

Louvain School of Management

Vol en libre-service aux caisses automatiques : effets des messages de prévention sur les consommateurs

Annexes

Auteurs : Hammoud Bilal et Pusceddu Fiona

Promotrice : Poncin Ingrid

Année académique 2024-2025

Mémoire en vue d'obtenir le titre de Master 120 en sciences de gestion à finalité spécialisée

Table des annexes

Annexes	61
Annexe 1 : Matériel qualitatif (entretiens).....	61
Annexe 1.1 – Guide d’entretien semi-directif	61
Annexe 1.2 – Synthèse des entretiens.....	69
Annexe 2 : Matériel qualitatif (observations)	70
Annexe 2.1 – Grille d’observation et résultats	70
Annexe 2.2 – Synthèse des observations	75
Annexe 3 : Retranscription des interviews	76
Annexe 3.1 - Répondant 1.....	76
Annexe 3.2 - Répondant 2.....	88
Annexe 3.3 - Répondant 3.....	99
Annexe 3.4 - Répondant 4.....	115
Annexe 3.5 - Répondant 5.....	124
Annexe 3.6 - Répondant 6.....	134
Annexe 3.7 - Répondant 7.....	142
Annexe 4 : Type de messages	150
Annexe 5 : Matériel expérimental et données de l’étude.....	151
Annexe 5.1 – Questionnaire	151
Annexe 5.2 – Base de données	168
Annexe 5.3 – Répartition des répondants par groupe expérimental.....	168
Annexe 6 : Analyse en composantes principales.....	169
Annexe 6.1 – Crédibilité du message	169
Annexe 6.2 – Engagement émotionnel envers le message	171
Annexe 6.3 – Intrusivité perçue.....	173
Annexe 6.4 – Utilité perçue de la technologie	175
Annexe 6.5 – Engagement envers l’enseigne.....	177
Annexe 6.6 – Empowerment perçu du distributeur.....	179
Annexe 7 : Résultats du test de normalité.....	181
Annexe 7.1 – Crédibilité du message	182
Annexe 7.2 – Engagement émotionnel envers le message	186

Annexe 7.3 – Intrusivité perçue.....	190
Annexe 7.4 – Utilité perçue de la technologie	194
Annexe 7.5 – Engagement envers l’enseigne.....	198
Annexe 7.6 – Empowerment perçu du distributeur	202
Annexe 8 : Test de Levene – Homogénéité des variances.....	206
Annexe 8.1 – Crédibilité du message	207
Annexe 8.2 – Engagement émotionnel envers le message	207
Annexe 8.3 – Intrusivité perçue.....	208
Annexe 8.4 – Utilité perçue de la technologie	208
Annexe 8.5 – Engagement envers l’enseigne.....	209
Annexe 8.6 – Empowerment perçu du distributeur	209
Annexe 9 : Test d’équivalence des groupes.....	210
Annexe 9.1 – Âge	211
Annexe 9.2 – Genre	212
Annexe 9.3 – Familiarité aux technologies.....	213
Annexe 9.4 – Respect à la vie privée.....	214
Annexe 10 : Test des hypothèses causales	215
Annexe 10.1 – Crédibilité du message	215
Annexe 10.2 – Engagement émotionnel envers le message	218
Annexe 10.3 – Intrusivité perçue.....	221
Annexe 10.4 – Utilité perçue de la technologie	224
Annexe 10.5 – Engagement envers l’enseigne.....	227
Annexe 10.6 – Empowerment perçu du distributeur	230
Annexe 11 : Test des hypothèses relationnelles	233
Annexe 11.1 – H3.....	233
Annexe 11.2 – H4.....	233
Annexe 11.3 – H5a et H5b.....	234
Annexe 11.4 – H6	235
Annexe 12 : Approfondissement H6	236
Annexe 13 : Mesure projective.....	237

Table des tableaux

Tableau 13 : Test de normalité	181
Tableau 14 : Résultats du test de Levene pour l'homogénéité des variances	206
Tableau 15 : Tests d'équivalence des groupes sur les variables de contrôle	210

Annexes

Annexe 1 : Matériel qualitatif (entretiens)

Annexe 1.1 – Guide d’entretien semi-directif

Guide d’entretien – Impact des technologies self-scan en grande distribution

Introduction

Bonjour, je suis étudiant(e) en master 2 à l'UCLouvain. Dans le cadre de mon mémoire, je réalise une étude sur les comportements d’achats en grande distribution. L’entretien aura une durée de 45 à 60 minutes et il n’y a aucun objectif commercial derrière cette étude.

Je vous remercie de m’accorder de votre temps. Lors de cet entretien, il n’y aura pas de bonne ou mauvaise réponse, nous avons besoin de vos ressentis, vos avis et de vos expériences donc soyez libre de vous exprimer.

J’aurais à ma disposition un dictaphone pour enregistrer la conversation si cela ne vous pose aucun problème. Toutefois, cet enregistrement ne sera utilisé qu’à des fins scientifiques.

Et bien évidemment, je m’engage à respecter votre anonymat, les données collectées resteront confidentielles et elles ne seront utilisées que dans le cadre de ma recherche.

Au vu des conditions présentées, êtes-vous d'accord de participer à cette étude ?

Avez-vous des questions sur le déroulement de l’entretien ou autres ?

Phase d’échauffement

Pour commencer, pouvez-vous me dire quelques mots sur vous ?

o Pouvez-vous me parler un peu de vous et de qui vous êtes ? (*Décrivez-vous*)

- Quel âge avez-vous ?
- Quel est votre composition de ménage ?
- Dans quelle région habitez-vous ?
- Quels sont vos passe-temps favoris ?

Partie 1 : Le shopping et les technologies en général

Objectif : Démarrer l'entretien en abordant le thème du shopping et de la technologie de manière très générale, sans introduire les technologies self-scan, pour comprendre les préférences du participant en matière de shopping et de technologie.

Shopping en général :

- o Quand vous pensez au shopping, qu'est-ce que cela évoque pour vous ?
- Si maintenant, je vous demande ce que vous évoquez les courses, votre réponse sera identique ou différente ?
- o Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors de vos courses ?
- Est-ce que c'est toujours la même chose ? Pourquoi ?
- Est-ce une expérience habituelle pour vous ou bien faites-vous vos courses de façon différente selon les produits ? Expliquez pourquoi.
- o Faites-vous vos courses vous-mêmes ? Si oui, les faites-vous seul ou accompagné ?
- L'expérience est-elle la même ou estimez-vous qu'elle est différente ? Expliquez pourquoi.
- o Vous arrive-t-il de faire des courses fréquemment, ou seulement quand c'est nécessaire ? Expliquez.
- o Vous préférez faire vos courses dans un magasin particulier ou cela dépend-il des jours ou des situations ? Expliquez.
- o Qu'est-ce que vous aimez le plus ou le moins dans le fait de faire vos courses ?
- Qu'est-ce qui fait que c'était agréable ou désagréable pour vous ?
- Si la personne répond (+) : Y a-t-il des aspects que vous avez moins aimés ? Lesquelles ?
- Si la personne répond (-) : Y a-t-il des aspects que vous avez plus aimés ? Lesquelles ?
- o Quand vous êtes en magasin, est-ce que ça vous arrive d'avoir des interactions avec le personnel ou d'autres clients ? Est-ce que vous avez des exemples ? Est-ce que vous trouvez ça important d'avoir des interactions ?

Relation avec les technologies en général :

- o Pour vous, qu'est-ce qu'une "technologie" ?
- Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit en premier ?
- o Dans les technologies que vous avez au quotidien, lesquelles utilisez-vous le plus ? Pouvez-vous expliquer comment vous les utilisez.
- o Aimez-vous ou pas les nouvelles technologies ? Pourquoi ?
- Y attachez-vous une grande importance ou pas ? Pourquoi ?

o Comment se passe généralement l'utilisation de ces technologies pour vous ?

Partie 2 : Technologie en magasin et expériences de courses

Objectif : Guider progressivement vers l'expérience des technologies en magasin, en introduisant le sujet des caisses self-service et du self-scan pour qu'ils partagent leurs ressentis et expériences.

Usage des technologies lors des courses :

o Dans les magasins que vous fréquentez régulièrement, y-a-t-il des technologies qui existent ?
Lesquelles ?

- Avez-vous déjà utilisé certaines de celles-ci ? Lesquelles et pourquoi ?

o Qu'est-ce qui vous motive ou pas à utiliser une technologie en magasin ?

o Au moment de passer à la caisse, s'il y a des caisses employées et automatique, comment faites-vous votre choix ?

- Qu'est-ce qui motive ce choix ?

- Si vous n'avez jamais utilisé les caisses self-service, qu'elle est la raison ? Pouvez-vous expliquer pourquoi.

o Quels sont les facteurs qui vous poussent à utiliser ou non les technologies self-service ?

- Comment expliqueriez-vous qu'à certains moments, vous utiliserez ces technologies et à certains non ?

- Comment vous sentez-vous quand vous n'avez pas le choix ?

Expériences spécifiques avec les caisses self-service :

o Décrivez moi la dernière fois que vous avez utilisé une caisse self-service ? Et est-ce que ça se passe toujours comme ça ? Pourquoi ?

o Est-ce que vous avez déjà rencontré des difficultés avec ce type de caisse ? Si oui, pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé ?

- Comment avez-vous réagi face à ce problème ?

Partie 3 : Réactions à des exemples concrets de technologies en magasin

Objectif : Utiliser des exemples visuels pour susciter des réactions émotionnelles immédiates et recueillir des impressions spontanées sur les technologies de self-scanning.

Montrer une photo ou une vidéo d'une caisse self-service/self-scan (Montrer 3 images maximum) :

1) Image 1 :



<https://www.lalibre.be/resizer/v2/3SKWXV2YE5GFLOVL7IW5ZHSMJM.jpg?auth=f15a4a100f34e85e14cf4c43c9b278b9803e30adb7d1f4ccd3b672edcd41cb1a&width=1200&height=800&quality=85&focal=1280%2C853>

- o En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?
- o Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?
- o Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?
- o Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour utiliser cette technologie ?

2) Image 2 :



https://lvdneng.rosselcdn.net/sites/default/files/dpistyles_v2/vdn_864w/2021/02/05/node_930322/50375252/public/2021/02/05/B9726035667Z.1_20210205111818_000%2BGAMH_HN2E3.1-0.jpg?itok=f3RqEHQK1612520330

- o En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?
- o Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?
- o Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?
- o Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour utiliser cette technologie ?

3) Image 3 :



https://amp.agoravox.fr/local/cache-vignettes/L568xH428/Self_20scanning_20software_1_-2-48538.webp

- o En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?
- o Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?
- o Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour utiliser cette technologie ?

4) Image 4 :



<https://static.actu.fr/uploads/2022/05/adobestock-4652492.jpeg>

- o En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?
- o Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?
- o Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?
- o Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour faire vos courses ?

5) Image 5 :



<https://thumb.canalplus.pro/http/unsafe/1000x600/smart/creativemedia-image.canalplus.pro/content/0001/40/e0231d7d89b23c60ae5bdc7caa4feefeeb19b44.png>

- o En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?
- o Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?
- o Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?
- o Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour faire vos courses ?

Conclusion

Voici que se termine notre entretien et si je résume correctement, pour vous... (reprendre les idées clés déclarées par le répondant ou on fait exprès de se tromper pour que le répondant réexplique en poussant plus)

Est-ce que j'ai bien dégagé les idées que vous avez partagées ?

Est-ce qu'il y a selon vous un point que je n'aurais pas abordé qui semblerait important dans cette étude ?

Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé et pour la richesse de vos réponses.

Merci encore pour votre participation.

Annexe 1.2 – Synthèse des entretiens

La synthèse des éléments clés ressortis de nos entretiens se trouvent dans l'Excel suivant :

[Entretiens.xlsx](#)

Annexe 2 : Matériel qualitatif (observations)

Annexe 2.1 – Grille d’observation et résultats

Étape	Critère d'observation	Description	Échelle / Réponse attendue	Justification écrite
1) Préparation	Genre	Sexe du client	Homme / Femme	
	Âge approximatif	Estimation de l'âge	Âge :	
	Accompagnement	L'utilisateur est-il seul, avec enfants ou avec des personnes âgées ?	Seul / Avec enfants / Avec personnes âgées / Autre (préciser)	Observer si l'accompagnement influence l'organisation ou l'attitude.
	Quantité d'articles	Nombre total d'articles scannés.	Nombre	Vérifier si le type ou la quantité influence le choix de la caisse.

	Types d'articles	Alimentaire, non-alimentaire, mixte.	Type (alimentaire, non-alimentaire, mixte)	Identifier si certains types d'articles posent problème.
	Articles avec ou sans codes-barres	Y a-t-il des articles sans codes-barres ?	Avec codes-barres / Sans codes-barres / Les deux	Identifier si cela provoque un délai ou nécessite une intervention.
	Temps d'attente avant l'accès à la caisse	Durée avant d'accéder au poste de scan.	Minutes	Impact perçu sur la satisfaction.
2) Scan	Erreurs de quantité scannée	Nombre d'erreurs pendant le scan.	Oui / Non	Préciser les types d'erreurs et leur impact sur l'expérience client.

	Intervention de l'assistant	Nombre d'interventions de l'assistant.	Nombre	Décrire les motifs (problèmes techniques, incompréhensions, etc.).
	Type de problème nécessitant assistance	Nature du problème rencontré.	Problème technique / Utilisation interface / Autre (préciser)	Inclure les remarques de l'utilisateur.
	Niveau de confort perçu	Niveau de confort général pendant l'utilisation.	1 : Très inconfortable 2 : Inconfortable 3 : Neutre 4 : À l'aise 5 : Très à l'aise	Noter les éléments spécifiques influençant le confort.
3) Paiement	Moyen de paiement	Type de paiement choisi.	Carte bancaire / Chèque repas / Espèces / Autre	Observer si le moyen de paiement entraîne des interactions ou

				complications.
	Utilisation de coupons ou timbres	L'utilisateur utilise-t-il des réductions ou points de fidélité ?	Oui / Non	Noter si cela provoque une attente ou une interaction supplémentaire.
	Interactions sociales	Y a-t-il des échanges avec d'autres clients ou le personnel ?	Oui / Non	Décrire le contexte et le contenu des interactions.
	Niveau de confort perçu	Niveau de confort général pendant l'utilisation.	1 : Très inconfortable 2 : Inconfortable 3 : Neutre 4 : À l'aise 5 : Très à l'aise	Noter les éléments spécifiques influençant le confort.
4) Sortie	Durée totale	Temps total passé depuis le début du scan jusqu'à la sortie.	Minutes	Comparer la durée perçue avec la satisfaction

				n exprimée.
	Vérification du ticket de caisse	L'utilisateur vérifie-t-il son ticket après le passage ?	Oui / Non	Observer si cette vérification entraîne des réactions (erreurs, mécontentement).
	Contrôle	Est-ce que il y a un contrôle	Oui / Non	Observation
	Impact émotionnel pendant le contrôle (S'il y en a un)	Réaction visible pendant la situation de contrôle (satisfaction, frustration, stress).	Satisfaction / Frustration / Stress	Identifier les causes spécifiques des émotions.
	Niveau de confort perçu	Niveau de confort général pendant l'utilisation.	1 : Très inconfortable 2 : Inconfortable 3 : Neutre 4 : À l'aise 5 : Très à l'aise	Noter les éléments spécifiques influençant le confort.
5) Transversale	Langage corporel	Posture et gestes observés (hésitation, assurance).	-	Décrire les changements

				éventuels au fil des étapes.
	Attitude envers la technologie	Comportement face à la caisse : réticence, adaptation ou aisance.	Réticent / Adapté / À l'aise	Expliquer les réactions en fonction des interactions observées.
	Facilité d'utilisation perçue	Perception de la simplicité d'utilisation de l'interface.	1 : Très difficile 2 : Difficile 3 : Neutre 4 : Facile 5 : Très facile	Identifier les fonctionnalités spécifiques posant problème.
	Niveau d'expérience apparent	Évaluation de l'expérience apparente avec les caisses	1 : Très inexpérimenté 2 : Inexpérimenté 3 : Neutre 4 : Expérimenté 5 : Très expérimenté	

Annexe 2.2 – Synthèse des observations

Les résultats de nos observations se retrouvent dans l'Excel suivant : [Observations.xlsx](#)

Annexe 3 : Retranscription des interviews

Annexe 3.1 - Répondant 1

Interviewer : Bonjour, je suis étudiant en master 2 à l'UCLouvain et dans le cadre de mon mémoire, je réalise une étude sur les comportements d'achat en grande distribution. L'entretien aura une durée de 45 à 60 minutes et il n'y a aucun objectif commercial derrière cette étude. Je vous remercie de m'accorder de votre temps. Lors de cet entretien, il n'y aura pas de bonnes ou mauvaises réponses. Nous avons besoin de vos ressentis, vos avis et de vos expériences, donc soyez libre de vous exprimer. J'aurai à ma disposition un dictaphone pour enregistrer la conversation si cela ne vous pose aucun problème. Toutefois, cet enregistrement ne sera utilisé qu'à des fins scientifiques. Et bien évidemment, je m'engage à respecter votre anonymat et les données collectées resteront confidentielles et elles ne seront utilisées que dans le cadre de ma recherche. Au vu des conditions présentées, êtes-vous d'accord de participer à cette étude ?

Interviewé : Oui.

Interviewer : Et est-ce que vous avez des questions sur le déroulement de l'entretien ou autre ?

Interviewé : Non, tout est clair.

Interviewer : Parfait. Alors, commençons, donc commencez par me parler un peu de vous-même et de qui vous êtes.

Interviewé : Alors, je suis, donc je m'appelle Emma Assennato. Je suis actuellement étudiante en master 2 à l'UCLouvain Fucam Mons, en sciences de gestion avec un master en finance. J'ai 21 ans et je vis toute seule. J'habite dans la région de Mons, plus précisément à Quaregnon, dans le Borinage.

Interviewer : OK, quand vous avez du temps libre, qu'aimez-vous faire le plus ?

Interviewé : Être avec mes amis. Je fais aussi du sport. Je vais à la salle de sport, mais principalement quand j'ai du temps libre, je passe du temps avec ma famille et mes amis.

Interviewer : OK. Parfait. Et ça fait combien de temps que vous habitez toute seule ?

Interviewé : C'est récent. Ça fait que quelques mois.

Interviewer : Maintenant, je vous pose une question. Donc, la question suivante. Quand vous pensez au shopping, qu'est-ce que cela vous évoque ?

Interviewé : Shopping, pour moi, c'est plus l'achat de vêtements. Quand je vais au centre commercial, je fais du shopping. J'achète des vêtements, chaussures, etc.

Interviewer : Et si maintenant je vous demande ce que vous évoque les courses, votre réponse sera identique ou différente ? Et pourquoi ?

Interviewé : Différente, parce que je ne vais pas forcément avoir la même envie quand je vais aller faire les courses ou quand je vais faire du shopping. Je ne vais pas prendre le même temps aussi. J'ai plus envie que les courses aillent plus vite. Alors que le shopping peut plus prendre mon temps, etc.

Interviewer : OK. Et est-ce que vous pouvez me décrire votre dernière expérience lors de vos courses?

Interviewé : Oui, c'était il y a deux jours. J'ai été acheter des nouilles et des légumes pour faire un wok.

Interviewer : OK. Et à chaque fois que vous effectuez vos courses, vous estimez que c'est toujours la même expérience ou c'est différent de fois en fois ? Et pourquoi ce serait la même ou pas la même ?

Interviewé : Non, parce que parfois je vais faire mes courses pour acheter un truc. Parfois je vais faire mes grosses courses. Ce n'est pas toujours la même expérience. On va dire.

Interviewer : Est-ce que vous estimez que c'est une expérience habituelle pour vous ou bien vous faites vos courses de façon différente selon les produits ?

Interviewé : Non, je vais plus prendre des choses habituelles. Toujours à peu près la même chose. Légumes, fruits.

Interviewer : OK. Vous faites vos courses vous-même et si oui, les faites-vous seule ou accompagnée ?

Interviewé : Non, je vais seule.

Interviewer : OK. Vous estimez que l'expérience est la même ou estimez-vous qu'elle est différente ?

Interviewé : Je pense que quand on est accompagné, on prend plus de temps. Du coup, je préfère aller toute seule. Ça va plus vite.

Interviewer : OK. Donc, c'est vraiment la question de temps qui, si j'ai bien compris de ce que vous me dites, qui vous pose problème.

Interviewé : Oui, c'est ça. Dans le fait d'aller faire mes courses.

Interviewer : OK. Vous arrivez-t-il de faire des courses fréquemment ou seulement quand c'est nécessaire ?

Interviewé : Souvent, je vais plus aller quand je n'ai vraiment plus le choix d'y aller.

Interviewer : OK. Donc, vous attendez rupture de stock avant d'aller faire vos courses ?

Interviewé : C'est ça, oui.

Interviewer : OK. Concernant le magasin, vous préférez faire vos courses dans un magasin particulier ou cela va dépendre des jours ou des situations ? Et pourquoi ?

Interviewé : Par exemple, moi, je vais toujours chez Lidl. C'est pas loin de chez moi déjà, premièrement.

La qualité des produits me paraît bien et rapport qualité prix aussi.

Interviewer : OK. Qu'est-ce que vous aimez le plus ou le moins dans le fait de faire vos courses ?

Interviewé : Ce que j'aime le plus, c'est que j'aime bien cuisiner. Donc, j'imagine déjà le plat que je vais faire. Donc, j'aime bien. Mais ce que j'aime le moins, c'est le temps que je passe. Et quand il y a beaucoup de gens, etc. C'est ça qui me déplaît le plus.

Interviewer : Donc, si je vous demande maintenant, qu'est-ce qui fait que c'était agréable ou désagréable pour vous ?

Interviewé : Le temps.

Interviewer : OK. Quand vous êtes en magasin, est-ce que ça vous arrive d'avoir des interactions avec le personnel ou d'autres clients ?

Interviewé : Oui, avec le personnel. Souvent, si je demande où se trouve l'article. Pour avoir plus facile quand je trouve vraiment pas et que j'ai envie que ça arrive vite, je demande au personnel où ça se trouve. Avec les clients. Souvent, c'est à la caisse. Quand je dis de passer devant moi ou quoi.

Interviewer : Et vous trouvez, vous donnez de l'importance ou pas, justement, avoir des interactions, que ce soit avec les clients ou le personnel.

Interviewé : Non, pas forcément. Si j'ai besoin, ils sont là. Mais je ne vais pas forcément aller vers eux sans but.

Interviewer : Maintenant, si je vous demande ce qui évoque la technologie pour vous, qu'est-ce que vous me donnerez comme définition pour vous ?

Interviewé : C'est une innovation dans l'informatique.

Interviewer : OK, donc si je vous dis technologie, vous pensez à l'informatique ?

Interviewé : Oui. c'est ce qui me vient en premier à l'esprit.

Interviewer : Dans les technologies que vous avez au quotidien, lesquelles utilisez-vous le plus ?

Interviewé : Mon téléphone. J'utilise vraiment pour tout. Dès que je me réveille et jusqu'au temps que je vais me coucher. Donc il me sert de réveil, il me sert pour communiquer, réseaux sociaux, rappels aussi. J'utilise vraiment pour tout.

Interviewer : Combien d'heures estimez-vous par jour l'utilisation de votre téléphone ?

Interviewé : Je vais dire la vérité, une moyenne de 8 heures.

Interviewer : OK. Par rapport aux nouvelles technologies qui existent depuis quelques années, on voit donc l'expansion des nouvelles technologies. Est-ce que vous aimez ces nouvelles technologies ou vous ne les aimez pas ? Et pourquoi ?

Interviewé : Les nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle. Je suis vraiment pour parce que ça facilite beaucoup ma vie au quotidien. Ça me fait gagner du temps pour tout. Et voilà, je suis adepte des nouvelles technologies.

Interviewer : OK, donc si je vous dis nouvelles technologies, vous pensez que à l'intelligence artificielle ou alors il y en a d'autres qui vous viennent aussi à l'esprit ?

Interviewé : Principalement, c'est l'intelligence artificielle quand on parle de technologie.

Interviewer : OK. Et donc, vous y attachez une grande importance si j'ai bien compris ? Est-ce que si maintenant on retirait cette nouvelle technologie qui est l'intelligence artificielle d'entre vos mains, vous évoqueriez ? Qu'est-ce que cela vous ferait au quotidien ? Comment sentirez-vous ce changement ?

Interviewé : Frustrée, parce que j'aurais plus la même facilité à voir les choses. Enfin voilà, à répondre à mes questions plus difficilement, je vais devoir faire un travail de recherche moi-même.

Interviewer : Et comment se passe généralement l'utilisation de l'intelligence artificielle pour vous ?

Interviewé : Super bien. Je l'utilise au quotidien, donc j'ai l'habitude maintenant.

Interviewer : Parfait. Dans les magasins que vous fréquentez régulièrement, il y a-t-il des technologies qui existent ? Si oui, lesquelles ?

Interviewé : Oui, on a les caisses automatiques. On a les scans soi-même. Je ne sais pas comment ça s'appelle. Voilà.

Interviewer : Et avez-vous déjà utilisé certaines de celles-ci ?

Interviewé : Oui, les caisses automatiques. Généralement, j'utilise ça. Et les scannettes, non. Je n'utilise pas parce qu'il faut une carte spéciale.

Interviewer : Et pourquoi avez-vous déjà utilisé les caisses automatiques ?

Interviewé : Quand j'ai peu d'articles, ça me permet de gagner du temps. Je vais directement aux caisses automatiques.

Interviewer : Qu'est-ce qui vous motive ou vous dé motive à utiliser une technologie en magasin ?

Interviewé : Par exemple, pour la scannette, je dois avoir d'office une carte sur moi que je n'ai pas forcément. Du coup, je ne vais pas l'utiliser. Et à l'inverse, si j'ai quelque chose sur moi, je vais plus facilement l'utiliser. Je mesure la motivation ou la dé motivation à utiliser une nouvelle technologie en fonction des ressources que je dois avoir pour l'utiliser.

Interviewer : Au moment de passer à la caisse, s'il y a des caisses employées et des caisses automatiques, comment faites-vous votre choix ?

Interviewé : Premièrement, je me dis combien ai-je d'articles ? Donc, si j'en ai peu, je vais aller vers les caisses automatiques. Si je commence à avoir un plus gros caddie, je vais me diriger vers les caisses où il y a des employés.

Interviewer : Et qu'est-ce qui motive ce choix ? Pourquoi ?

Interviewé : Quand j'ai beaucoup d'articles, souvent, il n'y a pas assez de place sur les machines pour pouvoir déposer l'ensemble de mes articles et les remettre. Ça va me prendre plus de temps.

Interviewer : Quels sont les facteurs qui vous poussent à utiliser ou non les technologies self-service ?

Interviewé : Le temps, le nombre de personnes qu'il y a aux caisses. Donc, par exemple, s'il y a beaucoup de personnes aux caisses où il y a des employés qui font, qui encaissent, je vais plus me diriger vers les caisses automatiques. Et voilà.

Interviewer : OK. Si maintenant vous êtes dans un cas où vous n'avez pas le choix, donc vous êtes obligé d'utiliser les caisses avec employés ou alors les caisses automatiques. Comment vous allez vous sentir ?

Interviewé : Frustrée, parce que je ne vais pas pouvoir avoir le choix de faire soit l'un, soit l'autre. Et voilà.

Interviewer : Décrivez-moi la dernière fois que vous avez utilisé une caisse self-service.

Interviewé : Je suis arrivée. Il n'y avait personne au self-scan. J'avais deux articles. Je suis arrivée, j'ai scanné mes deux articles et j'ai payé et je suis partie. Ça a pris deux minutes.

Interviewer : Et est-ce que ça se passe toujours comme ça ?

Interviewé : Non. Quand il y a beaucoup de personnes, parfois je peux même mettre plus de temps aux caisses automatiques qu'en caisse normale, puisque les personnes ne sont pas forcément familières avec les caisses automatiques.

Interviewer : Est-ce que vous avez déjà rencontré des difficultés avec ce type de caisse ? Si oui, pouvez-vous me raconter ce qui s'est exactement passé ?

Interviewé : Oui, j'ai déjà été bloquée en caisse automatique à cause des différents contrôles qu'il pourrait y avoir. Par exemple, j'étais en train de scanner mes articles et en plein milieu de mon action, j'ai été coupée par un petit pop-up qui est apparu sur la machine en disant qu'un contrôle devait être effectué. Et la dame, la caissière, la contrôleuse, a dû rescanner tous mes articles et vérifier que tout était bien scanné.

Interviewer : Et comment vous avez réagi face à ce problème ?

Interviewé : Au début, pas énervée, mais bon, je me suis dit que je perds du temps, encore une fois. Et après je me suis dit que c'était quand même normal qu'il s'effectue des contrôles.

Interviewer : Maintenant, je vais vous montrer trois images et suite à ces trois images, je vais vous poser quelques questions. Si je vous montre cette image (image n°1), vous imaginez la situation ?

Interviewé : Oui.

Interviewer : En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

Interviewé : Une dame qui sait utiliser les caisses automatiques, avec un panier sur le côté. C'est utile, c'est pratique. Elle peut remettre directement ses articles. C'est moi, je pourrais être cette femme-là.

Interviewer : OK. Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Interviewé : Ce qui me plaît, c'est que ça va vite, ça a l'air d'aller vite en tout cas. Ce qui me déplaît, c'est qu'il n'y a pas de scanette, de petite scanette avec laquelle je pourrais directement scanner mes articles dans le caddie sans sortir mes affaires. Aussi, ce qui pourrait me déplaire, c'est que moi j'ai souvent du liquide. Je paye très rarement par carte et je n'ai pas l'impression qu'on sache payer par cash.

Interviewer : Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service comme la dame le fait et pourquoi ?

Interviewé : S'il y a peu d'articles comme sur l'image, ça ne me déplairait pas du tout les deux.

Interviewer : Pensez-vous que vous ressentiriez une différence ou ce serait le même si vous étiez seul ou accompagnée pour utiliser cette technologie ?

Interviewé : Vu qu'il y a peu d'articles, non. Mais quand on commence à avoir plus d'articles, c'est plus pratique d'être deux. Puisqu'il n'y a pas forcément de place, on donne les articles à chaque fois à la deuxième personne qui, elle, s'occupe de ranger, on divise les tâches.

Interviewer : Maintenant, je vous montre cette image (image n°2). En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

Interviewé : Je pourrais m'identifier à la femme, à la caissière, parce que j'ai été à sa place. J'ai travaillé chez Delhaize pendant trois ans en étudiante. Il y avait une zone de contrôle des caisses automatiques. Je devais rester là pendant plusieurs heures à surveiller les articles, que les personnes scannaient bien leurs articles. On avait plusieurs contrôles comme ça et on devait aller et procéder au contrôle et rescanner les articles, les toucher à la machine. Donc, je pourrais m'identifier. Souvent, les personnes qui ont des contrôles, parce que ça arrive assez régulièrement, ils ne comprennent pas. Donc, ils sont un peu dans la compréhension de quand le pop-up arrive sur la machine. Donc, ils se retournent directement vers nous et nous, on essaie de rassurer au maximum en disant que ça ne prendra pas beaucoup de temps. Mais généralement, ça casse la vitesse à laquelle ils aimeraient aller.

Interviewer : OK. Et vous, personnellement, qu'est-ce qui vous plairait ou déplairait dans cette situation ?

Interviewé : Ce qui ne me plairait rien, personnellement, vu que là, c'est juste un contrôle, j'ai l'impression. Donc, il y a plus d'effets négatifs que de positifs, vu que je vais perdre du temps. Je vais juste perdre du temps.

Interviewer : OK. Dans cette situation, est-ce que vous auriez préféré utiliser une caisse traditionnelle ? Si oui, pourquoi ?

Interviewé : Oui, vu que du coup, la caissière se chargerait de tout faire et qu'il n'y aurait pas de contrôle. Là, le travail ne serait fait qu'une fois.

Interviewer : OK. Pensez-vous que vous ressentirez une différence ou c'est le même si vous étiez seule ou accompagnée pour utiliser cette technologie et sur un tel moment ?

Interviewé : Non, ça ne change rien. Un contrôle, qu'on soit un ou deux, ça ne change rien.

Interviewer : Parfait. Maintenant, passons à la dernière image. En voyant cette image (image n°4), qu'est-ce que cela vous inspire ?

Interviewé : Du coup, je disais tantôt que je travaillais au Delhaize. Maintenant, je travaille chez Intermarché et c'est souvent ce qui se passe aux heures de pointe. Donc, midi. Entre 11h et midi, c'est vraiment les heures de pointe et c'est vraiment représentatif de ce qui se passe. Et vers 17h-18h et même quelques minutes avant la fin de notre journée, c'est ça qui se passe. Donc voilà, c'est ça que ça m'évoque.

Interviewer : OK. Et qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Interviewé : Là aussi, je pense qu'il n'y a que du négatif parce que je vais patienter énormément de temps vu le nombre de caddies, de gros caddies. Et je vais perdre du temps. En plus de cela, je sais que les personnes âgées mettent beaucoup plus de temps qu'un jeune. Du coup, je sais que je vais encore y passer encore plus de temps vu la moyenne d'âge des clients.

Interviewer : OK. Et dans cette situation, est-ce que vous auriez préféré changer de méthode de passage à la caisse et passer en self-service ou non ? Et pourquoi ?

Interviewé : Oui. Je pense que malgré le fait que j'ai un plus gros caddie, j'irais plus vite parce que voilà. J'irais plus vite que de patienter pendant une heure dans une file.

Interviewer : OK. Pensez-vous que vous ressentiriez une différence ou non si vous étiez seule ou accompagnée pour faire vos courses dans cette condition-là ?

Interviewé : Oui. Être accompagnée, je pense que le temps passerait un peu plus vite. Je me sentirais moins seule à attendre que les gens mettent les courses sur le caddie, enlèvent les courses. Ça me ferait une compagnie, on va dire. Après, par exemple, ça m'est déjà arrivé d'être dans ce genre de file et de parler avec les clients qui attendent comme moi. Et voilà, le temps passe plus vite. On rigole. Ils sont sympas.

Interviewer : OK, parfait. Merci pour tes réponses. Donc, voici que se termine notre entretien. Et si je résume correctement, pour vous, la notion de temps est très importante. Vous passez généralement, quasi la plupart du temps, en caisse automatique justement parce que vous voulez aller plus vite. Que vous soyez seule ou accompagnée, cela a un impact seulement dans la situation où votre caddie est chargé. Et également, quand il y a beaucoup de personnes en caisse, là vous accordez encore une plus grande importance au passage en self-scanning. Et donc, dernier point, si j'ai bien compris, vous êtes une personne qui faites vos courses régulièrement et qui n'attendez pas la dernière minute.

Interviewé : Ah non, non, non. Je vais vraiment quand j'ai vraiment plus le choix. Parce que moi, je vais souvent aux heures de pointe, parce que je n'ai pas le temps aux autres heures. Je ne suis pas là. Du coup, je vais vraiment quand tout le monde va, en fait. Et je perds énormément de temps, donc je vais vraiment attendre qu'il n'y ait plus rien dans le frigo pour aller faire mes courses.

Interviewer : Merci pour votre réponse. Sinon, mise à part cette erreur de ma part, est-ce que j'ai bien dégagé toutes les idées que vous aviez partagées en gros ?

Interviewé : Oui. Super.

Interviewer : Et est-ce qu'il y a, selon vous, un point que je n'aurais pas abordé et qui semblerait important dans cette étude ?

Interviewé : Non, non. Tout était très complet et les questions bien posées.

Interviewer : Voilà, alors nous arrivons à la fin. Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé, pour la richesse de vos réponses. Et encore merci pour votre participation.

Interviewé : Avec plaisir. Au revoir.

Interviewer : Au revoir.

Annexe 3.2 - Répondant 2

Interviewer : Bonjour, je suis étudiant en Master 2 à l'UCL Louvain. Dans le cadre de mon mémoire, j'ai réalisé une étude sur les comportements d'achat en grande distribution. L'entretien aura une durée de 45 à 60 minutes et il n'y aura aucun objectif commercial derrière cette étude. Je vous remercie de m'accorder de votre temps. Lors de cet entretien, il n'y aura pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Nous avons besoin de vos ressentis, vos avis et de vos expériences, donc soyez libre de vous exprimer. J'aurai à ma disposition un dictaphone pour enregistrer la conversation, si cela ne vous pose aucun problème. Toutefois, cet enregistrement ne sera utilisé qu'à des fins scientifiques. Et bien évidemment, je m'engage à respecter votre anonymat. Les données collectées resteront confidentielles et elles ne seront utilisées que dans le cadre de ma recherche. Au vu des conditions présentées, êtes-vous d'accord de participer à cette étude ?

Interviewé : Oui.

Interviewer : Et avez-vous des questions sur le déroulement de l'entretien ou autre ?

Interviewé : Non.

Interviewer : Parfait. Commençons alors avec une petite phase d'échauffement. Pouvez-vous me parler un peu de vous et de qui vous êtes ?

Interviewé : Alors, je m'appelle Émile. Je suis commerçant à Mons. Je suis français de nationalité. J'habite à Mons depuis 4 ans. Je tiens un commerce, un restaurant dans le centre-ville. Et voilà, je travaille pas mal de temps. Et voilà.

Interviewer : Quelle est votre composition de ménage ?

Interviewé : Alors, il y a moi, ma femme, c'est tout. Et un petit chat.

Interviewer : OK. Quels sont vos passe-temps favoris ?

Interviewé : Je fais du sport, donc à la salle de sport, mais aussi du football quand j'ai le temps. Sinon aussi du gaming quand j'ai le temps, sur ordinateur.

Interviewer : OK. Quand vous pensez au shopping, qu'est-ce que cela vous évoque ?

Interviewé : Pour moi, c'est plus une activité de femme. Que les filles font entre elles. Pour un homme, plutôt, pour moi en tout cas. Je sais pas, les autres hommes, comment ils voient les choses. Mais pour moi, faire du shopping, c'est une activité que les filles font ensemble, les femmes. Moi, si j'ai besoin d'acheter quelque chose, j'appelle ça du shopping personnellement. Si c'est une nécessité, je vais acheter ce que j'ai besoin.

Interviewer : OK. Si maintenant je vous demande ce que vous évoquent les courses, votre réponse sera-t-elle identique ou différente ?

Interviewé : Plutôt identique. Les courses étant des objets de nécessité à avoir à la maison, c'est plus ou moins la même chose pour moi.

Interviewer : OK. Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors de vos courses ?

Interviewé : Pour moi, c'est assez routinier. Donc, j'ai ma liste de courses, ma femme écrit ce qui manque à la maison, et moi, je m'occupe d'accomplir la mission.

Interviewer : Vous estimez que l'expérience est toujours la même ou parfois elle est différente ? Et pourquoi ?

Interviewé : Pour moi, c'est plus ou moins la même chose. C'est-à-dire que les rayons sont toujours les mêmes. Le magasin, souvent, on fait nos achats dans le même lieu, dans le même supermarché. Donc, à moins qu'il y ait une activité extraordinaire qui se déroule à l'intérieur, il n'y a pas trop de péripéties en faisant les courses.

Interviewer : OK. Selon les produits que vous allez acheter, l'expérience pour vous est la même ou elle peut être différente si c'est des produits différents ?

Interviewé : Je n'ai pas très bien compris.

Interviewer : Par exemple, si on va mettre en cas, vous faites toujours vos courses vous-même et si oui, vous les faites seul ou accompagné de quelqu'un ?

Interviewé : Plutôt seul. Mais après, si je suis accompagné par ma femme, on les fait à deux.

Interviewer : OK. Vous estimez que l'expérience est la même que vous soyez seul ou accompagné ou elle peut être différente ?

Interviewé : Quand on est à deux, on va plutôt avoir tendance à vouloir acheter des choses qu'on n'achète pas souvent. C'est-à-dire, par exemple, si elle propose de préparer quelque chose de différent ce soir, je peux être d'accord avec elle ou ne pas l'être, mais ça peut ramener des nouvelles propositions d'achat. Alors que tout seul, on réfléchit. Moi, personnellement, je ne réfléchis pas trop. J'achète souvent les mêmes produits. Je ne change pas souvent de marque ou quoi.

Interviewer : Vous arrivez-il de faire des courses fréquemment ou seulement quand c'est nécessaire ?

Interviewé : Non, pas assez souvent, mais souvent, c'est nécessaire de faire des courses et voilà.

Interviewer : OK. Vous préférez faire vos courses dans un magasin particulier ou cela dépend-il des jours ou des situations ?

Interviewé : A priori, dans le même magasin. Souvent, au Colruyt, le Delhaize parfois, il est ouvert le dimanche, je crois. Donc, s'il faut changer, je change. Sinon, je vais au même magasin.

Interviewer : OK. Qu'est-ce que vous aimez le plus ou le moins dans le fait de faire vos courses ?

Interviewé : Il n'y a pas grand-chose que j'aime dans le fait de faire les courses. Ce n'est pas non plus quelque chose que je n'aime pas. C'est juste quelque chose à faire.

Interviewer : Si j'ai bien compris, ce n'est pas quelque chose que vous aimez bien faire, c'est quelque chose par nécessité. Et si vous devez citer, pourquoi, justement, vous n'aimez pas le faire ? Est-ce qu'il y a quelque chose qui ressort ? Une raison principale ?

Interviewé : Si, il y a, par exemple, porter les courses, ce n'est pas très agréable. Le fait, s'il y a beaucoup de monde, si, on va tomber en caisse. Après, ce n'est pas souvent le cas. D'habitude, c'est assez rapide.

Interviewer : OK. Quand vous êtes en magasin, est-ce que ça vous arrive d'avoir des interactions avec le personnel ou avec d'autres clients ? Et si oui, est-ce que vous avez des exemples de situations ?

Interviewé : Surtout pour m'orienter, si je ne trouve pas un article, je vais demander conseil à un vendeur. Avec les autres clients, non, pas spécialement.

Interviewer : Est-ce que vous trouvez ça important ou pas d'avoir des interactions avec le personnel dans votre cas ?

Interviewé : Je ne pense pas. Je pense que, quand on va faire les courses, on sait ce qu'on veut. Après, seulement les indications, ça, c'est utile et important, mais sinon non.

Interviewer : OK. Comment vous décrivez le mot technologie ? À quoi vous pensez ? Qu'est-ce qui vient à l'esprit en premier ?

Interviewé : Une technologie. C'est un moyen technique qui sert à accomplir un but avec pour objectif de diminuer la charge de travail de l'humain.

Interviewer : OK. Donc, une technologie est liée à diminuer la charge de travail de l'humain.

Interviewé : Oui.

Interviewer : Dans les technologies que vous avez au quotidien, lesquelles utilisez-vous le plus ? Pouvez-vous expliquer comment vous les utilisez ?

Interviewé : Euh. L'aspirateur robot, c'est pratique. C'est pratique et en même temps, c'est utile, il nettoie tout seul. Tu peux même programmer l'heure à laquelle il passe. Tu n'es pas à la

maison, tu rentres, c'est propre. Je trouve ça utile. Sinon, après, il n'y a pas de grande technologie que j'utilise au quotidien. Peut-être le téléphone portable, ça, c'est une nécessité de toute façon.

Interviewer : OK. Enfin, si je vous parle de nouvelles technologies, vous l'associez à un nouvel outil ? Et si oui, qu'est-ce que vous aimez le plus ou le moins dans cette nouvelle technologie ?

Interviewé : Justement, le paiement sans contact, ou par téléphone ou par la montre connectée, je sais que les personnes âgées, elles ont un peu plus de mal avec ça. Je vais donner un exemple qui s'éloigne un peu des courses, mais dans mon commerce, je sais qu'il y a beaucoup de restaurants qui mettent des QR codes sur les tables pour afficher le menu. Mais moi, je sais que ça peut faire des économies en termes d'impression de menu et ça permet aussi de modifier le menu rapidement, sans devoir réimprimer quoi que ce soit, juste avec un changement sur le site Internet. Le problème, c'est que je sais qu'il y a des gens qui ont du mal à accepter que les choses changent et donc, ils vont vouloir avoir le menu physique. Et je pense que c'est pareil aussi dans le cadre des courses. Par exemple, toutes les technologies qui arrivent, c'est bien, c'est utile. En même temps, il y aura toujours des gens qui ne vont pas vouloir, pour diverses raisons, de les utiliser.

Interviewer : OK.

Interviewé : Je sais qu'il y a des personnes qui sont méfiantes, par nature, qui veulent un peu plus protéger leurs données, des trucs comme ça.

Interviewer : OK. Et par exemple, dans le cadre du paiement sans contact que vous venez de décrire, est-ce que vous attachez une grande importance ou pas ?

Interviewé : Oui. Moi, je trouve que c'est très utile et que c'est pratique. C'est rapide. Après, je sais qu'il y a toujours des failles de sécurité. Je me rappelle, j'avais lu un article où il disait que, par exemple, imaginons un arrêt de bus, ou n'importe où d'ailleurs, quelqu'un de malveillant remplace un QR code par un autre QR code qu'il a lui-même imprimé, qu'il renvoie vers un site qu'il a lui-même fait, qui permet de voler des données des gens, des données bancaires.

Donc le QR code, il faut être un peu méfiant. Et ça, je comprends la méfiance des gens. Parce que c'est vrai que, dit comme ça, ça peut être dangereux.

Interviewer : OK. Parfait. Maintenant, si on passe à la suite, dans les magasins que vous fréquentez régulièrement, y a-t-il des technologies qui existent ? Autre que, par exemple, le paiement sans contact. Et si oui, lesquels ?

Interviewé : Alors, par exemple, il y a quelque chose qui existe depuis quelque temps. Je ne sais pas si c'est très utilisé. Je n'ai jamais vu quelqu'un vraiment l'utiliser. Moi-même, je ne l'ai jamais utilisé. C'est le fait de scanner ses articles directement pendant qu'on fait ses courses. En vrai, je trouve ça très utile. Mais juste par manque d'habitude, c'est quelque chose que je pense que les gens n'ont pas adopté. Moi, personnellement, je ne l'ai jamais fait. Mais c'est vrai que ça peut être utile. On choisit un article, on enlève du rayon et on le scanne. C'est bon, c'est fini. Quand on arrive en caisse, le truc, il est déjà au complet. Donc, c'est quelque chose que je trouve utile. Mais je ne sais pas pour quelles raisons. Je n'ai jamais essayé. Je ne sais pas si les gens essayent. Ça se trouve, ils essayent. Mais moi, je ne connais pas. Alors, il y a aussi les caisses automatiques. Il y a aussi des caisses maintenant qui sont encore plus qu'automatiques parce qu'on est chez Decathlon. Il n'y a même pas besoin de scanner quoi que ce soit. Juste, on pose l'article dans un espèce de panier. Et le panier, avec la technologie qu'il y a dedans, il détecte c'est quoi l'article et il le comptabilise automatiquement. Donc, ça aussi, je trouve que c'est utile. C'est rapide. Donc, c'est bien.

Interviewer : Donc, pour le premier, les scannettes pendant vos courses, ça, vous ne l'avez pas utilisé justement parce que ça ne vous est jamais venu à l'esprit. Après, il y a les caisses automatiques. Est-ce que vous en avez déjà utilisé ?

Interviewé : Oui, en supermarché. Alors déjà, j'ai l'impression que les magasins eux-mêmes, ils incitent à l'utilisation de ces caisses parce que ça leur permet d'avoir moins d'employés pour les caisses classiques. Et aussi, je ne sais pas, ça permet d'aller à son rythme par exemple. Si on n'est pas très rapide, ça peut être rassurant qu'on est à notre caisse, on scanne à notre rythme. Et si on veut aller plus vite, pareil, on va plus vite.

Interviewer : Et vous, personnellement, qu'est-ce qui vous motive ou pas à utiliser une technologie en magasin, telle celle que vous avez citée ?

Interviewé : Je ne sais pas si on peut parler de motivation parce que je ne pense pas que c'est un choix qui est fait. C'est plus quelque chose qui a l'air comme une évidence et qu'on l'adopte. Par exemple, la caisse automatique, ça m'a l'air évident que si je vois qu'il y a une personne à la caisse, une caisse classique et une caisse automatique, je vais aller vers la caisse automatique parce que je me dis que je suis assez autonome avec la technologie pour pouvoir scanner moi-même et passer rapidement. Après, je pense que ça ne me dérangerait pas, par exemple, si c'est une caissière ou un caissier que je connais ou que je croise de temps en temps, c'est malpoli aussi de ne pas dire bonjour et de passer à la caisse de cette personne-là. Après, si je ne le connais pas ou s'il a l'air occupé à faire autre chose, je peux passer en caisse automatique.

Interviewer : Si maintenant vous n'avez pas le choix de choisir entre caisse automatique et caisse traditionnelle, est-ce que cela va faire que vous allez avoir un sentiment spécifique ou ça ne va pas forcément avoir d'impact ?

Interviewé : Personnellement, ça ne me poserait pas beaucoup de problèmes que je sois obligé d'aller sur un choix ou l'autre. Après, parfois, dans les caisses classiques, il y a beaucoup d'attentes. Il y a un peu plus d'attentes que dans une caisse automatique. C'est juste que ça va prendre un peu plus de temps.

Interviewer : Maintenant, je vais vous demander de me décrire la dernière fois que vous avez utilisé une caisse automatique et comment ça s'est passé, et si c'est toujours le même.

Interviewé : Je pense que c'était chez Action. Avant même de commencer, j'ai voulu scanner mon premier article et ça a mis « contrôle caissière aléatoire ». Ça, je ne connaissais pas. En fait, c'est quelqu'un, juste la dame, l'employée, elle vient pour débloquer le système. Je pense qu'ils mettent ça en place pour que ça oblige les employés à venir de temps en temps faire des contrôles aléatoires. Une fois qu'elle a débloqué, j'avais seulement deux articles, je pense. J'ai scanné les articles, j'ai payé sans contact avec ma carte. Après, il faut utiliser le ticket pour sortir. Il faut scanner le code barre du ticket pour sortir.

Interviewer : Est-ce que cette expérience de passage en caisse automatique est toujours la même ou différente selon des moments ? Est-ce que vous estimez des différences à des moments spécifiques ?

Interviewé : Je ne pense pas qu'il y ait des différences à priori. C'est le même schéma classique. Je scanne, je paye, je pars.

Interviewer : Vous avez souligné la vérification caissière qui est venue. Comment vous avez réagi face à ce fait ?

Interviewé : Pour le coup, l'employé est arrivé assez vite. Ça ne m'a pas embêté tant que ça. Si je devais attendre plus longtemps, je n'aurais pas très bien compris pourquoi sachant qu'il n'y avait pas beaucoup de monde et j'avais que deux articles. Je pense que j'ai payé maximum 7 euros.

Interviewer : Ok, parfait. Maintenant, je vais vous montrer trois images. Et sur base de chaque image que je vais vous montrer, je vais vous poser deux ou trois petites questions. Si je vous montre cette première image (image n°1). En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

Interviewé : C'est juste une dame qui est en train de scanner ses articles. Pour le coup, là, elle scanne ses pommes vertes.

Interviewer : OK. Qu'est-ce qui vous plairait ou déplairait dans cette situation ? Si vous, vous êtes dans cette situation, à la place de cette dame, qu'est-ce qui vous déplairait ou déplairait ?

Interviewé : Je vois que, je ne peux pas payer avec des billets de 100€. Si je n'ai que du cash en grands billets, ça m'embêterait. Sinon, là, on est chez Auchan. Aussi, le fait que, par exemple, comme il n'y a pas de personnes humaines avec qui parler, je vois qu'ici, par exemple, ils ne prennent pas leurs coupons. Les coupons d'Auchan, alors que si j'en avais, par exemple, j'aurais voulu les échanger.

Interviewer : OK. Si vous étiez dans cette situation, est-ce que vous auriez une préférence à utiliser une caisse traditionnelle ou quand même être à la place de cette dame en caisse automatique?

Interviewé : Moi, personnellement, ça ne me dérangerait pas d'être à la place de la dame. Sauf si la machine bancaire, là, elle ne marche pas. Et que je n'ai pas de cash sur moi.

Interviewer : Et pourquoi ?

Interviewé : Parce que là, elle a déjà une dizaine d'articles. Donc, elle va encore perdre du temps à rescanner sur une autre borne dix articles. Ce n'est pas la mort, mais voilà, ce n'est pas très agréable non plus. Après, moi, personnellement, voilà, ça ne me poserait pas de problème.

Interviewer : Est-ce que ressentiriez-vous, une différence si vous étiez accompagné ou seul pour utiliser cette machine automatique ou non ?

Interviewé : Personnellement, ça ne me changerait rien. Que je sois accompagné, limite, je préfère être seul par question de rapidité.

Interviewer : Maintenant, si je vous montre cette deuxième image (image n°2), qu'est-ce qu'elle vous évoque ? Qu'est-ce qu'elle vous inspire ?

Interviewé : Ici, je vois qu'il y a un employé qui est en train d'expliquer à une dame quelque chose par rapport à un article. Donc, peut-être des explications ou bien un contrôle aléatoire. Ou bien, parfois, je sais que les fruits et légumes, c'est soit au kilo, soit il fallait peser avant et revenir avec un code bar ou bien il faut peser à la caisse. Ça peut être une de ces situations-là qui implique qu'un employé est obligé d'intervenir pour assister la cliente pour arriver à la phase de paiement.

Interviewer : Maintenant, imaginons que vous étiez à la place de cette dame qui fait ses courses. Et partons du présumé où c'est un contrôle aléatoire. Qu'est-ce qui vous plairait ou déplairait ?

Interviewé : Après, je comprends qu'il fasse des contrôles aléatoires parce que j'imagine qu'il y a des gens aussi qui essayent de voler. Après, si ça tombe sur moi, ça va me faire perdre un peu de temps. Je pense que ça fait partie de la procédure.

Interviewer : Et si maintenant que vous êtes dans cette situation où vous êtes dans le contrôle aléatoire, est-ce que cela aurait changé votre motivation à utiliser ce type de caisse automatique?

Interviewé : Je pense que c'est assez rare. Ça ne tombe pas souvent sur nous. Donc, si ça tombe sur nous une fois par mois, une fois par an, moi, personnellement, ça ne m'est jamais tombé dessus une seule fois, la dernière fois. Donc, ça ne me poserait pas tant de problèmes. Et c'est assez rapide, souvent.

Interviewer : Et ici aussi, si vous étiez seul ou accompagné, est-ce que cela aurait changé quelque chose à votre situation ?

Interviewé : Non, parce que la personne qui m'accompagne n'aurait rien pu changer à la situation.

Interviewer : Et maintenant, une dernière image (image n°3). Vous qui avez parlé des scannettes automatiques pendant que vous faites vos courses, qu'est-ce que cette image vous inspire ?

Interviewé : Là, je vois qu'elle est en train de scanner elle-même son article.

Interviewer : Qu'est-ce qui vous déplairait ou plairait dans cette situation ?

Si, par exemple, le prix affiché n'est pas correct, ça me poserait problème. Si le code-barre n'est pas reconnu aussi, par exemple. Mais d'habitude, j'ai jamais utilisé, mais j'imagine que c'est le même code-barre qui est utilisé à la caisse. Je ne vois pas pourquoi il y aurait quelconque souci.

Interviewer : Que vous soyez seul ou accompagné, cela a-t-il un effet ?

Interviewé : Je ne pense pas vraiment.

Interviewer : Voici que se termine notre entretien, si je résume correctement pour vous, vous accordez une importance très grande pour l'interaction avec le personnel, l'interaction avec le client. Et vous préférez passer en caisse normale.

Interviewé : Pas spécialement. Ça peut être agréable de temps en temps de discuter avec une caissière ou un caissier qu'on connaît. Mais sinon, le reste du temps, je pense que les caisses

automatiques, c'est quand même utile. Si on est assez autonome, ça permet de gagner en rapidité et en efficacité.

Interviewer : Ok, parfait. Maintenant que les idées ont bien été dégagées dans cette conclusion, est-ce qu'il y a, selon vous, un point que je n'aurais pas abordé qui semblerait important dans cette étude?

Interviewé : Non, ce n'est pas un sujet qu'on aborde d'habitude à titre personnel, à moins qu'on fasse des études. Mais c'est vrai qu'en discutant avec vous, on se rend compte qu'il y a des problématiques sous-jacentes qui apparaissent et que dans le quotidien d'une activité aussi banale comme faire les courses, on ne se pose pas vraiment ce type de questions. Mais si, par exemple, avec les technologies qui avancent de plus en plus vite, sachant que ce type de technologies, par exemple, les caisses automatiques n'existaient pas il y a quelques années, moi-même, quand je serai un peu plus vieux, je me demanderai comment je réagirai si, par exemple, mon autonomie technologique n'arrive pas à suivre le pas par rapport aux nouvelles procédures de paiement en caisse. Je pense qu'il faut quand même porter une attention particulière pour les personnes plus âgées ou d'autres personnes qui ont des nécessités liées à leur santé, par exemple. On doit quand même avoir à l'esprit que ce n'est pas aussi banal que pour la personne lambda parce qu'il y a des gens qui ont des particularités à qui on doit porter attention.

Interviewer : Merci, je vous remercie encore pour le temps que vous m'avez accordé pour la richesse de vos réponses.

Interviewé : Avec grand plaisir.

Interviewer : Merci, au revoir.

Interviewé : Au revoir.

Annexe 3.3 - Répondant 3

Interviewer : Bonjour, je suis étudiant en Master 2 à l'UCL Louvain et dans le cadre de mon mémoire, je réalise une étude sur les comportements d'achat en grande distribution. L'entretien aura une durée de 45 à 60 minutes et il n'y a aucun objectif commercial derrière cette étude. Je vous remercie de m'accorder de votre temps. Lors de cet entretien, il n'y aura pas de bonnes ou mauvaises réponses. Nous avons besoin de vos ressentis, avis et expériences, donc soyez libre de vous exprimer. J'aurai à ma disposition un dictaphone pour enregistrer la conversation, si cela ne vous pose aucun problème. Toutefois, cet enregistrement ne sera utilisé qu'à des fins scientifiques. Et bien évidemment, je m'engage à respecter votre anonymat. Les données collectées resteront confidentielles et elles ne seront utilisées que dans le cadre de ma recherche. Au vu des conditions présentées, êtes-vous d'accord de participer à cette étude ?

Interviewé : Oui, je suis tout à fait d'accord.

Interviewer : Avez-vous des questions sur le déroulement de l'entretien ou autre ?

Interviewé : Non.

Interviewer : Parfait. Commençons alors. Pouvez-vous tout d'abord me parler un peu de vous-même et de qui vous êtes ?

Interviewé : 28 ans, française et je vis en Belgique depuis quelques mois. Je suis fonctionnaire en France, je n'ai pas d'enfant. On est en couple. Et du coup, je pense avoir un bon pouvoir d'achat. Je ne suis pas quelqu'un qui compte spécialement quand il dépense. Mais pour certains trucs, oui.

Interviewer : OK. Du coup, dans votre composition de ménage, il y a vous et votre compagnon ?

Interviewé : C'est ça. On est deux et j'ai un chat.

Interviewer : Parfait. Quels sont vos passe-temps favoris ?

Interviewé : Moi, j'aime bien faire des sorties, sorties culturelles. Avant, je vivais à Paris et du coup, je sortais beaucoup. Sortie pour des restos, dans des bars pour boire un verre avec des amis, au musée. On aimait bien faire des activités un peu qui sortent de l'ordinaire. On faisait des escape games, planétariums, ce genre de trucs. Et après, plus hobby à la maison, moi j'aime bien tout ce qui est manuel. J'aime bien bricoler, j'ai tout du matériel à la maison. Petit bricolage, ce genre de choses.

Interviewer : OK. Quand vous pensez au shopping, qu'est-ce que cela vous évoque ?

Interviewé : Pour moi, le shopping, c'est acheter des fringues, des baskets, des sacs, des choses comme ça. Le shopping, c'est pas juste faire ses courses alimentaires. Les courses alimentaires, c'est plus une corvée. Le shopping, ça peut être associé à quelque chose de plutôt agréable.

Interviewer : Ok, parfait. Alors maintenant, pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors de vos courses ?

Interviewé : La dernière fois que j'ai fait des courses, c'était des courses alimentaires. Je suis allée à Delhaize parce qu'en fait, je sais que c'est plus cher. Mais je n'aime pas Colruyt et tous les trucs comme ça. En fait, on ne trouve pas des produits de bonne qualité, je trouve. Ou alors, qu'un choix restreint. Et en tout cas, depuis que je me suis installée en Belgique, j'ai du mal à retrouver mes habitudes de consommation. J'avais l'habitude d'aller dans deux, trois magasins pour faire mes courses. Et de trouver les produits que j'aime bien, etc. Avec toujours le même emballage, le même formatage, la même présentation. Et en fait, je me rends compte depuis que je suis ici. Et j'ai commencé à faire mes courses au Colruyt quand je suis arrivée. Mais en fait, la présentation du Colruyt, ça ne me donne pas envie. Je n'ai pas envie d'acheter. Je vais au Colruyt, j'achète des produits ménagers, des trucs comme ça. Mais je n'achète pas d'alimentaire parce que ça me donne la présentation du magasin. Je sais que c'est moins cher. Mais en fait, je n'ai pas envie de fouiller dans des bacs à glace. Je n'ai pas envie de fouiller dans des congélateurs pour trouver on ne sait pas ce qu'il y a dedans. Le rayon frigo, j'ai trop froid à l'intérieur. Je n'ai pas envie d'acheter. Et tout, je ne sais pas, ça ne me donne pas envie. Du coup, je suis allée au Delhaize. Et j'étais un peu paumée aussi. Donc, j'ai dû demander plusieurs fois où étaient situés les trucs. Mais j'ai acheté des courses pour une semaine. J'ai dépensé 54 euros et quelques centimes.

Interviewer : Est-ce que cette expérience est toujours la même ou elle est différente selon le fait de faire des courses ? L'expérience que vous m'avez décrite ici, par exemple, vous avez été au Delhaize. Vous avez dépensé 54 euros pour faire vos courses sur une semaine. Est-ce que l'expérience en fonction de semaine en semaine, elle est toujours la même ou non ?

Interviewé : En général, je fais mes courses toute seule parce que mon copain, en fait, quand on fait les courses en Delhaize, en mode, tu veux quoi ? Du coup, je fais les courses toute seule. Et après, je ne dépense pas toujours la même chose. Là, c'était des petites courses. Mais quand j'ai besoin d'acheter des trucs pour mon chat, je dépense plus parce que c'est plus cher. Mais globalement, c'est toujours à peu près la même expérience. Après, j'ai remarqué qu'ici, ils ont moins de caisses automatiques. Et à Paris, je passais souvent aux caisses automatiques. En fait, j'allais à côté de chez moi. Il y avait un Monoprix et un Auchan. Et j'allais soit l'un soit l'autre en fonction de ce que je voulais trouver ou je ne sais pas l'envie du moment. Et je passais très souvent aux caisses automatiques. Déjà parce qu'il n'y avait pas toujours quelqu'un pour être là pour les caisses employées. Et aussi parce que je me rendais compte qu'en vivant dans un petit espace à Paris, je vivais dans un plus petit espace. Les loyers sont chers. J'achetais moins. J'achetais plus souvent, mais en moins grande quantité. Que maintenant où j'ai un espace de stockage. Du coup, je fais des plus grosses courses, mais moins souvent. Et du coup, j'achetais moins. Donc, quand tu passes avec 4 trucs, tu ne vas pas faire la queue une demi-heure à la caisse. Tu passes vite fait la caisse automatique. Je ne sais pas si ça répond à ta question.

Interviewer : Oui, bien sûr. Donc, en général, vous faites vos courses vous-même ?

Interviewé : Oui. Ça m'est arrivé de me faire livrer des courses quand je vivais à Paris. Parce qu'il y avait des systèmes de livraison de courses. Et du coup, ça m'est arrivé occasionnellement. Par exemple, la dernière fois que je l'ai fait, c'était il y a un an à peu près. Alors, ce n'était pas forcément livraison chez soi, mais il y avait aussi livraison dans des drives piétons. Tu vas récupérer tes courses dans un espèce de drive piéton. Tu arrives, tu dis j'ai la commande x. Ils te donnent dans des caisses. Tu récupères tes courses et tu t'en vas. Ça te fait gagner du temps. Et aussi, ça me permettait de comparer les prix sur le site Internet plutôt qu'en rayon. Je ne sais pas comment dire. En gros, sur le site Internet, tu peux trier par prix croissant, prix décroissant, par catégorie de produit. Et du coup, je regardais par exemple le lait. Après, je n'achetais pas toujours le moins cher, mais je regardais par prix croissant le moins cher. Le beurre, par

exemple. Des trucs comme ça, j'achetais toujours le moins cher parce que pour moi, du beurre, c'est du beurre. Mais certains trucs, je fais une digression.

Certains trucs, j'achète des produits parce que j'ai des convictions. J'achète ces produits-là et pas des autres. Mais du coup, oui, ça m'est arrivé de faire le drive piéton. La dernière fois, c'était il y a un an parce que je faisais des grosses courses pour le repas de Noël. Et du coup, pour essayer de faire au moins cher et pour ne rien oublier, j'avais fait une liste. J'ai tout mis dans mon panier. Au moment, j'ai acheté, etc. Donc, oui, je suis passée plusieurs fois comme ça, soit en livraison, soit en drive piéton. Mais maintenant, je vais faire mes courses au magasin parce qu'ici, je n'ai pas l'impression qu'il y a ça.

Interviewer : Si maintenant, on devait comparer une situation où vous allez faire vos courses en magasin seul ou accompagné, est-ce que cela va changer votre expérience ?

Interviewé : Ça dépend avec qui j'y vais, je pense. Dans le cas où vous allez avec votre copain. Oui, je pense qu'il faudra que ça aille plus vite. Parce que ça va le saouler de faire les magasins. Et du coup, il faudra que ça aille plus vite. En général, on rentre, on attrape 2-3 trucs par-ci, par-là, on passe à la caisse et on s'en va. Alors que moi, quand je vais faire mes courses, je passe machinalement dans tous les rayons. Je regarde tout ce qu'il y a. Si ça me donne envie, je regarde. Je regarde le prix, je mets dans le caddie. Mais je passe dans tous les rayons. Parce que je ne fais pas de liste. C'est très rare que je fasse des listes. Je commence à m'y mettre, mais du coup, je passe dans les rayons. « Est-ce que j'ai besoin de ça ? », oui, je prends. « Est-ce que j'ai besoin de ça ? », non, je ne prends pas. Alors que lui, on y va, on prend des trucs comme ça et on passe en caisse. Donc, je préfère faire mes courses toute seule finalement.

Interviewer : Parfait. Donc, vous êtes plus, si j'ai bien compris, ici, vous faites plus rarement vos courses, mais en plus grande quantité.

Interviewé : Oui, c'est ça.

Interviewer : Mais est-ce que si maintenant, je vous demande si vous faites vos courses. Donc, ce n'est pas seulement quand vous avez besoin de quelque chose que vous allez aller faire des courses. Vous allez faire en général. Donc, vous attendez rupture de stock à la maison et vous allez tout remplir en quantité importante pour tenir une bonne période ?

Interviewé : Oui, j'ai l'impression de faire comme ça maintenant. Alors qu'avant, j'étais plus il me faut quelque chose, je vais passer en course. En fait, j'habitais vraiment en centre-ville et je n'avais pas de véhicule. Donc, je faisais mes courses à pied. Et donc, j'avais besoin d'un truc. Quand je rentrais du boulot, le magasin était juste en face. Je passais acheter un truc et je ressorts et je rentre chez moi. Donc, j'achetais un peu au coup par coup des trucs comme si pour compléter ce que j'avais, pour faire ma recette, pour ci, pour ça. Je faisais moins des courses, des grosses courses. De temps en temps, si, mais c'est plus en dépannage. Alors que là, je fais plus, je commence plus à me dire voilà, je vais faire mes courses pour la semaine. Et s'il me manque un truc en cours de semaine, tant pis, je me débrouille.

Interviewer : Vous préférez faire vos courses dans un magasin particulier ou cela dépend des jours et des situations ?

Interviewé : Je ne suis pas très fidèle au magasin. Ça va dépendre de ce que j'ai acheté. Par exemple, je parlais tout à l'heure du Colruyt, je n'aime pas le rayon alimentaire. Mais pour tout ce qui est du papier toilette, du gel douche, des trucs comme ça, ça va, c'est bien et c'est moins cher. Ou alors, je vais aller à Lidl. Mais pour l'alimentaire, j'ai besoin que ça me donne envie. Et du coup, j'avoue que je préfère mon expérience en magasin au Delhaize, par exemple, ou à Carrefour des Grands Prés. Je trouve que l'expérience en magasin, elle donne plus envie d'acheter des produits alimentaires. Au Colruyt, tout est entassé, les légumes. On a l'impression qu'ils n'ont jamais poussé sur un pied une tomate. Elle n'a jamais connu sa branche. Non, mais c'est vrai. Et du coup, ça ne me donne pas très, très envie. Et j'avoue que j'aime bien les rayons frais. Je ne sais pas comment ça s'appelle en magasin. Par exemple, rayon boucherie, rayon poissonnerie, où il y a des gens qui sont là. Je n'achète pas forcément dedans, mais je ne sais pas, je trouve que ça ramène quelque chose en magasin. Ça ramène peut-être un peu l'image de la petite boucherie du coin, la petite fromagerie du coin. Je ne sais pas comment dire, mais j'aime bien.

Interviewer : Qu'est-ce que vous aimez le plus ou qu'est-ce que vous aimez le moins dans le fait de faire vos courses ? Qu'est-ce que j'aime le moins ?

Interviewé : Il n'y a rien qui m'horripile, de toute façon, il faut le faire. Je n'aime pas attendre à la caisse. Vraiment, ça me saoule. C'est chiant. Bon, dépenser, ce n'est jamais plaisant non

plus. Et ce que j'aime bien, c'est le petit côté sympa quand même dans le fait de déambuler dans les rayons et de regarder un petit peu, de réfléchir à ce qui pourrait nous donner envie, etc.

Interviewer : OK. Et si maintenant, il y a des aspects que vous aimez plus dans le fait de faire vos courses ?

Interviewé : Il y a la satisfaction d'avoir accompli une mission à la fin.

Interviewer : OK. Quand vous êtes en magasin, est-ce que ça vous arrive d'avoir des interactions avec le personnel ou d'autres clients ? Et si oui, est-ce que vous avez des exemples ?

Interviewé : Oui, ça m'arrive surtout depuis que je suis arrivée ici, parce que j'ai vraiment du mal à trouver les produits que je cherche dans les rayons. Parce qu'en fait, je ne suis pas encore habituée à chaque magasin. Il y a vraiment, c'est un truc qu'on oublie, mais une fois qu'on a pris des habitudes dans un magasin, on sait exactement où trouver ce qu'on cherche. Et là, je suis en espèce de socialisation avec les magasins que je fréquente, et du coup, j'ai du mal à trouver ce que je cherche. Donc, je demande tout le temps au personnel où se situe tel truc. La semaine dernière, quand j'étais au Deleuze, j'ai demandé, je cherchais du riz pour faire du risotto. Et il y avait tout un rayon riz, pâtes, etc. Et je ne trouvais pas le riz pour risotto. Et du coup, j'ai dû demander à une dame qui était en train, je ne sais pas, déballer des cartons juste à côté du magasin. Je lui ai demandé où est-ce que ça se situait.

Interviewer : Est-ce que vous accordez, vous trouvez ça important d'avoir des interactions ?

Interviewé : C'est quand même bien d'avoir quelqu'un pour pouvoir être renseigné. Oui, c'est quand même sympa. Ça ramène un peu d'humain dans le fait de faire ces courses. Et comme je disais tout à l'heure, j'aime bien quand dans les magasins où il y a un rayon poissonnerie, il y a quelqu'un qui est là pour te servir. C'est sympa, je trouve.

Interviewer : Pour vous, qu'est-ce que vous évoque le mot technologie ? Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit en premier ?

Interviewé : Le mot technologie, je l'associe à l'informatique, je pense qu'on est dans un monde où l'informatique est la technologie majeure qui se développe, qui prend de la place de plus en plus. Après, il y a d'autres choses qui me viennent à l'esprit maintenant.

Interviewer : Dans les technologies que vous avez au quotidien, lesquelles utilisez-vous ?

Interviewé : Mon téléphone.

Interviewer : Pouvez-vous m'expliquer comment vous les utilisez ?

Interviewé : Mon téléphone, j'utilise le matin dans le train pour aller au boulot. J'écoute la radio avec. Le matin, en général, je ne fais que ça. Je mets la radio et je reste comme ça, avec mon casque. Et le soir, dans le train pour revenir, je regarde soit des vidéos, soit j'écoute de la musique, soit je fais des recherches sur Internet. Je ne sais pas, l'autre jour, j'ai regardé la qualité de l'eau en Wallonie. Voilà, tout simplement, des trucs comme ça. Après, bien sûr, pour appeler, pour parler avec mes amis, pour les fonctions normales d'un téléphone. Et sinon, j'utilise mon ordinateur, surtout mon ordinateur de boulot. Je l'utilise à des fins professionnelles.

Interviewer : Maintenant, si je vous demande ce que vous pensez des nouvelles technologies. Est-ce que vous appréciez ces nouvelles technologies ?

Interviewé : Je pense que c'est un peu ambivalent parce que d'un côté, il y a un confort. Les nouvelles technologies nous ont apporté un confort. Parce qu'il y a plein de choses qu'on peut faire, qu'on ne faisait pas avant. Ou qu'on peut faire faire à des ordinateurs ou des téléphones ou des robots, peu importe. Qu'on était obligé de faire avant. D'un autre côté, tous les trucs un peu, l'intelligence artificielle, les fake news sur Internet, les deepfakes, les trucs comme ça, ça me fait un peu peur. La manipulation en ligne, les algorithmes qui te proposent du contenu en lien avec ce que tu penses. Et qui, du coup, renforce la bulle dans laquelle tu te trouves. Ça me fait un peu peur.

Interviewer : Est-ce que vous accordez une grande importance ou pas à ces nouvelles technologies ?

Interviewé : Moi, je n'ai pas l'impression d'être totalement dedans. J'essaye, par exemple, l'intelligence artificielle. J'essaye de me mettre dedans parce que je sais que c'est ça l'avenir. Par exemple, des fois, j'utilise ChatGPT, des trucs comme ça. Parce que ça peut aider en vrai. Par exemple, je m'en suis servi la semaine dernière. Je devais rédiger un truc pour le boulot. Et je n'arrivais pas à trouver exactement la bonne formulation, reformuler ce que je voulais dire. Je me suis dit, tiens, essaye de mettre sur ChatGPT, tu vas voir ce que ça peut donner. Je m'en suis servi aussi quand je cherchais un boulot pour rédiger mes CV. Enfin, pas mon CV, mes lettres de motivation et tout. Une fois que tu sais t'en servir, c'est un outil qui est ultra puissant. Par contre, je n'ai pas l'impression d'être totalement dedans. Parce que moi, je ne suis pas trop sur les réseaux sociaux, les trucs de deepfake et tout. Du coup, je ne les vois pas forcément. J'en entends parler plus à la radio et tout. Et je ne suis pas spécialement branchée là-dessus. Je ne suis pas trop une geek.

Interviewer : Et comment se passe généralement l'utilisation de cette nouvelle technologie pour vous ?

Interviewé : Je ne l'utilise pas souvent. Vraiment, les utilisations majeures que j'ai faites, ça m'a beaucoup aidée. Je t'ai dit quand je cherchais un boulot. Du coup, je me mettais sur ChatGPT. Je lui donnais l'adresse du lien de l'annonce d'emploi. Je lui donnais mon CV en pièce jointe. Je lui disais, rédige une lettre de motivation, langage formel, adressez à telle personne. Je lui donnais tout un tas de consignes. Et il me faisait une trame de lettre de motivation que je retravaillais après. Parce que des fois, il te propose des mots un peu vides de sens ou des formulations où tu te dis que c'est un peu bullshit. Mais au moins, ça te faisait une trame et tout. Et puis sinon, je m'en suis servi 2-3 fois pour rédiger des trucs pour le boulot. Mais pas pour plus que ça. De toute façon, j'utilise la version gratuite en ligne. Je ne suis pas prête à payer pour avoir un truc d'intelligence artificielle. Et après, je ne sais pas s'il y avait d'autres trucs sur les technologies.

Interviewer : Parfait. Dans les magasins que vous fréquentez régulièrement, y a-t-il des technologies qui existent ? Si oui, lesquelles ?

Interviewé : Alors, au Lidl, où je vais, j'ai pas l'impression qu'il y en ait spécialement. Au Colruyt, pas spécialement non plus. Après, les trucs de caisse, mais c'est des gens qui scannent tes articles. Au Delhaize, il m'a pas semblé non plus. Mais au Carrefour, il y a des caisses

automatiques. Et comme je t'ai dit tout à l'heure, là où j'allais faire mes courses avant, il y avait des caisses automatiques dans tous les magasins. Vraiment, quasiment tous les magasins à Paris, il y avait des caisses automatiques. Ou alors des scanettes aussi. Ah si, au Delhaize, il y a des scanettes. J'ai vu quelqu'un faire scanette. J'ai jamais utilisé ça.

Interviewer : Est-ce que vous avez déjà utilisé certaines de ces nouvelles technologies qui existent en magasin ?

Interviewé : Les scanettes, non.

Interviewer : Pourquoi ?

Interviewé : Je sais pas, ça m'a l'air chiant et compliqué. Je me suis jamais intéressée au truc. En fait, je sais pas, je me dis que moi dans le magasin, ça m'arrive au moins mille fois de me dire « Ah bah finalement, non, je vais pas prendre ça. Donc je vais le reposer. » Donc si je l'ai déjà scanné, il va falloir l'enlever du machin. En fait, une fois que j'ai fait mon choix définitif, je passe à la caisse avec, mais je vais pas m'amuser à scanner, descanner, rescanner des trucs. Voilà. Donc j'utilise pas les scanettes, mais les caisses automatiques, ouais.

Interviewer : Pourquoi ?

Interviewé : Bah, parce qu'en général, c'est plus rapide. Surtout que dans les magasins où j'allais à Paris, en fait, petit à petit, ils ont remplacé des caisses normales, traditionnelles, par des caisses automatiques. Et du coup, il y a une plus grande place qui est laissée à la caisse automatique par rapport à la caisse classique. Et du coup, les caisses classiques, il y a une queue pas possible. Et comme je t'ai dit, moi, j'aime pas trop attendre pour faire mes courses à la caisse. C'est chiant. Du coup, je passais souvent aux caisses automatiques, sauf si je voyais qu'il n'y avait pas trop de queue en caisse traditionnelle, parce qu'en fait, en vrai, j'ai quand même envie de défendre les emplois qui sont derrière les caisses traditionnelles. Et du coup, ça me fait un peu culpabiliser quand je passe à la caisse automatique, du fait que, en fait, si tout le monde fait comme ça, il n'y a plus de caissière, en fait. Donc, voilà. Et puis, j'utilise ça.

Interviewer : OK. Peut-être que la question est un peu répétitive, mais qu'est-ce qui vous motive ou pas à utiliser les caisses automatiques?

Interviewé : Le gain de temps. Aussi, il y a un autre truc qui est bien, c'est que quand tu vas aux caisses automatiques, tu peux vérifier quand il y a des promotions qu'elles passent bien. Alors que quand tu passes en caisse normale, tu as juste le total à la fin. Et une fois que tu as ton ticket de caisse, tu peux vérifier. Et des fois, tu te rends compte que la promotion n'est pas passée. Et moi, je ne vais pas attendre une demi-heure à l'accueil du magasin pour qu'on me rembourse 3 euros. Donc, je me suis fait avoir. Alors qu'au caisse automatique, tu peux vérifier toi-même que s'il y a une vignette promotion, remise, machin, qu'elle passe bien, que si, je ne sais pas, il y avait souvent des promos dans le monoprix où j'allais en acheter le deuxième à moins 50 %, je vérifiais directement que ça me déduisait bien le prix. Donc, c'est ça.

Interviewer : Au moment de passer à la caisse, si vous voyez devant vous une caisse automatique et une caisse employée, comment faites-vous votre choix ?

Interviewé : Ben, s'il n'y a pas de queue devant la caisse employée, je vais à la caisse employée. S'il y a beaucoup de queue, c'est genre il y a au moins 4-5 personnes devant moi, je vais à la caisse automatique s'il n'y a personne là-bas. Parce que comme je t'ai dit, j'ai quand même envie de défendre les emplois qu'il y a derrière les caisses employées.

Interviewer : Décrivez-moi la dernière fois que vous avez utilisé une caisse automatique et est-ce que ça se passe toujours comme ça ?

Interviewé : Du coup, je ne les utilise quasiment plus depuis que j'habite ici en Belgique parce qu'en fait, dans les magasins où je vais, il n'y en a pas. Et la dernière fois que j'en ai utilisé une, c'était au carrefour des Grands Prêts. Donc, il y a déjà au moins un mois et demi pour te situer un peu en matière temporelle alors qu'avant, je les utilisais toutes les semaines. Et du coup, quelle était l'expérience que j'en ai eue ? Franchement, je n'avais que trois trucs dans mes mains. J'avais une boîte de tisane, une baguette de pain et je ne sais plus encore un autre truc. Et en fait, ce n'était pas top parce que c'est des articles sans code barre. Il faut que tu les rentres manuellement dans la caisse automatique. Et là, en fait, dans la catégorie pain, il n'y avait pas ce que j'ai pris. Ce n'était pas trouvable, ce n'était pas clair. Il y avait trop de choix. Il y avait un milliard de baguettes différentes alors que dans le rayon, il n'y en avait pas autant. Du coup, je n'ai pas trouvé. J'ai dû demander à quelqu'un de venir m'aider parce que je ne savais pas laquelle choisir. Et en même temps, si tu ne veux pas mettre un truc au pif et qu'après on te dise mais tu

as mis un truc au pif, pourquoi tu ne voulais pas payer la baguette. Du coup, au final, ça m'a pris plus de temps que si j'étais passée à la caisse employée. Mais avant, quand je passais aux caisses automatiques, au tout début où j'utilisais les caisses automatiques, c'était plus rapide. Et depuis quelques temps, en tout cas dans les magasins où j'allais à Paris, ils avaient mis en place un contrôle aléatoire pour éviter le vol. Bon, je comprends. En vrai, je comprends la logique. Mais du coup, moi, ça m'est arrivé une fois sur deux quand j'allais faire mes courses d'avoir un contrôle aléatoire, soi-disant aléatoire. Je n'en sais rien de comment ils faisaient leur contrôle. Donc, tu étais obligé d'attendre que quelqu'un vienne, rescanner tous tes articles pour vérifier que tu n'en as pas oublié un ou que tu n'as pas voulu voler. Et au final, tu passais plus de temps à la caisse que si tu avais fait la queue à la caisse. Donc, à la fin, ça commençait à me saouler les caisses automatiques avec leur double contrôle à chaque fois.

Interviewer : Et comment vous avez réagi du coup à ce problème ?

Interviewé : Du coup, des fois, j'utilisais les caisses employées, mais ça dépendait.

Interviewer : Est-ce que le fait d'avoir des contrôles aléatoires qui tombaient une fois sur deux sur vous, cela a-t-il motivé ou démotivé votre choix dans le passage à une caisse automatique ?

Interviewé : Non, parce que vraiment, il n'y avait quasiment plus de caisses employées là où j'allais. Donc, en fait, tu faisais vraiment une queue de malade. Ça ne m'a pas dissuadée, mais franchement, ça m'a saoulée. Ça me saoulait franchement à chaque fois de devoir repasser tous mes articles. S'il y avait eu des caisses où il n'y avait pas trop de monde, franchement, le Auchan où j'allais, il y avait toujours au moins huit personnes qui faisaient la queue à chaque caisse employée. Il y avait deux caisses employées. Et il y avait toujours au moins huit personnes qui faisaient la queue aux caisses automatiques. Et il y avait quatre caisses automatiques, ou cinq, je ne sais plus. Du coup, tu fais quand même vite le calcul que ça va aller plus vite aux caisses automatiques. Donc, je passais quand même aux caisses automatiques en espérant de ne pas avoir ce contrôle trop chiant. Quand tu n'as que trois articles, ça va, ce n'est pas grave. Mais quand tu en as plus, c'est relou. Tu sais, tu as déjà rangé tous tes articles dans ton sac. Et là, il faut que tu ressortes. Alors que moi, je les range, il y a un ordre. Je range les produits frais d'un côté, les trucs plus lourds en dessous. Il faut tout ressortir, tout remettre. Je vais faire un temps de malade.

Interviewer : Maintenant, si vous n'avez pas le choix entre passer, par exemple vous arrivez dans un magasin où vous êtes soit obligé de passer en caisse automatique, soit obligé de passer en caisse traditionnelle. Comment réagiriez-vous ?

Interviewé : Si il n'y a que des caisses automatiques, je vais me dire « ah ouais, ils ont viré tous les employés ». S'il n'y a que des caisses traditionnelles, il n'y a que des caisses traditionnelles. Voilà, j'attends. Ce n'est pas grave, ça change. Du moment que je n'attends pas trois quarts d'heure pour passer à la caisse, ça va, mais ça ne me dérange pas qu'il n'y ait pas de caisse automatique dans l'absolu.

Interviewer : Maintenant, je vais vous montrer trois images et à chaque fois, j'aurai trois, quatre petites questions par rapport à l'image.

Interviewé : OK.

Interviewer : Voici la première image (image n°1).

Interviewé : Ouais, je la connais bien.

Interviewer : En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

Interviewé : Une personne qui scanne ses courses elle-même. Je ne sais pas.

Interviewer : Qu'est-ce qui vous plairait ou déplairait dans cette situation ?

Interviewé : Il y a un côté ludique de scanner ses courses soi-même. En vrai, c'est un côté où au moins, on n'est pas passif à attendre à la caisse que tout soit scanné. On a plus de temps pour ranger ses courses correctement, donc ça, c'est sympa. Tu peux voir aussi où tu en es au niveau prix, mais sans plus. C'est plus le gain de temps, comme je t'ai dit.

Interviewer : OK. Dans cette situation, est-ce que vous auriez préféré utiliser une caisse traditionnelle ou pas forcément ? Et pourquoi ?

Interviewé : Elle n'avait que ça, je crois, ou pas grand-chose de plus. On n'a pas vu d'autres articles, donc a priori, elle ne l'achetait que des pommes. Franchement, caisse automatique, on ne va pas faire la queue avec des gens qui ont des chariots, 350 articles chacun, alors que toi, tu as juste quatre pommes. Moi, je serais passée aux caisses automatiques aussi.

Interviewer : OK. Pensez-vous que vous ressentiriez une différence ou ça aurait été pareil si vous étiez seule ou accompagnée pour utiliser cette technologie ?

Interviewé : Non, parce que je pense que je suis assez à l'aise avec ce genre de technologies qui sont quand même pensées pour une expérience utilisateur. En gros, que n'importe qui puisse s'en servir, sauf si tu as 75 ans, mais voilà, moi, j'ai 28 ans, je sais me servir d'un ordi, je sais me servir d'une caisse automatique. Il faut juste scanner et payer. C'est plutôt clair.

Interviewer : OK. Si maintenant, je vous montre cette image (image n°2), qu'est-ce que cela vous inspire ?

Interviewé : Ça m'inspire qu'il y a souvent des bugs quand même, des trucs qui sont mal scannés ou alors la caisse, elle ne reconnaît pas le code barre ou des trucs comme ça et du coup, il était obligé de faire venir la dame à chaque fois.

Interviewer : Qu'est-ce qui vous déplairait ou plairait dans cette situation ?

Interviewé : Ce qui me déplaît, c'est la perte de temps. À chaque fois, ils sont là, ils doivent vérifier que tu as bien scanné le produit, machin, truc. Et aussi, en général, tu sais, je suis aux champs, je vois, en général, les personnes qui sont à la caisse, la dame, en général, c'est une dame, mais sinon le monsieur, l'employé, il est tout seul pour genre 8 ou 9 caisses et du coup, il est toujours appelé à droite à gauche. Du coup, tu dois attendre qu'il soit libre pour venir pour descanner l'article ou scanner l'article qui n'a pas marché, etc.

Interviewer : Ok, est-ce que dans cette situation précise, vous auriez préféré passer en caisse traditionnelle ou pas ?

Interviewé : Elle n'a pas beaucoup d'articles, elle a un bug sur un truc, si c'est juste un bug et que la dame, elle est là et qu'elle peut agir rapidement, pas forcément. Si c'est un bug pour tout

et qu'à la fin, en plus, on rescanner tes courses, ouais, tu regrettes de ne pas être passée en caisse classique.

Interviewer : Est-ce que cela aurait changé quelque chose ou cela aurait été pareil que vous soyez seule ou accompagnée dans cette situation ?

Interviewé : Non, ça n'aurait rien changé puisque le bug, il aurait été pareil. J'aurais fait mes courses avec mon copain, il n'aurait pas su régler le problème non plus.

Interviewer : Ok, parfait. Passons à la dernière image (image n°3) maintenant. Qu'est-ce que cette image vous inspire ?

Interviewé : L'angoisse. L'angoisse d'attendre pendant mille ans à la caisse, il y a un bébé, il va pleurer, il y a 32 mamies devant, elles ne vont pas savoir payer, il va falloir attendre, s'il y en a une qui paye par chèque, personne n'accepte les chèques, mais non !

Interviewer : Qu'est-ce qui vous plairait ou déplairait dans cette situation ?

Interviewé : Le fait d'attendre comme ça à la caisse, avec le bruit, en plus la personne qui est au bout t'as pitié d'elle parce qu'elle doit scanner combien d'articles à la minute pour que ce monde reparte avec ses courses. Ouais, non, c'est chiant quoi, t'as rien à faire pendant que t'attends à la caisse.

Interviewer : Est-ce que dans cette situation, vous auriez préféré utiliser un autre type de caisse ou pas ?

Interviewé : Bah s'il y a des caisses automatiques et qu'il y a moins de monde et que j'ai pas un caddie rempli jusqu'à ras-bord, tu vois, et que c'est pratique de me servir de la caisse automatique, oui.

Interviewer : OK. Dans cette situation, si vous étiez seule ou accompagnée, est-ce que cela aurait-il eu un effet ?

Interviewé : Oui. Là par contre, si j'avais été accompagnée, j'aurais trouvé le temps moins long. On aurait pu discuter pendant qu'on attendait à la caisse. Alors que si je suis toute seule, je vais juste m'attendre à la caisse et me faire chier quoi. Alors que si j'étais avec mon copain, on discute de choses et d'autres et voilà, le temps passe plus vite.

Interviewer : Parfait. Voici que c'est terminé notre entretien et si je résume correctement pour vous, donc vous préférez les caisses automatiques, vous préférez les caisses automatiques par question de gain de temps, mais vous avez quand même, si je me permets d'appeler ça une certaine considération pour les emplois qui se trouvent derrière les caisses traditionnelles parce que vous ressentez de la culpabilisation, de la culpabilité. Si vous vous dites qu'à chaque fois, tout le monde passe en caisse automatique, justement, le travail de caissière va mourir petit à petit, vous n'aimez pas les longues files, vous achetez en quantité de sorte à tenir une semaine ou deux, une bonne semaine, l'interaction avec le personnel est toujours important dans le sens où si vous voulez retrouver quelque chose que vous ne trouvez pas dans les rayons, vous savez à qui vous adresser et la présence humaine a quand même sa présence dans l'expérience en magasin dans le sens où par exemple dans le côté boucherie ou poissonnerie, vous avez quelqu'un qui est là, donc la présence a quand même un impact important pour vous. Je pense que j'ai dégagé les idées importantes que vous avez partagées. Est-ce qu'il y a selon vous une idée que j'ai peut-être passée ou un point qui semblerait important dans l'étude que je suis en train de faire et que je n'ai pas abordé avec vous ?

Interviewé : Non, pas spécialement, je pense pas. Il y a un truc que je trouve agaçant dans les caisses automatiques, peut-être que ce n'est pas du tout important, mais c'est que dans les magasins où j'allais à Paris, pour sortir des caisses automatiques, il fallait scanner le code barre de son ticket de caisse.

Interviewer : C'est aussi le cas chez Carrefour.

Interviewé : Oui, c'est le cas. Mais sauf que de plus en plus maintenant, les caisses automatiques, elles te proposent de recevoir ton ticket par e-mail et sur ta boîte mail. Du coup, moi, je demandais tout le temps à imprimer le ticket parce que sinon, tu ne peux pas sortir. Voilà, c'était ça. Si tu peux régler ce problème, je trouve ça débile. Tu trouves un autre moyen de nous faire sortir des caisses. Sinon, ne nous proposez pas d'envoyer le ticket par e-mail. Voilà, c'est tout. Mais sinon, tu as bien résumé ce que je pensais.

Interviewer : Alors, je vous remercie pour le temps que tu m'a accordé, pour la richesse de tes réponses. Merci encore pour votre participation.

Interviewé : Avec plaisir.

Interviewer : Merci, au revoir.

Interviewé : Au revoir.

Annexe 3.4 - Répondant 4

En gros, nous c'est pour mon mémoire et on doit interroger des gens pour un peu connaître leurs ressentis, leurs avis, leurs expériences en grande distribution, par rapport au comportement d'achat en grande distribution. Et donc voilà, aux questions auxquelles je vais te poser, il n'y aura pas de bonnes, il n'y aura pas de mauvaises réponses. C'est vraiment en absence de toi, ton ressenti, ton avis et ton expérience, donc tu peux dire vraiment tout ce qui te passe par la tête, il n'y a pas de bonnes, de mauvaises réponses.

Donc voilà quoi, c'est chill. S'il y a des questions qui sont peut-être un peu plus compliquées à répondre ou quoi, tu me dis là je ne vois pas et j'essaie peut-être de te poser une question autrement ou alors on passe, il n'y a pas de soucis. Donc voilà, si tu es prête ou que tu n'as pas d'autres questions, tu me dis et on commence.

C'est bon, je suis prête, je suis chaud. Ok, mais d'abord, tu vas devoir un peu me parler de toi et de me dire qui es-tu. Alors moi, je m'appelle Tiana, j'ai 23 ans, là, je ne fais pas d'études, j'ai travaillé un peu en tant que gouvernante dans un hôtel et je vis en cours chez mes parents, mais j'ai déjà voyagé, donc j'ai déjà habité seule.

Ok, on va passer à la partie 1, donc c'est le shopping et les technologies en général. Donc quand tu penses au shopping, qu'est-ce que cela évoque pour toi ? Le shopping, un frigo rempli, avec des bonnes choses à manger, un peu de tout quoi. Ok, et si maintenant je te demande qu'est-ce que évoquent les courses pour toi, est-ce que la réponse sera identique ou différente ? Les courses, quand ils m'ont dit courses, je vois plus le caddie rempli, alors que le shopping, je vois plus le frigo rempli, alors que les courses, je vois plus le caddie.

Ok, est-ce que tu peux me décrire ta dernière expérience lors de tes courses ? Vraiment, tous les trucs auxquels tu penses qui se sont passés pendant ton parcours ou quoi, tu m'expliques. En fait, cette fois-ci, ça a été parce que j'ai organisé ma liste et je connaissais le magasin, du coup j'ai vraiment bien classé et j'ai fait mon chemin dans le magasin et je n'ai pas dû faire des allers-retours, du coup j'ai été contente. Juste, parfois, je ne trouvais pas la marque ou alors il y a l'étagère qui était un peu vide, du coup c'était un peu frustrant, mais ce n'est pas grave, j'ai pris une autre marque et sinon, en général, ça s'est bien passé, je me suis retrouvée directement.

Ok, et est-ce que c'est toujours la même chose, du coup ? Non, concernant les étagères ? Non, concernant tout ce que tu viens de me décrire. Non, parfois, j'ai à faire des allers-retours, parfois je ne trouve pas le produit, les étagères la plupart du temps sont toujours remplies, non, ça varie, et dépendant si c'est mes courses à moi et les courses de quelqu'un d'autre, ça varie aussi. Et du coup, est-ce que tu sais m'expliquer vraiment en vite fait toutes les étapes depuis ton entrée dans le magasin jusqu'à ta sortie ? Qu'est-ce que tu vas faire ? Je prends mon caddie, je regarde ce que j'ai devant moi, le rayon que j'ai devant moi, et je me dirige en serpent à travers le magasin, et je regarde quand même chaque article, je regarde les promotions, je regarde les aliments qu'il y a pour imaginer un futur plat que je pourrais faire, et puis je me dirige, avant de me diriger vers la caisse, je regarde que j'ai bien tous mes ingrédients, enfin tous les aliments, et puis je vais à la caisse.

Est-ce que c'est une expérience habituelle pour toi, ou bien tu fais tes courses de manière différente selon les produits ? C'est-à-dire ? Dans le sens où est-ce que t'as vraiment... Comment expliquer ? Est-ce que je prends des produits différents, ou est-ce que je vais dans des magasins différents ? Est-ce que du coup, la manière dont tu vas prendre et choisir les produits, ça va être toujours la même ? Est-ce que ça dépend des magasins ? Est-ce qu'il y a des produits que tu les prends dans des magasins différents, ou t'as des manières différentes de choisir tes produits ? Oui, si par exemple, je sais que je vais prendre le thon par exemple, le thon en boîte, il est moins cher au Colruyt, je sais que je vais le chercher là d'office, et que si je suis dans un magasin, je ne vais pas le prendre là, parce que je sais que je peux l'avoir moins cher au Colruyt, et puis après, dépendant même le thon, si c'est pour une salade, je vais prendre une meilleure marque, alors que si c'est pour juste faire un thon mayonnaise, je vais prendre la sous-marque. Est-ce que tu fais tes courses toi-même ? Oui et non. Tu sais m'expliquer un peu plus ? Quand c'est que pour moi, quand j'habite toute seule, je vais les faire que moi, et puis vu que j'habite avec ma famille, une fois c'est moi, une fois c'est mon papa, une fois c'est ma sœur, et c'est une tournante quoi.

Ok, et du coup, est-ce que tu les fais seul ou accompagné tes courses ? Les deux, mais la plupart du temps c'est accompagné. Ok, et est-ce que du coup, l'expérience elle est la même, ou t'estimes qu'il y a des différences ? Et si tu sais m'expliquer pourquoi, pourquoi oui, pourquoi non ? Quand je suis seule, je sais que ça va assez rapidement, quand c'est pour quelqu'un d'autre, ça va un peu plus vite, et quand je suis avec quelqu'un, c'est un peu plus lent, parce qu'on va réfléchir, et puis il va y avoir des discussions, on va discuter si on prend cet article ou l'autre, il

va y avoir plus une conversation, ou un échange concernant l'article, un débat, je sais pas comment dire, du coup ça va, c'est plus rapide quand je suis seule. Et est-ce que tu fais tes courses fréquemment, ou c'est seulement quand c'est nécessaire ? Non, c'est fréquemment, on peut les faire, si maintenant j'inclus ici, quand je viens avec mes parents, si j'inclus même mes frères et mes sœurs, ben on va les faire assez fréquemment, donc s'il va manquer 2-3 trucs, ben on va aller faire les courses, on va faire les grosses courses, peut-être une fois par mois, et puis entre temps on va prendre des petits trucs.

Et est-ce que tu préfères faire tes courses dans un magasin particulier, en particulier, ou ça dépend des jours, ou des situations, si tu sais m'expliquer ? Ben si, la plupart du temps je vais toujours au même magasin, après si sur la route j'ai besoin d'un truc et que mon magasin n'est pas sur ma route, je vais aller au premier que je trouve. Ok, et qu'est-ce que tu aimes le plus ou le moins dans le fait de faire tes courses ? Ce que j'aime le plus, c'est que je sais que je vais bien manger le soir même, parce que je vais grignoter dans tout. Et ce que j'aime le moins, c'est le temps que ça prend.

Ok, et qu'est-ce qui fait que ça pourrait être agréable ou désagréable pour toi, ou que c'était désagréable ou agréable pour toi ? C'est-à-dire ? Ce qui peut le rendre plus agréable ? Ben, du coup-là tu m'as mentionné un point positif, un point négatif, mais maintenant si tu devrais regarder, par exemple aujourd'hui quand t'as fait tes courses, qu'est-ce qui a été agréable pour toi et qu'est-ce qui a été désagréable pour toi ? Tu peux me donner un des deux ou juste les deux, ou comme tu veux. Ce qui était agréable, c'était d'avoir une liste organisée que j'ai dû faire, juste le serpent, et puis j'ai fini mes courses, je vais pas faire des allers-retours quoi. Ok.

Mais vu que le magasin est bien organisé aussi, ça aide. Ouais. Quand t'es en magasin, est-ce que ça t'arrive d'avoir des fois des interactions avec le personnel ou d'autres clients ? Et si t'as des exemples ? Soit il y a quelque chose qui est tombé, soit il y a eu un bruit, soit il y a eu quelque chose de comique qui s'est passé, et donc du coup il va y avoir un petit échange.

Déjà ? Il est 10h. Et est-ce que tu trouves ça important d'avoir des interactions ? Je dirais que oui, mais c'est pas forcément que j'ai envie d'en avoir. Je dirais que c'est pas important oui, parce qu'en soi t'es en communauté.

T'es en communauté, ça se dit ça ? Ouais. Ouais, t'es en communauté, mais après quand je fais mes courses, j'aime bien que ce soit fait. J'ai pas envie de commencer à traîner et que ça prenne 2h parce que j'ai parlé à quelqu'un pendant 30 minutes.

Ouais, ok. Maintenant on va passer à la petite partie plus sur la technologie en général. Donc pour toi, c'est quoi une technologie ? Une technologie par rapport au magasin ? Non, en général, une technologie, ça représente quoi ? Enfin c'est quoi pour toi ? Quand je vois technologie, je pense, je sais pas, internet, téléphone, ordinateur.

Justement, tu m'as devancé, parce que la question après c'était qu'est-ce qui te vient à l'esprit en premier, donc c'est la même chose. Ouais. Et dans les technologies que tu as au quotidien, lesquelles est-ce que tu utilises le plus ? Et est-ce que tu peux m'expliquer comment tu vas les utiliser ? Mon téléphone, tous les jours.

Appels, messages, divertissement. Pour m'aider à me rappeler, à me réveiller. Pour faire mes listes de courses.

Et est-ce que t'as d'autres technologies que tu utilises ? Qui te viennent en tête ou pas forcément ? Je sais pas si la voiture, c'est une technologie, c'est le pire. Ouais. Ouais.

Ok. La voiture. Et est-ce que tu aimes ou tu n'aimes pas les nouvelles technologies et pourquoi ? J'aime bien, parce que ça aide beaucoup dans la vie de tous les jours.

Mais je trouve que ça prend une trop grande place dans un groupe. Genre on va plus être sur le téléphone qu'à discuter. Ça va couper certaines interactions.

Ouais. Ok. Est-ce que tu y attaches une grande importance ou pas ? Et pourquoi aux technologies du coup ? Ben en mode oui, parce que je partirai pas sur mon téléphone.

J'aurai peur de me perdre ou si j'ai besoin de quelqu'un. Mais d'un autre côté, une fois que je suis chez moi ou que je suis en sécurité et que j'ai les gens que j'ai besoin autour de moi, j'y accorde pas une grande importance. Ok.

Et comment se passe généralement l'utilisation de ces technologies pour toi ? C'est un peu bizarre cette question, je l'avoue. Dans le sens où comment je l'étudie ? Si je l'étudie souvent ou pas ? Je sais même plus pourquoi on a posé cette question. Comment se passe généralement l'utilisation ? Ah oui, comment ça se passe ? Est-ce que t'as facile au niveau de ta facilité ? Ah oui, oui, oui.

C'est simple. C'est simple quoi. Parfois certains trucs sont un peu plus... Demandent un peu plus de recherche ou quoi.

Mais sinon ça c'est fluide quoi. Ok. Ben là on va passer à la partie 2. Après il y aura une troisième partie, c'est rapide.

Donc là la partie 2 c'est technologie en magasin et l'expérience des courses du coup. Donc dans les magasins que toi tu fréquentes régulièrement, est-ce qu'il y a des technologies qui existent ? Et si oui, lesquelles ? Ils ont leurs petits trucs pour nous faire payer, pour scanner les aliments. Ouais.

C'est ça. Et après, technologie, en vrai je sais pas du tout. Ils ont leurs petites machines pour faire avancer les caisses là.

Je sais même pas comment on appelle. Là où il y a l'employé qui fait avancer la caisse ? Non, tu vois, ils ont une sorte de... C'est avec deux pics. Et en mode c'est pour soulever les palettes.

Ah oui, oui, les... Ouais, ouais, je vois, les machines, ouais. Je sais pas. Ah.

Les transpalettes. Ouais. Ouais.

Ça. Enfin la caisse en soi en général. Et puis eux, ils ont parfois dans le magasin des petits trucs pour scanner aussi.

Mais sinon, je vois pas d'autres. Et donc tu me parlais des employés quand ils scannent avec leurs machines, c'est ça ? Ouais, ouais. OK.

Et est-ce que tu as déjà utilisé certaines de celles-ci ? Est-ce que... Parmi toutes les technologies là que tu viens de m'expliquer, est-ce qu'il y en a certaines que tu as déjà utilisées ? Et lesquelles et pourquoi ? Moi, j'ai déjà utilisé le scanner, mais c'était plus pour un magasin de vêtements. C'était plus pour faire un inventaire. OK.

Faut que je t'emmène dans la bonne direction là, attends. Quand tu passes en caisse, il n'y a pas d'autres technologies que tu vois ? Truc des antivols là ? Pense au... Bon normalement, je peux pas faire ça. Mais pense au carrefour.

Tu vois quand on va acheter un petit truc ? Ouais. Tu passes par quelle caisse ? Ah, les self-scans ? Voilà, ouais. Ah ouais, moi j'en ai pas au Colruyt.

Ah ouais, ouais, ouais, juste. C'est vrai que moi j'ai pas acheté le Colruyt. Mais du coup, partons du principe que tu m'as cité ça, est-ce que tu les as déjà utilisées ? Je connais la réponse.

Oui. Et pourquoi ? Pour des... Quand je fais une toute petite course. OK et... OK.

Qu'est-ce qui te motive ou pas à utiliser une technologie en magasin ? Si je parle des self-scans, c'est plus rapide. T'as pas à faire la file et à mettre tous tes... tous tes aliments sur un tapis. Ouais.

Et au moment de passer à la caisse, s'il y a des caisses employées et automatiques, comment est-ce que tu fais ton choix ? Par rapport à la file. OK. Qu'est-ce qui te motive dans ce choix ? Un gain de temps.

Ouais. C'est un droit posé. Quels sont les facteurs qui vous poussent à utiliser... Bon, c'est un peu la même question.

Comment... Comment expliquerez-vous qu'à un certain moment vous utilisez cette technologie ou pas ? C'est un peu la même chose. Je pense que tu vas me dire encore avec la file et le temps. Ouais.

Et par contre, comment est-ce que tu vas te sentir quand tu n'as pas le choix ? Donc, soit t'as que les caisses employées... Ah ! Bah, je vais en choisir un. Je vais choisir une des deux et j'espère que la mienne ira plus vite. Ah ouais, ouais, OK.

Mais imaginons... Il y a employé et automatique et imaginons l'automatique ne fonctionne pas. Tu vas réagir comment ? Est-ce que tu vas sentir un sentiment particulier ou... ? Bah... Ça va un peu m'embêter mais sans plus, quoi. Je vais pas me prendre la tête.

OK. Maintenant, est-ce que tu sais me décrire la dernière fois que tu as utilisé une caisse self-service ? C'était quoi ? Il y a une semaine, peut-être ? Je suis passé assez rapidement. J'ai canné mes articles et je suis sorti.

C'était simple et efficace. Sans prise de tête. Et ça se passe toujours comme ça ? Non, pas toujours.

Parfois, ça... Ça bug. Ou alors, ils connaissent pas l'article ou alors, ils disent que je dois appeler un responsable puis il faut attendre le responsable. C'est un peu lent.

Et du coup, comment tu réagis face à ce problème ? J'attends... Je suis frustrée à l'intérieur mais d'un côté, la machine n'en peut rien et le personnel n'en peut rien non plus. Du coup, c'est intérieurement mais sans plus, quoi. Je vais pas me frustrer sur le personnel.

OK. Maintenant, tu vas devoir réagir à des images de technologies en magasin. Euh... Donc, je vais te montrer des photos.

Je vais te les envoyer. Donc, en voyant cette image, qu'est-ce que cela t'inspire ? Soit que la madame en rouge, le personnel, explique comment utiliser le self-scan, soit que la madame a eu un souci avec le self-scan et ça a demandé un membre du personnel. Toi, dans cette situation, qu'est-ce qui te plairait ou te déplairait ? Ce qui me plairait, c'est que si c'est de l'aide, que les explications soient claires. Et puis, si c'est dans l'autre cas, qu'il y ait assez de personnel pour que ce soit réglé le plus rapidement possible.

Dans cette situation, est-ce que tu préférerais utiliser une caisse traditionnelle ou une caisse self-service comme celle-ci ? Et pourquoi ? Parce que je ne me vois pas changer pendant que

je commence. Du coup, j'ai commencé à scanner les articles et tu me demandes après de comment j'ai commencé à scanner mes articles et que... C'est plus, quand tu vois cette image, est-ce que du coup, ça te donne plus envie de, ouais, c'est peut-être mal posé comme question, mais... Ah oui, ok, ben non, en fait... Tu aurais préféré... Vu que j'ai déjà utilisé le self-scan et je sais comment ça fonctionne et que, oui, j'ai eu deux, trois fois des problèmes, mais la plupart du temps, ça va, c'est pas comme si ça me... Enfin, j'allais changer, quoi. Et est-ce que tu sentiras une différence si, par exemple, tu étais accompagnée ou si tu étais seule pour utiliser cette technologie ? Donc accompagnée ou seule, que ce soit avec quelqu'un de ta famille ou quoi, tu vois, genre... Ou même avec ou sans personnel, genre c'est un peu les deux.

Donc est-ce que tu aurais une différence en termes de ressenti, enfin de ressenti, si tu étais seule ? Non, c'est la même chose. En soi, je préférerais toujours qu'il y ait un membre du personnel, parce que je sais que si jamais j'ai un souci, ben voilà, quoi. Si je l'en vois pas, je vais me dire, ah mince, si j'ai un souci, je fais comment ? Ouais, ok.

Du coup, la deuxième image, tu l'as bien ? Oui. C'est laquelle ? C'est avec les... C'est avec les 4 fils. Ok.

Ben du coup, ça va être les mêmes questions. En voyant cette image, qu'est-ce que cela t'inspire, à nouveau ? Beaucoup d'attente. Qu'est-ce qui te plairait ou te déplairait dans cette situation ? Qu'ils ouvrent plus de caisses, de me profiler devant des gens.

Ben après, si j'ai un gros caddie, ben j'attends, quoi, mais ça m'embêterait. Ouais, je dirais plus qu'ils ouvrent des caisses, quoi. Enfin, plus de caisses.

Ok. Et à ce moment-là, tu préférerais utiliser une caisse traditionnelle ou self-service ? Ben si j'ai deux articles self-service, mais si j'ai un caddie rempli, je préfère que ce soit la caissière, quoi. Ok.

Et est-ce que tu penses que pour cette situation-là, tu sentiras une différence si tu étais seule ou accompagnée pour faire tes courses ? Si je suis accompagnée, au moins je peux parler. Alors que si je suis seule, j'ai juste à attendre. Ouais.

Ok. Et la dernière photo. Tu l'as bien.

De nouveau, qu'est-ce que ça inspire pour toi ? Ben que les dames ont eu un très bon échange. Et qu'est-ce qui te plairait ou te déplairait dans cette situation ? Ben en fait, il n'y a rien qui pourrait me déplaire, juste contente qu'elles... Enfin, ça veut dire que la caissière et la cliente étaient agréables, quoi. Et à ce moment-là, tu préférerais utiliser une caisse normale ou automatique ? Je pense que ça n'aurait pas changé.

Ça dépend vraiment de la file, en fait. Ça change rien. Le seul truc qui change, c'est que si j'ai un caddie rempli, là je vais aller avec une caissière.

Alors que j'irais pas au self-scan, quoi. Et est-ce qu'il y aurait une différence au niveau de ton ressenti si t'étais seule ou accompagnée ? Je pense que oui, si t'es en échange et que la caissière est gentille, c'est plus chouette. Alors que t'as une machine, t'auras pas d'échange.

Je sais que hop, t'es seule, tu scans, hop, tu sors, t'es seule, quoi. Mais voilà, que se termine notre entretien. Et donc en gros, si je résume toi correctement, ce que tu m'expliques, c'est que tu as pu faire ton choix par rapport au gain de temps, par rapport à la file, que tu as facile quand même à utiliser ce genre de technologies, que tu vas peut-être aussi préférer avoir un contact humain si la personne est du coup agréable.

Est-ce que ça te dérange ou pas de ne pas avoir de contact en utilisant la machine automatique ? Ou des fois tu trouves savamment que c'est mieux, si t'as pas envie d'avoir d'échange ? Non, moi ça change rien. Ok, bah du coup voilà, est-ce que j'ai bien plus ou moins dégagé les idées que tu m'as partagées ? Oui, oui, c'est bien ça. Est-ce qu'il y a un autre point que j'aurais peut-être pas abordé et que toi tu penses que ça pourrait être important au niveau des cours, de l'expérience client ? Non, pas que j'ai en tête la même.

Ok, bah voilà, c'est fini !

Annexe 3.5 - Répondant 5

Bonjour, je suis étudiant(e) en master 2 à l'UCLouvain. Dans le cadre de mon mémoire, je réalise une étude sur les comportements d'achat en grande distribution. L'entretien aura une durée de 30 à 40 minutes et il n'y a aucun objectif commercial derrière cette étude.

Je vous remercie de m'accorder de votre temps. Lors de cet entretien, il n'y aura pas de bonne ou mauvaise réponse, nous avons besoin de vos ressentis, vos avis et de vos expériences donc soyez libre de vous exprimer.

J'aurais à ma disposition un dictaphone pour enregistrer la conversation si cela ne vous pose aucun problème. Toutefois, cet enregistrement ne sera utilisé qu'à des fins scientifiques.

Et bien évidemment, je m'engage à respecter votre anonymat, les données collectées resteront confidentielles et elles ne seront utilisées que dans le cadre de ma recherche.

Aux vues des conditions présentées, êtes-vous d'accord de participer à cette étude ?

Oui oui.

Avez-vous des questions sur le déroulement de l'entretien ou autres ?

Non, on peut commencer.

Phase d'échauffement

Pour commencer, pouvez-vous me dire quelques mots sur vous ?

- Pouvez-vous me parler un peu de vous et de qui vous êtes ? (*Décrivez-vous*)

Oui, du coup, je m'appelle Eszter, j'ai 24 ans et je travaille chez Deloitte en tant qu'auditrice junior.

Partie 1 : Le shopping et les technologies en général

Objectif : Démarrer l'entretien en abordant le thème du shopping et de la technologie de manière très générale, sans introduire les technologies self-scan, pour comprendre les préférences du participant en matière de shopping et de technologie.

Shopping en général :

- Quand vous pensez au shopping, qu'est-ce que cela évoque pour vous ?

Le shopping, ce que ça m'évoque, le bonheur, un moment de détente, mais aussi des nouveautés, quand tu n'as plus de vêtements à te mettre.

- Si maintenant, je vous demande ce que vous évoques les courses, votre réponse sera identique ou différente ?

C'est quand même différent parce que les courses, tu es obligé de les faire, tu n'as pas toujours envie, alors que le shopping, des fois, tu as aussi hâte. Par exemple, après, tu peux avoir aussi hâte de faire les courses, mais le shopping, tu vas plus être content de faire du shopping que de faire tes courses. Après, je suis sûre qu'il y a des gens qui aiment faire leurs courses, mais c'est plus une nécessité, de faire les courses.

- Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors de vos courses ?

La dernière fois, c'était aujourd'hui.

- Et comment ça s'est passé ? Est-ce que tu peux un peu me décrire ?

J'ai pris la voiture, j'ai été au supermarché, j'ai pris un caddie, j'ai fait mes courses, j'ai payé et je suis rentrée.

- Est-ce que c'est toujours la même chose ? Pourquoi ?

Oui. Ça se passe souvent comme ça.

- Est-ce une expérience habituelle pour vous ou bien faites-vous vos courses de façon différente selon les produits ? Expliquez pourquoi.

Non, c'est toujours la même chose.

- Faites-vous vos courses vous-mêmes ?

Ça dépend, comme j'habite avec mes parents, ça dépend. Des fois, ce sont eux qui vont aller faire les courses. Mais moi, je préfère y aller moi parce que je sais quoi acheter, je sais ce que j'aime. Ou alors ma maman, elle fait bien les courses. Mais sinon, quand c'est mon père, je préfère y aller moi.

- Si oui, les faites-vous seul ou accompagné ?

Ça, ça dépend. Des fois, je peux les faire seul même si je n'aime pas trop les faire seul parce que ça me stresse tout le temps quand tu es seul et que tu achètes plein de trucs. Et puis après, à la fin, tu es à la caisse et que la femme, elle attend que tu paies parce que tu n'as pas encore su tout ranger. Du coup, j'aime bien être accompagné parce que comme ça, on peut suivre la cadence de la caissière.

- Justement, vous m'avez devancé. La prochaine question, c'était est-ce que l'expérience est la même ou estimez-vous qu'elle est différente ? Est-ce qu'il y a d'autres choses par rapport à ce que vous m'avez déjà dit ?

Oui, je trouve que ça peut être plus rapide quand tu es seul et que tu sais ce que tu veux acheter. Donc, si tu n'as vraiment pas le temps et que tu n'as pas beaucoup de choses à acheter, alors c'est mieux d'aller seul par exemple pour 2-3 courses à acheter. Mais si c'est vraiment les courses pour la semaine, là, c'est mieux d'aller accompagné parce que je trouve qu'au final, tout le monde achète ce qu'il aime et il y a plus de variété aussi. Il y a plus de choix et on retourne loin durant la semaine. Par exemple, ici, mon père a été seul, mais je sais que lui non plus, il n'aime pas aller seul. Et demain, je pense qu'on va devoir repartir faire les courses parce que le frigo n'est pas plus rempli qu'avant qu'il soit parti faire les courses.

- Vous arrive-t-il de faire des courses fréquemment, ou seulement quand c'est nécessaire ? Expliquez.

Moi, je ne les fais vraiment que quand c'est nécessaire. Des fois, il n'y a pas mes parents et vers la fin, je me nourris de bananes. Mais ça dépend. Des fois, j'ai des petites folies comme ça. En fait, ça dépend du temps que j'ai et aussi de ma motivation, etc.

- Vous préférez faire vos courses dans un magasin particulier ou cela dépend-il des jours ou des situations ? Expliquez.

Pour ce qui est course d'aliment ?

- Oui.

Nous, on va souvent à Intermarché, mais après, je pense aussi que c'est une question de proximité. On a pris l'habitude parce que c'est le plus proche. Et de qualité aussi quand même parce qu'il y a un Lidl aussi, donc c'est quand même mieux. Après, je sais que pendant le Covid, par exemple, c'était Colruyt parce qu'ils ont un service où tu peux commander en ligne et alors, ce sont eux qui vont faire les courses pour toi et toi, tu dois juste aller chercher tes courses. Ça, c'était pratique pendant le Covid. Et aussi, Colruyt, c'est un peu moins cher aussi à cause de la manière dont ils disposent leurs produits. Mais sinon, depuis qu'on peut aller, souvent, c'est Intermarché. Mais je pense que c'est plus par habitude et aussi parce qu'on sait qu'il y a une bonne qualité. Parce qu'il y a aussi Lidl, mais Lidl, en termes de qualité, ça va. Mais en termes de ce qu'ils proposent comme choix de produits, je trouve que ce n'est pas assez. Et Delhaize, c'est trop cher.

- Qu'est-ce que vous aimez le plus ou le moins dans le fait de faire vos courses ?

Le moins, c'est vraiment le processus que tu dois prendre des sacs avec toi, tu dois les remplir, comme je t'ai dit, à la caisse, ça peut vite devenir gênant. Ça, c'est quelque chose que moi, je n'aime pas. Et qu'est-ce que j'aime bien ? Que le frigo va se remplir après, aussi, que tu puisses te faire déjà des idées de recettes pour la semaine. Ou alors, par exemple, quand t'as vu une recette sur TikTok, tu peux acheter les ingrédients pour le faire. Donc ça va se concrétiser, on va dire. Et aussi l'idée de les manger après. Mais sinon, ce que je n'aime pas, des fois, il y a beaucoup de gens. Aussi, des fois, je sais qu'il y a des produits qui peuvent manquer du rayon. En fonction du restockage, les produits n'arrivent pas toujours le jour où tu fais les courses. Et ça, ça peut être chiant quand il manque quelque chose. Je réfléchis, mais là, il n'y a que ça qui me vient à l'esprit.

- Qu'est-ce qui fait que c'était agréable ou désagréable pour vous ?

Ce qui fait que c'est agréable, ça peut être par exemple la musique. Comme je t'ai dit, s'il y a beaucoup ou pas beaucoup de gens, la fréquentation. Quand il y a moins de gens, c'est mieux. Le fait que toi, tu sois seule ou accompagnée, ça peut rendre aussi l'expérience agréable. La vitesse aussi, parce qu'on ne va pas traîner non plus deux heures pour faire les courses. Donc quand on est rapide, efficace, ça peut être aussi agréable. Désagréable, des fois, les odeurs aussi. Mais quand c'est bientôt l'heure de la fermeture et que tu dois aller vite, ça peut être aussi désagréable. Les fils, ça peut être désagréable. Après, tout le processus pour ranger dans les sacs et tout, ça peut être désagréable.

- Quand vous êtes en magasin, est-ce que ça vous arrive d'avoir des interactions avec le personnel ou d'autres clients ? Est-ce que vous avez des exemples ?

Avec le personnel, oui. Quand j'ai besoin de demander quelque chose, par exemple, quand j'ai besoin d'avoir des indications sur la localisation d'un produit, où ça se trouve, etc., oui. Après, avec les clients, si je connais le client, oui. Je sais que des fois, moi, je suis tentée de demander, parce que des fois, il y a des clients qui sentent bons donc je suis tentée de demander leur parfum ahah. Mais non, pas vraiment avec les clients.

- Est-ce que vous trouvez ça important d'avoir des interactions ?

Avec les clients ou le personnel ?

Les deux.

Oui, avec les clients, non, je ne trouve pas ça forcément important. Après, on dit clients, mais des fois on rencontre des gens qu'on connaît, donc c'est un peu notre entourage aussi. Mais sinon, juste les clients, en partant du principe que c'est juste des clients qu'on connaît pas, non. Enfin, vraiment pas, parce que ce n'est pas le but quand tu fais tes courses. Et avec les employés, oui, ça peut être bien, mais ce n'est pas non plus important. C'est juste quand t'as besoin d'indications pour trouver un produit dans un rayon. Mais après, par exemple, ils pourraient très bien juste faire ça, digitaliser ça, et alors t'as juste à taper le nom du produit. Ils peuvent se dire, rayon 1, allée 3 par exemple, tu vois. Et si on digitalise tout ce processus, ça pourrait tout aussi bien être utile, donc voilà.

Relation avec les technologies en général :

- Pour vous, qu'est-ce qu'une "technologie" ?

Une technologie, c'est tout ce qui va toucher à l'informatique et qui va permettre à l'humain d'évoluer, on va dire, et de faciliter tous les processus de communication. Enfin, ce sont tous les outils qui vont un peu faciliter ta vie et ton quotidien, mais numériquement.

- Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit en premier ?

Les téléphones.

- Dans les technologies que vous avez au quotidien, lesquelles utilisez-vous le plus ?

Par exemple, tout ce qui est téléphone, PC, télé et écouteurs, enfin, AirPods. Voilà. C'est pour faciliter mon quotidien. Voilà.

- Aimez-vous ou pas les nouvelles technologies ? Pourquoi ?

Oui, moi, j'aime bien, parce que, ben, des fois, ça te permet aussi de garder contact avec tes amis. Enfin, le contact est plus facile. Des fois, quand tu te fais chier, ça peut permettre de passer le temps. Voilà, ça facilite ta vie, c'est bien.

- Y attachez-vous une grande importance ou pas ? Pourquoi ?

Oui, quand même. Parce que je trouve que tout ce qui permet de te faire gagner du temps, ben, c'est bien. Et puis tout ce qui permet de faire en sorte que tu sois de bonne humeur, que ton état mental soit bon, bonne, ou que ta santé mentale soit bonne, ben, tout ce qui permet de contribuer

à ça, c'est une bonne chose. Après, je sais que les technologies, ça permet pas à tout le monde de se détendre, mais moi, c'est le cas. Donc, je trouve que c'est une bonne chose.

Partie 2 : Technologie en magasin et expériences de courses

Objectif : Guider progressivement vers l'expérience des technologies en magasin, en introduisant le sujet des caisses self-service et du self-scan pour qu'ils partagent leurs ressentis et expériences.

Usage des technologies lors des courses :

- Dans les magasins que vous fréquentez régulièrement, y a-t-il des technologies qui existent ? Lesquelles ?

Attends, je réfléchis. Intermarché, je pense qu'il n'y a rien en termes de technologies, parce que même en caisse, il y a des caissières. Mais je sais que, par exemple, au Carrefour des Grands Prés, il y a des caisses où c'est toi qui dois faire le check-out. Donc, ça, c'est bien. Après, il y a beaucoup de vol aussi, mais ça reste bien. Et sinon, je pense qu'il n'y a pas vraiment d'autres trucs. Mais les balances pour mesurer les fruits.

- Avez-vous déjà utilisé certaines de celles-ci ? Lesquelles et pourquoi ?

Lesquelles j'ai déjà utilisé. Oui ben les self-scan par exemple, quand je n'avais pas beaucoup de courses à faire et j'avais juste une bouteille d'eau ou quelques snacks, parce que c'est plus rapide. Et puis, même des fois, quand tu n'as pas envie de parler aux gens ou quand tu vas faire tes courses, tu viens juste pour quelque chose de bien précis sans forcément vouloir sociabiliser.

- Qu'est-ce qui vous motive ou pas à utiliser une technologie en magasin ?

Je pense que vraiment, c'est la rapidité, la facilité. Et aussi, comme je t'ai dit, pas forcément éviter le contact, mais juste des fois, c'est plus simple. Tu n'as pas envie de parler. Tu n'as pas envie de sourire, de faire semblant. Tu veux rester dans ton truc. C'est plus simple.

- Au moment de passer à la caisse, s'il y a des caisses employés et automatique, comment faites-vous votre choix ?

Si j'ai des grosses courses à faire... En fait, ça va dépendre s'il y a du monde. Ce qui peut me faire changer d'avis, c'est si, par exemple, dans les caisses automatiques, il y a plein de gens, mais que dans les caisses où il n'y a que des employés, il n'y a pas un coup. Là, je vais plus

pencher pour les caisses où il y a des employés, des êtres humains. Mais souvent, quand c'est des grosses courses, là, à moins que vraiment, dans les caisses automatiques, il n'y a personne et que dans les caisses où il y a des employés, il y a plein, plein de gens, là, je vais prendre les caisses automatiques. Mais sinon, en temps normal, je vais prendre là où il y a des employés. Et voilà, je pense que c'est tout.

- Comment vous sentez-vous quand vous n'avez pas le choix ?

Donc si, par exemple, c'est un magasin où il n'y avait pas l'option automatique ou employé, il y avait juste une option, là, on fait avec parce que c'est la vie. Mais, par exemple, s'il y a deux options et pour n'importe quelle raison, il y en a une qu'on ne peut pas utiliser, là, ça va plus me frustrer parce qu'ils proposent leur service mais c'est indisponible. Donc, ils donnent un faux espoir au client et là, ça va être plus frustrant. Mais sinon, on fait avec.

Expériences spécifiques avec les caisses self-service :

- Décrivez moi la dernière fois que vous avez utilisé une caisse self-service ? Pourquoi ?

Alors, je pense que ça fait quand même un bon moment, je dirais un mois, parce que là où je fais mes courses, il n'y a pas de caisse automatique. Mais je sais que, par exemple, près de la Fucam au Delhaize, par exemple, il y a des caisses automatiques et là, quand j'allais à l'université, tous les deux jours, peut-être, je pouvais les utiliser.

- Vous savez me décrire comment est-ce que ça se passait ?

Oui. Donc, c'était très rapide, très efficace. J'allais, hop, tac, tac, tac. Et puis, voilà, on paye. Après, on me donne un petit ticket. Il y a un QR code à scanner et puis on sort. Et c'était très rapide. Voilà, j'aimais bien.

- Et est-ce que ça se passe toujours comme ça ?

Oui, c'est toujours comme ça. Des fois, ils ont aussi des vérifications automatiques. Donc, ça, c'est aléatoire. Et des fois, ça peut tomber sur toi.

- Et qu'est-ce que vous en pensez de ça ?

Ça, c'est un peu chiant parce que ça te ralentit. Donc, l'objectif quand même de ces caisses, c'est d'aller plus vite, j'imagine, que les caisses où il y a des employés. Et du coup, ça, ça te ralentit parce que du coup, tu dois appeler une personne physique qui va vraiment vérifier si

tu as tout scanné, etc. Après, je comprends qu'ils le fassent parce que, comme je t'ai dit, il y a beaucoup de vols. Donc, ce n'est pas bête. Mais c'est un peu frustrant, des fois.

- Est-ce que vous avez déjà rencontré des difficultés avec ce type de caisse ? Si oui, pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé ?

Non. Sinon, je trouve que non, il n'y a pas vraiment de difficultés. Mais que quand tu fais des grosses courses et que tu vas là, ça, c'est ton choix. Après, c'est à toi de galérer, de te débrouiller parce que... Voilà.

Partie 3 : Réactions à des exemples concrets de technologies en magasin

Montrer une photo ou une vidéo d'une caisse self-service/self-scan :

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire (Image 2) ?

Euh... Donc ça, ce sont les vérifications, je pense. Ou de l'aide, pourquoi pas. Mais après, quand tu sais l'utiliser, tu n'en as pas trop besoin. Mais sinon, c'est une bonne chose pour montrer comment ça fonctionne au début. Et puis après, tu peux faire ton shopping tranquillement et terminer tes courses.

- Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Mais qu'elle m'aide, du coup. Et ça me déplairait si elle pue.

- Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?

Là, comme elle n'a pas beaucoup de courses, je pense que j'aurais fait comme elle.

- Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour utiliser cette technologie ?

Après, peut-être que l'employée, elle peut t'aider mieux, mais je pense que même si j'étais avec quelqu'un et que je devais appeler de l'aide, j'aurais appelé l'employée et je n'aurais pas demandé à la personne avec qui j'étais. Après, niveau ambiance, ça peut être mieux d'être accompagnée, mais là, si on regarde que par rapport à la femme qui aide... Non, ça n'aurait pas changé grand-chose.

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire (Image 4) ?

Ben là... Un peu de frustration parce qu'il y a beaucoup de gens et ça va te prendre beaucoup de temps à passer.

- Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Que tu dois attendre beaucoup parce que du coup, il y a beaucoup de temps d'attente. Ça, ça peut me déplaire, alors que quand tu fais les courses, le but, c'est quand même de rentrer le plus vite possible chez toi.

- Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?

Peut-être les deux. Les deux pour avoir un peu de choix pour les personnes qui n'ont pas beaucoup de courses. Comme ça, ils peuvent vite terminer. Et même pour les personnes qui sont en caisse traditionnelle, ça permet aussi de fluidifier plus le flux. Et du coup, ça peut... Oui, ça peut accélérer les choses et déboucher, on va dire, les files d'attente.

- Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour faire vos courses ?

Oui, parce que quand... Oui, quand même, là, oui, parce que quand t'as autant de gens et que tu dois faire la file, ça peut permettre de passer le temps plus, ouais.

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire (Image 5) ?

Ça, c'est le service client. Ça peut être bien, comme ça peut être pas bien. Tout dépend de l'employé, de son humeur et de l'interaction que t'as avec elle.

- Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Justement, si elle est souriante, ça peut... En fait, si tu tombes sur quelqu'un qui est de bonne humeur, qui te met de bonne humeur, ça peut être bien. Mais si tu tombes sur quelqu'un qui n'est pas de bonne humeur, ça peut aussi te mettre de mauvaise humeur. Donc, c'est un double tranchant un peu. Voilà. Ouais.

- Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?

La sur l'image la dame a vraiment l'air sympa donc je me verrais bien aller à la caisse employée.

- Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour faire vos courses ?

Non. Non, là, pas forcément.

Conclusion

Voici que se termine notre entretien et si je résume correctement, pour vous, vous trouvez que les technologies, c'est un gain de temps. Et ça vous permet d'avoir le choix. Vous m'avez évoqué que quelquefois, vous aimez bien aller quand même vers les employés, mais tout dépendant de votre humeur, parfois, vous allez avoir tendance à pouvoir éviter le contact social. Donc, voilà, est-ce que j'ai bien dégagé les idées que vous avez partagées ?

Oui, voilà. En fait, je trouve que c'est bien d'avoir un équilibre entre les deux de tout le temps donner le choix à la clientèle selon son humeur parce que je trouve que remplacer totalement les individus par des machines, c'est pas non plus une bonne chose parce que ça va totalement isoler tout le monde. Et... En fait, il faut que nous ayons quand même des interactions sociales, mais... Après, quand tu fais tes courses, le but, ce n'est pas d'avoir des interactions sociales. Ce n'est pas non plus le but quand tu fais tes courses. Maintenant, ça peut être bien parce que, comme je t'ai dit, quand tu tombes sur quelqu'un qui est de bonne humeur... En fait, ça peut être positif d'avoir des interactions sociales quand tu tombes sur une personne qui est chouette qui peut te mettre de bonne humeur comme ça peut te mettre aussi de mauvaise humeur si tu tombes sur quelqu'un de pas chouette.

Et les machines, je trouve que c'est une bonne chose. En fait, il ne faut pas négliger ça non plus parce que c'est un gain de temps et tout ce qui permet de faire en sorte que tu profites plus avec tes proches et que tu aies plus de temps pour voir tes proches et te reposer, c'est une bonne chose parce que ça contribue à ce que tu aies déjà un bon équilibre entre vie privée, vie professionnelle ou vie tout ce que tu veux. Et voilà.

Est-ce qu'il y a selon vous un point que je n'aurais pas abordé qui semblerait important dans cette étude ?

Non, non.

Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé et pour la richesse de vos réponses.

Merci encore pour votre participation.

Annexe 3.6 - Répondant 6

Bonjour, je suis étudiant(e) en master 2 à l'UCLouvain. Dans le cadre de mon mémoire, je réalise une étude sur les comportements d'achat en grande distribution. L'entretien aura une durée de 30 à 40 minutes et il n'y a aucun objectif commercial derrière cette étude.

Je vous remercie de m'accorder de votre temps. Lors de cet entretien, il n'y aura pas de bonne ou mauvaise réponse, nous avons besoin de vos ressentis, vos avis et de vos expériences donc soyez libre de vous exprimer.

J'aurais à ma disposition un dictaphone pour enregistrer la conversation si cela ne vous pose aucun problème. Toutefois, cet enregistrement ne sera utilisé qu'à des fins scientifiques.

Et bien évidemment, je m'engage à respecter votre anonymat, les données collectées resteront confidentielles et elles ne seront utilisées que dans le cadre de ma recherche.

Aux vues des conditions présentées, êtes-vous d'accord de participer à cette étude ?

Oui, je suis d'accord.

Avez-vous des questions sur le déroulement de l'entretien ou autres ?

Non, je n'ai pas de questions.

Phase d'échauffement

Pour commencer, pouvez-vous me dire quelques mots sur vous ?

- Pouvez-vous me parler un peu de vous et de qui vous êtes ? (*Décrivez-vous*)

Je suis Gina Quadu, je suis technologue de laboratoire depuis 29 ans dans un laboratoire de Mons. J'ai des enfants, des jumeaux, Alessio et Fiona, qui font des études. On est quatre à la maison avec mon époux. Et nous habitons Jurbise.

- Quels sont vos passe-temps favoris ?

Mon passe-temps favori, faire les magasins, la mode.

Partie 1 : Le shopping et les technologies en général

Objectif : Démarrer l'entretien en abordant le thème du shopping et de la technologie de manière très générale, sans introduire les technologies self-scan, pour comprendre les préférences du participant en matière de shopping et de technologie.

Shopping en général :

- Quand vous pensez au shopping, qu'est-ce que cela évoque pour vous ?

Achat, mode, shopping, pour moi, c'est plus au niveau vestimentaire, la mode.

- Si maintenant, je vous demande ce que vous évoques les courses, votre réponse sera identique ou différente ?

Elle va être différente. Les courses, c'est plutôt des courses alimentaires.

- Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors de vos courses ?

Ça s'est bien passé. Je suis allée au Colruyt, j'ai fait les courses, j'ai trouvé qu'il y avait des prix qui avaient encore augmenté.

- Est-ce que c'est toujours la même chose ?

Ah si des rayons ont changé et tout ça, non, au Colruyt, souvent, c'est toujours la même chose. Au Colruyt, il ne change pas les rayons. Souvent, c'est la même chose. Par contre, il y a des produits qui disparaissent et d'autres qui réapparaissent, qui ne sont pas nécessairement les marques que tu as achetées auparavant.

- Est-ce une expérience habituelle pour vous ou bien faites-vous vos courses de façon différente selon les produits ? Expliquez pourquoi.

Auparavant, j'allais toujours faire mes courses au Colruyt et maintenant, j'ai changé d'optique. Je vais plus souvent à l'Intermarché sur la route d'Ath parce qu'ils font des promos plus intéressantes, notamment le jeudi où ils font des produits un plus un gratuit et je suis à faire plus attention au prix qu'auparavant depuis l'augmentation des produits alimentaires.

- Faites-vous vos courses vous-mêmes ? Si oui, les faites-vous seul ou accompagné ?

Oui, seule la plupart du temps, parfois avec Alessio

- L'expérience est-elle la même ou estimez-vous qu'elle est différente ? Expliquez pourquoi.

Moi, j'aime bien d'aller faire les courses avec quelqu'un d'autre comme ça, il achète d'autres produits parce que moi, j'ai plutôt tendance à acheter toujours les mêmes produits.

- Vous arrive-t-il de faire des courses fréquemment, ou seulement quand c'est nécessaire ? Expliquez.

Fréquemment, puisque je suis la seule à la maison à faire les courses.

- Vous préférez faire vos courses dans un magasin particulier ou cela dépend-il des jours ou des situations ? Expliquez.

En général, je fais les courses dans les magasins proches de la maison. Je dois citer les noms des magasins ? Bah le Colruyt, l'Intermarché, parfois le Lidl, ça dépend.

- Est-ce que ça dépend des jours ?

Oui, ça dépend des jours et des jours d'ouverture des magasins parce que par exemple l'Intermarché le lundi, il est fermé par contre l'Intermarché sera ouvert le dimanche si jamais j'ai besoin de quelque chose le dimanche, j'irai à l'Intermarché.

- Et par rapport à des situations ?

Par rapport par exemple à des situations, c'est-à-dire des jours fériés par exemple lundi, c'était férié, c'était le 11 novembre, on est allé faire des courses à l'Intermarché vu qu'il était ouvert.

- Qu'est-ce que vous aimez le plus ou le moins dans le fait de faire vos courses ?

A force, t'aimes plus faire les courses parce que t'as tellement l'habitude, c'est toujours toi qui fait les courses. Après, tu ne sais plus quoi acheter, tu ne sais plus quoi faire à manger.

- Si la personne répond (-) : Y a-t-il des aspects que vous avez plus aimés ? Lesquelles ?

Non.

- Quand vous êtes en magasin, est-ce que ça vous arrive d'avoir des interactions avec le personnel ou d'autres clients ? Est-ce que vous avez des exemples ?

Avec d'autres clients, si t'as une connaissance que tu rencontres quelqu'un que tu connais forcément, tu vas avoir une interaction avec un client, avec la personne que tu connais et avec le personnel du magasin si t'as quelque chose à demander ou si tu ne trouves pas quelque chose.

- Est-ce que vous trouvez ça important d'avoir des interactions ?

Oui parce qu'à l'heure actuelle ce que je n'aime pas, c'est qu'on met des caisses de plus en plus automatiques comme par exemple chez Decathlon, chez Emma, on met des caisses automatiques comme chez Ikea et ça, je n'aime pas parce qu'on n'a plus de contact avec le personnel.

Relation avec les technologies en général :

- Pour vous, qu'est-ce qu'une "technologie" ?

Une technologie, la technologie, c'est comme par exemple les caisses, c'est une nouvelle technologie, ils mettent des caisses automatiques, c'est une nouvelle technologie mais t'as pas de contact avec le personnel alors que j'estime que l'humain, il a besoin de contact.

- Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit en premier ?

L'évolution, l'évolution de la technologie et la nouveauté comme par exemple comme je t'ai dit.

- Dans les technologies que vous avez au quotidien, lesquelles utilisez-vous le plus ?

La nouvelle technologie par exemple les robots, les aspirateurs robots.

- Pouvez-vous expliquer comment vous les utilisez.

Ils fonctionnent tous les jours, le matin. Ils sont programmés à 10 heures au matin et fonctionnent tous les jours à 10 heures au matin.

- Aimez-vous ou pas les nouvelles technologies ? Pourquoi ?

Certaines oui et d'autres pas. Il y a certaines technologies que j'aime parce que ça nous facilite la vie vu qu'on travaille. Par contre les nouvelles technologies où on a moins de contact avec le personnel, je n'aime pas ça parce qu'on n'a plus de contact avec les gens finalement et alors tu n'as plus de service non plus. Par exemple au niveau de la banque, tu dois quasiment tout faire toi-même à partir de ton application. Tu n'as plus de contact quasiment avec les personnes.

Partie 2 : Technologie en magasin et expériences de courses

Objectif : Guider progressivement vers l'expérience des technologies en magasin, en introduisant le sujet des caisses self-service et du self-scan pour qu'ils partagent leurs ressentis et expériences.

Usage des technologies lors des courses :

- Qu'est-ce qui vous motive ou pas à utiliser une technologie en magasin ?

En même temps, quand tu vas dans les magasins, les caisses automatiques comme ça, parfois, tu es bien obligé de les utiliser vu qu'on te pousse à les utiliser. Par exemple chez Decathlon, tu n'as quasiment plus que ça.

- Comment vous sentez-vous quand vous n'avez pas le choix ?

Je le fais, tu n'as pas le choix, tu le fais. Mais ça va, je m'adapte à la nouvelle technologie. Mais il faut penser aussi aux personnes beaucoup plus âgées qui elles risquent d'avoir des difficultés de s'adapter aux nouvelles technologies. [rajouter le fait de ne pas avoir le choix quand les magasins supprime les caisses employés c'est frustrant]

- Au moment de passer à la caisse, s'il y a des caisses employés et automatique, comment faites-vous votre choix ?

Je préfère, tout dépend de la file d'attente. S'il y a beaucoup de file d'attente quand il y a une employée, je vais aller à l'automatique malgré que je n'aime pas ça. Mais forcément il risque d'avoir plus de file d'attente là où il y a une employée parce que les gens sont peut-être réfractaires à l'utilisation de la nouvelle technologie et des caisses automatiques.

- Quels sont les facteurs qui vous poussent à utiliser ou non les technologies self-service ?

Mais justement, s'il y a trop de monde là où par exemple dans les caisses où il y a du personnel, s'il y a trop de monde parce qu'on les réduit de plus en plus, donc forcément, il va y avoir plus de monde. Alors là, pour éviter d'attendre, je vais aller dans les caisses, au niveau des caisses sans personnel. Mais je n'aime pas ça.

Expériences spécifiques avec les caisses self-service :

- Décrivez moi la dernière fois que vous avez utilisé une caisse self-service ?

Il n'y a pas longtemps, le week-end passé chez Decathlon. Ça s'est bien passé, tu prends les articles, tu les scans, tu scans ta carte de fidélité, tu scans tes articles, tu paies avec une carte, paiement par carte. Je ne sais même pas si on s'est payé en liquide. Non, je ne pense pas. Je pense que tu dois payer avec une carte bancaire. Donc en fait, ça évite aussi, si tu ne peux pas payer en liquide, du coup, justement, c'est une obligation de payer par carte bancaire.

- Et est-ce que ça se passe toujours comme ça ? Pourquoi ?

Je ne sais pas, je pense. Au niveau des cartes, oui, forcément, il ne va pas te rendre le liquide, donc c'est par carte bancaire d'office.

- Que penses-tu du fait qu'on ne peut pas utiliser de liquide ?

Moi, je trouve qu'il faut continuer à utiliser du liquide parce qu'en fait, les personnes qui ont des caisses comme ça, ils ont des frais. Ils ont des frais sur les paiements électroniques par carte, tandis que du liquide, pas.

- Est-ce que vous avez déjà rencontré des difficultés avec ce type de caisse ? Si oui, pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé ?

Non, je m'adaptais facilement. Ce n'est pas une question d'adaptation, c'est une question de contact avec le personnel.

Partie 3 : Réactions à des exemples concrets de technologies en magasin

Objectif : Utiliser des exemples visuels pour susciter des réactions émotionnelles immédiates et recueillir des impressions spontanées sur les technologies de self-scanning.

Montrer une photo ou une vidéo d'une caisse self-service/self-scan :

Image 2 :

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

En fait, je me rends compte qu'il y a une dame qui explique à une autre comment faire. Parce qu'à mon avis, c'est une nouvelle technologie et la dame n'a pas l'habitude et il y a une dame du personnel qui va peut-être s'occuper de cinq ou six caisses lorsque les personnes qui emploient ces caisses ont des difficultés.

- Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

En fait, ce qui me déplaît, c'est qu'à tout moment, ils peuvent vérifier si tu as bien scanné, tout est produit. Alors que c'est toi, à partir du moment où ils te laissent faire, je suis désolé, ils ne devraient pas vérifier pour voir si tu as bien scanné, tout est produit. Alors, tu dois faire confiance au client. À partir du moment où tu mets des caisses automatiques, tu dois faire confiance au client. De là, à vérifier, ils le font. Et ça, ça peut ennuyer.

- Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?

Non, une caisse traditionnelle. Parce que j'ai du contact avec du personnel et voilà. Et après, une fois que la personne a scanné tes produits, on ne va pas venir vérifier si ton ticket est correct.

- Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour utiliser cette technologie ?

Non, je ne saurais pas de différence.

Image 4 :

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

Ça m'inspire qu'en fait, il n'y a pas assez de caisses ouvertes pour le nombre de clients et du coup, les gens font la file.

- Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Qu'on ouvre d'autres caisses pour qu'il n'y ait pas de file, pour que les gens ne doivent pas attendre.

- Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?

Alors un self-service dans cette situation. Mais bon, en fait, les caisses self-service font qu'on diminue de plus en plus le personnel. En fait, on met des caisses électroniques et quoi ? Il y aura de moins en moins de travail en faisant ça.

- Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour faire vos courses ?

Non, je ne verrais pas de différence. De toute façon, on doit quand même faire la file.

Image 5 :

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

C'est bien parce que là, tu as un contact avec le personnel, tu as un sourire, voilà.

- Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Ce qui me plaît, c'est que tu as un contact avec le personnel et ce qui me déplairait, c'est qu'on supprime ce contact avec les personnes.

- Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?

Non, je préfère utiliser une caisse traditionnelle.

- Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour faire vos courses ?

Non.

Conclusion

Voici que se termine notre entretien et si je résume correctement, pour vous, vous n'avez pas beaucoup d'importance pour les technologies. Tu trouves qu'il y en a certaines qui sont bien pour faciliter la vie, mais qu'il y en a beaucoup qui suppriment le contact humain. Donc, vous, vous êtes pour le contact humain. Et donc, vous préférez avoir une caisse employée.

Oui, je privilégie la caisse avec du personnel.

Est-ce que j'ai bien dégagé les idées que vous avez partagées ?

Oui.

Est-ce qu'il y a selon vous un point que je n'aurais pas abordé qui semblerait important dans cette étude ?

Oui, bah justement, c'est que quand tu as une caisse avec du personnel, tu peux payer en liquide. Les caisses automatiques, tu ne peux plus payer en liquide. Donc, ça, c'est important.

Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé et pour la richesse de vos réponses.

Merci encore pour votre participation.

Annexe 3.7 - Répondant 7

Bonjour, je suis étudiant(e) en master 2 à l'UCLouvain. Dans le cadre de mon mémoire, je réalise une étude sur les comportements d'achat en grande distribution. L'entretien aura une durée de 30 à 40 minutes et il n'y a aucun objectif commercial derrière cette étude.

Je vous remercie de m'accorder de votre temps. Lors de cet entretien, il n'y aura pas de bonne ou mauvaise réponse, nous avons besoin de vos ressentis, vos avis et de vos expériences donc soyez libre de vous exprimer.

J'aurais à ma disposition un dictaphone pour enregistrer la conversation si cela ne vous pose aucun problème. Toutefois, cet enregistrement ne sera utilisé qu'à des fins scientifiques.

Et bien évidemment, je m'engage à respecter votre anonymat, les données collectées resteront confidentielles et elles ne seront utilisées que dans le cadre de ma recherche.

Aux vues des conditions présentées, êtes-vous d'accord de participer à cette étude ?

Oui bien sûr

Avez-vous des questions sur le déroulement de l'entretien ou autres ?

Non

Phase d'échauffement

Pour commencer, pouvez-vous me dire quelques mots sur vous ?

- Pouvez-vous me parler un peu de vous et de qui vous êtes ? (*Décrivez-vous*)

Je m'appelle Virgilio Pusceddu, j'ai 57 ans. Et je suis courtier, indépendant en assurance. Je suis mariée avec deux enfants. J'habite du côté de Jurbise à Herchies.

- Quel est ton passe-temps favori ?

Le jeu, j'aime bien joué.

Partie 1 : Le shopping et les technologies en général

Objectif : Démarrer l'entretien en abordant le thème du shopping et de la technologie de manière très générale, sans introduire les technologies self-scan, pour comprendre les préférences du participant en matière de shopping et de technologie.

On va passer à la première partie, le shopping et les technologies en général.

Shopping en général :

- Quand vous pensez au shopping, qu'est-ce que cela évoque pour vous ?

Ça dépend. Bah, le shopping, ça dépend, en fait, ça peut être gai comme un peu laçant.

- Tu peux m'expliquer plus ?

Bah, si c'est pour aller acheter quelque chose pour me faire plaisir, bah, c'est gai. Par contre, ça peut être laçant, s'il faut commencer à chercher à gauche et à droite ou faire le tour parce qu'on ne trouve pas la perle rare.

- Si maintenant, je vous demande ce que vous évoques les courses, votre réponse sera identique ou différente ?

La même chose. Après, les courses, c'est peut-être plus rébarbatif. C'est toujours la même chose, acheter de la nourriture. Voilà, il n'y a pas de gaîté là-dedans. C'est un peu une obligation d'aller chercher et faire des courses.

- Pouvez-vous me décrire votre dernière expérience lors de vos courses ?

Bah, rien, rien de spécial. Je suis rentré dans le magasin, j'ai pris mon caddie et j'ai mis ce que j'avais besoin dans le caddie, puis j'ai été à la caisse, rien d'extraordinaire.

- Est-ce que c'est toujours la même chose ? Pourquoi ?

C'est toujours la même chose. Parce que c'est quasi répétitif, les courses, c'est toujours la même chose qu'on achète, plus ou moins.

- Est-ce une expérience habituelle pour vous ou bien faites-vous vos courses de façon différente selon les produits ? Expliquez pourquoi.

Non, je vais souvent dans les mêmes magasins.

- Faites-vous vos courses vous-mêmes ? Si oui, les faites-vous seul ou accompagné ?

Oui, accompagnées avec Madame.

- L'expérience, est-elle la même ou estimez-vous qu'elle est différente ? Expliquez pourquoi.

Oui, c'est la même chose.

- Vous arrive-t-il de faire des courses fréquemment, ou seulement quand c'est nécessaire ? Expliquez.

Non, fréquemment. Parce que quand il y a des promotions, on se dirige au magasin pour aller faire des réserves.

- Vous préférez faire vos courses dans un magasin particulier ou cela dépend-il des jours ou des situations ? Expliquez.

Oui, des jours et des situations. Parce qu'il y a des jours où il y a des promotions dans certains magasins.

- As-tu un magasin particulier ou pas forcément ?

Oui, un magasin particulier, oui. Parce qu'il fait des promotions, par exemple jeudi.

- Qu'est-ce que vous aimez le plus ou le moins dans le fait de faire vos courses ?

Le moins c'est quand il y a peut-être trop de gens à la caisse. Après, c'est chacun son tour.

- Qu'est-ce qui fait que c'était agréable ou désagréable pour vous ?

Agréable, ça dépend dans certains magasins. Certains magasins sont bien chaland, c'est lumineux. Et donc, voilà, c'est gay de faire les courses. Voilà, quand les caisses ne sont pas toutes occupées, ça donne la fluidité de la clientèle. Voilà, c'est désagréable, c'est quand tu dois attendre de longtemps et qu'il y a peut-être des caisses libres et personne vient t'aider à ce niveau-là, voilà.

- Quand vous êtes en magasin, est-ce que ça vous arrive d'avoir des interactions avec le personnel ou d'autres clients ? Est-ce que vous avez des exemples ?

Non, sauf si je vois quelqu'un que je connais, mais sans plus. On se dit bonjour et parfois ça peut amener des petites discussions si ça fait longtemps qu'on s'est vu. Si pas non. Et avec le personnel, non, à part avoir besoin d'un produit quelconque, non.

- Est-ce que tu trouves ça important d'avoir des interactions ?

Si tu es en difficulté dans le magasin et que tu cherches quelque chose, oui, c'est quand même utile.

Relation avec les technologies en général :

- Pour vous, qu'est-ce qu'une "technologie" ?

Hum, une technologie. C'est un produit qui apporte de l'amélioration dans ta vie.

- Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit en premier ?

Bah, c'est surtout dans les technologies, dans tout ce qui est informatique et électronique.

- Est-ce que tu aurais une technologie bien précise qui te vient en tête ?

Le téléphone, par exemple.

- Dans les technologies que vous avez au quotidien, lesquelles utilisez-vous le plus ?
Pouvez-vous expliquer comment vous les utilisez ?

Bah, le téléphone, le GSM, l'ordinateur et des consoles de jeu. Le PC, je l'utilise au travail, et le GSM également, ce sont deux outils pour mon travail.

- Aimez-vous ou pas les nouvelles technologies ? Pourquoi ?

Oui, j'aime bien.

- Y attachez-vous une grande importance ou pas ? Pourquoi ?

Bah oui, j'aime bien aller dans les magasins. Je me sens bien d'aller voir les nouvelles technologies qui sont sorties. Ça me donne envie parfois d'acheter.

- Comment se passe généralement l'utilisation de ces technologies pour vous ?

Bah, je suis content. Voilà.

Partie 2 : Technologie en magasin et expériences de courses

Objectif : Guider progressivement vers l'expérience des technologies en magasin, en introduisant le sujet des caisses self-service et du self-scan pour qu'ils partagent leurs ressentis et expériences.

Alors, passons aux technologies en magasins et l'expérience de course.

Usage des technologies lors des courses :

- Dans les magasins que vous fréquentez régulièrement, y a-t-il des technologies qui existent ? Lesquelles ?

Oui, dans les magasins comme Media-Mark.

- Oui, en effet, ce sont des produits technologique mais dans le magasin, y a-t-il des technologies ?

Non, à part ceux qui scannent parfois leurs produits.

- Avez-vous déjà utilisé certaines de celles-ci ? Lesquelles et pourquoi ?

Non. J'ai jamais utilisé de scanne. Parce que je n'ai jamais eu l'occasion de le faire. Et j'en ai pas eu vraiment besoin.

- Au moment de passer à la caisse, s'il y a des caisses employés et automatique, comment faites-vous votre choix ?

Bah, moi, je préfère l'employé parce qu'on est en train de griller le personnel et le travail.

- Si vous n'avez jamais utilisé les caisses self-service, qu'elle est la raison ? Pouvez-vous expliquer pourquoi.

C'est principalement la première raison que je disais.

- Quels sont les facteurs qui vous poussent à utiliser ou non les technologies self-service ?

Je n'aime pas parce que, voilà, parce que, comme je viens de dire, ça tue le personnel. Maintenant, il est clair que s'il y a quatre caisses et qu'il n'y a qu'une seule personne à une caisse, c'est vrai qu'on va avoir tendance à aller dans les technologies et le faire soi-même. Mais je trouve ça un peu aberrant.

- Comment expliqueriez-vous qu'à certains moments, vous utiliserez ces technologies et à certains non ?

Quand on est obligé, il y a des magasins où on n'a pas le choix ou c'est déjà une technologie où on doit faire soi-même, scanner soi-même.

- Comment vous sentez-vous quand vous n'avez pas le choix ?

Moi, je suis déçu, c'est tout.

Expériences spécifiques avec les caisses self-service :

- Décrivez moi la dernière fois que vous avez utilisé une caisse self-service ? Et est-ce que ça se passe toujours comme ça ? Pourquoi ?

La semaine passée, chez Decathlon. J'ai pris mes colis, j'ai mis dans un bac et j'ai payé moi-même. Il y a des gardes qui sont derrière pour vérifier. Et des gens sont là pour voir s'ils doivent t'aider si jamais tu as un souci. Mais ce n'est pas notre rôle. Et oui, c'est toujours comme ça.

- Est-ce que vous avez déjà rencontré des difficultés avec ce type de caisse ? Si oui, pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé ?

Non.

Partie 3 : Réactions à des exemples concrets de technologies en magasin

Objectif : Utiliser des exemples visuels pour susciter des réactions émotionnelles immédiates et recueillir des impressions spontanées sur les technologies de self-scanning.

Ok. Alors, maintenant, réaction à des exemples concrets de technologie en magasins.

Donc je vais te montrer des photos et après, je vais te poser des questions.

Montrer une photo ou une vidéo d'une caisse self-service/self-scan :

Image 1 :

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

Une femme est en train de scanner le produit. C'est juste un contrôle, pour peut-être ne pas faire d'erreurs. Elle scanne un produit pour voir si c'est bien celui-là.

Donc elle scanne le produit et le prix s'affiche sur son écran.

- Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Ben, rien. À part qu'il pourrait y avoir une erreur d'encodage, à part ça, voilà, il n'y a rien de particulier.

- Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?

Encore une fois, une caisse traditionnelle avec une personne, avec du personnel. Pour le lien.

- Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour utiliser cette technologie ?

Non.

Image 2 :

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

On t'aide simplement et on t'explique comment fonctionne le paiement automatique. Voilà, encore une fois, c'est le début. Il faut voir à long terme. Est-ce que cette dame va encore être là dans deux ans ? Bon, pour moi, c'est des pertes d'emploi, point.

Image 4 :

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

Ben, qu'il y a beaucoup de gens à la caisse et donc, voilà, il faut être patient. Ça peut être désagréable.

- Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Ben, qu'il y a une caisse plus rapide pour moins d'articles, comme ça peut exister dans certains magasins.

- Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?

Ben, peut-être que là, si on n'a pas beaucoup de courses, le self-service serait bien. Ça serait facile.

- Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour faire vos courses ?

Non, pas du tout.

Image 5 :

- En voyant cette image, qu'est-ce que cela vous inspire ?

Un achat où tout le monde est content et aussi bien la caissière que le client.

- Qu'est-ce qui vous plairait ou vous déplairait dans cette situation ?

Rien. Ce qui me déplairait, c'est que cette caissière n'existe plus et qu'il n'y ait plus de contacts. Et que ce soit un ordinateur qui te dit « Goodbye ».

- Dans cette situation, préféreriez-vous utiliser une caisse traditionnelle ou passer par le self-service ? Pourquoi ?

Traditionnelle.

- Pensez-vous que vous ressentiriez une différence si vous étiez seul ou accompagné pour faire vos courses ?

Pas du tout, je suis un grand garçon.

Conclusion

Voici que se termine notre entretien et si je résume correctement, pour vous vous trouvez que les caisses automatiques, ça remplace un peu l'humain. Et donc, vous êtes un peu contre.

Oui. Parce qu'il n'y a plus de contact humain.

Ok, donc même si tu es quelqu'un qui est adepte de technologie, tu n'es pas forcément attiré par ça. Et donc, tu privilégies le contacts humains.

Est-ce que j'ai bien dégagé les idées que vous avez partagées ?

Tout à fait.

Est-ce qu'il y a selon vous un point que je n'aurais pas abordé qui semblerait important dans cette étude ?

Non

Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé et pour la richesse de vos réponses.

Merci encore pour votre participation.

Annexe 4 : Type de messages

Types de messages	
Factuel Simple Des contrôles aléatoires peuvent être réalisés à tout moment. Merci pour votre compréhension. !!! Chaque année, 500 vols sont détectés. Pour cette raison, 5 caméras de surveillance enregistrent en continu les transactions aux caisses automatiques. Elles permettent de sécuriser les paiements et de limiter les pertes, qui atteignent jusqu'à 5 % du chiffre d'affaires annuel.	Factuel visuel Des contrôles aléatoires peuvent être réalisés à tout moment. Merci pour votre compréhension. !!! 500 vols sont détectés chaque année. 5 caméras de surveillance surveillent les caisses automatiques en continu. Le but est de sécuriser les paiements et de limiter les pertes. Les vols représentent 5% du chiffre d'affaires annuel.
Émotionnel Simple Des contrôles aléatoires peuvent être réalisés à tout moment. Merci pour votre compréhension. !!! Chaque année, de nombreuses personnes sont surprises en train de voler aux caisses automatiques. Pour garantir un climat de confiance et le poste de nos employés, 5 caméras surveillent en continu. Actuellement, les vols représentent 5 % du chiffre d'affaires annuel.	Émotionnel visuel Des contrôles aléatoires peuvent être réalisés à tout moment. Merci pour votre compréhension. !!! Chaque année, de nombreuses personnes sont surprises en train de voler aux caisses automatiques. Pour préserver un climat de confiance et le poste de nos employés, 5 caméras surveillent en continu. Les vols représentent 5% du chiffre d'affaires annuel.

Annexe 5 : Matériel expérimental et données de l'étude

Annexe 5.1 – Questionnaire

Modifier l'enquête | Gestion d'expérience Qualtrics 25/04/25 14:00

Outils Enregistré le 10 avr. 2025 à 14:29 Brouillon Q Aperçu Publier

MEMOIRE BILAL FIONA TECHNO RETAIL Score d'évaluation de l

▼ Default Question Block

----- Saut de page -----

Présentation

Bonjour, actuellement en Master à l'UCLouvain, dans le cadre de mon mémoire, je réalise une étude sur l'introduction des techn en magasin. Le questionnaire dure entre 10 et 15 minutes, est 100 % anonyme, et il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponse. Cependant, il est essentiel de répondre consciencieusement, car des réponses incomplètes ou incohérentes ne pourront pas être en compte. Les données collectées seront utilisées uniquement à des fins académiques et respectent les règles de protection de données (GDPR). Merci d'avance pour votre précieuse aide ! 🙏

Q28

Avez-vous bien compris les règles de cette étude et souhaitez-vous participer à l'étude ?

☐ Oui

☐ Non

Importer depuis la bibliothèque Ajouter une r

Ajouter un bloc

▼ Bloc 1 Factuel simple

Q6

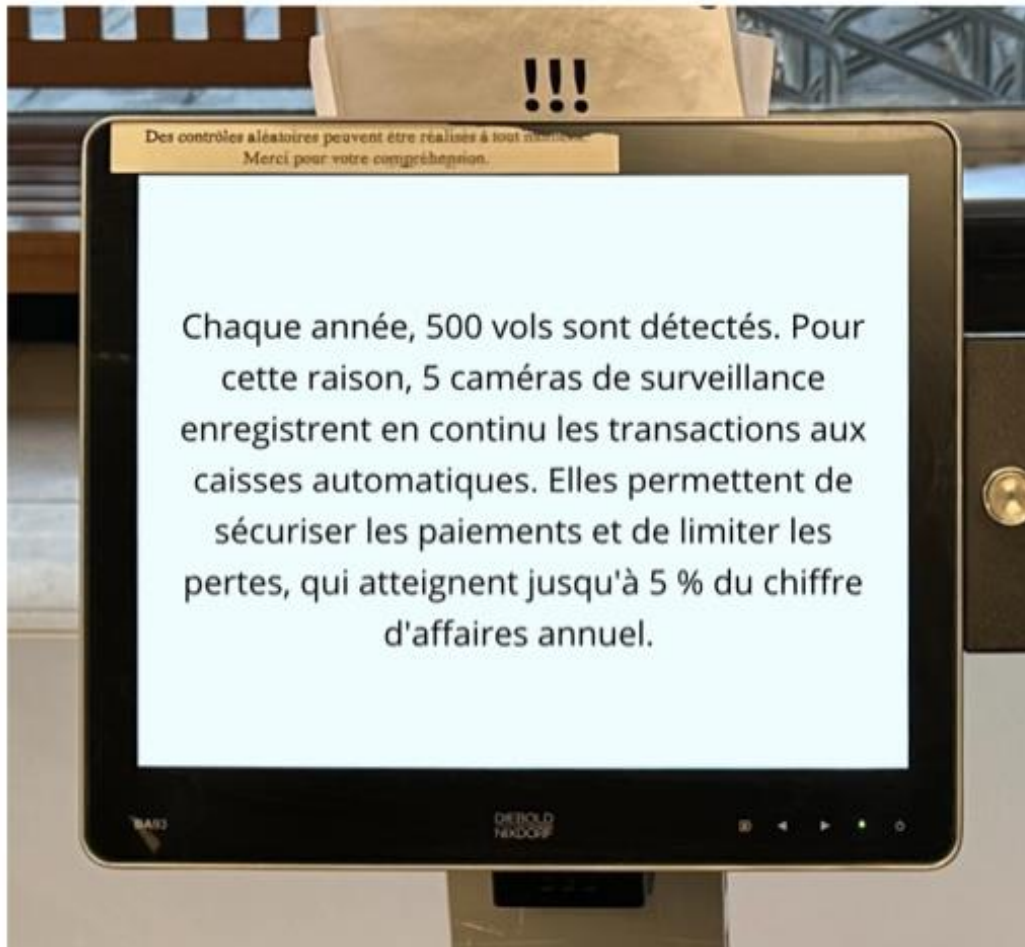
Imaginez vous dans la situation suivante : vous venez de terminer vos courses dans votre supermarché habituel et vous vous dirigez vers une caisse automatique pour scanner vos articles et procéder au paiement. Une fois face à une caisse automatique, message s'affiche sur l'écran.



Saut de page

Q7

Lisez attentivement ce message.



Q34

D'après-vous, quel sera le pourcentage de personnes qui donneront de l'importance au message après leur passage en caisses



Q33

Ce message vise à dissuader les vols et à réduire les pertes annuelles en termes de chiffre d'affaires. À votre avis, ce message s efficace ?

☐ Oui

☐ Non

Q35

Suite à cette campagne, comment les pertes liées aux vols vont-elles évoluer ?

Diminution des vols

1%

2%

3%

4%

Stable

6%

7%

8%

9%

Augmentation des vols

Importer depuis la bibliothèque

Ajouter une n

Ajouter un bloc

Bloc 2 Émotionnel simple

Q9

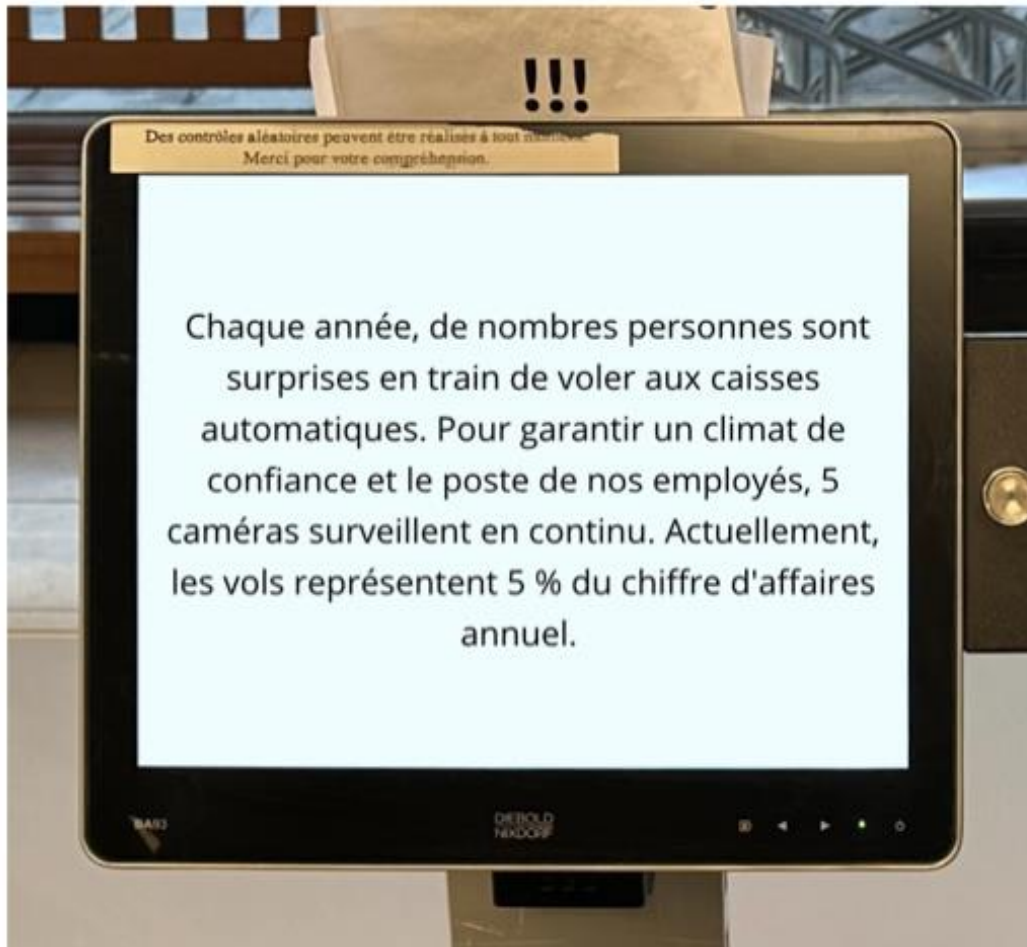
Imaginez vous dans la situation suivante : vous venez de terminer vos courses dans votre supermarché habituel et vous vous dirigez vers une caisse automatique pour scanner vos articles et procéder au paiement. Une fois face à une caisse automatique, message s'affiche sur l'écran.



Saut de page

Q10

Lisez attentivement ce message.



Q32

D'après-vous, quel sera le pourcentage de personnes qui donneront de l'importance au message après leur passage en caisses



Q34

Ce message vise à dissuader les vols et à réduire les pertes annuelles en termes de chiffre d'affaires. À votre avis, ce message s efficace ?

☐ Oui

☐ Non

Q37

Suite à cette campagne, comment les pertes liées aux vols vont-elles évoluer ?

Diminution des vols

1%

2%

3%

4%

Stable

6%

7%

8%

9%

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

Augmentation des vols

Importer depuis la bibliothèque

Ajouter une n

Ajouter un bloc

Bloc 3 Factuel visuel

Q12

Imaginez vous dans la situation suivante : vous venez de terminer vos courses dans votre supermarché habituel et vous vous dirigez vers une caisse automatique pour scanner vos articles et procéder au paiement. Une fois face à une caisse automatique, message s'affiche sur l'écran.



Saut de page

Q13

Lisez attentivement ce message.



Q31

D'après-vous, quel sera le pourcentage de personnes qui donneront de l'importance au message après leur passage en caisses



Q35

Ce message vise à dissuader les vols et à réduire les pertes annuelles en termes de chiffre d'affaires. À votre avis, ce message s'efficace ?

☐ Oui
 ☐ Non

Q38

Suite à cette campagne, comment les pertes liées aux vols vont-elles évoluer ?

☐ Diminution des vols
 ☐ 1%
 ☐ 2%
 ☐ 3%
 ☐ 4%
 ☐ Stable
 ☐ 6%
 ☐ 7%
 ☐ 8%
 ☐ 9%
 ☐ Augmentation des vols

[Importer depuis la bibliothèque](#)
[Ajouter une n](#)

[Ajouter un bloc](#)

▼ Bloc 4 Émotionnel visuel

Q15

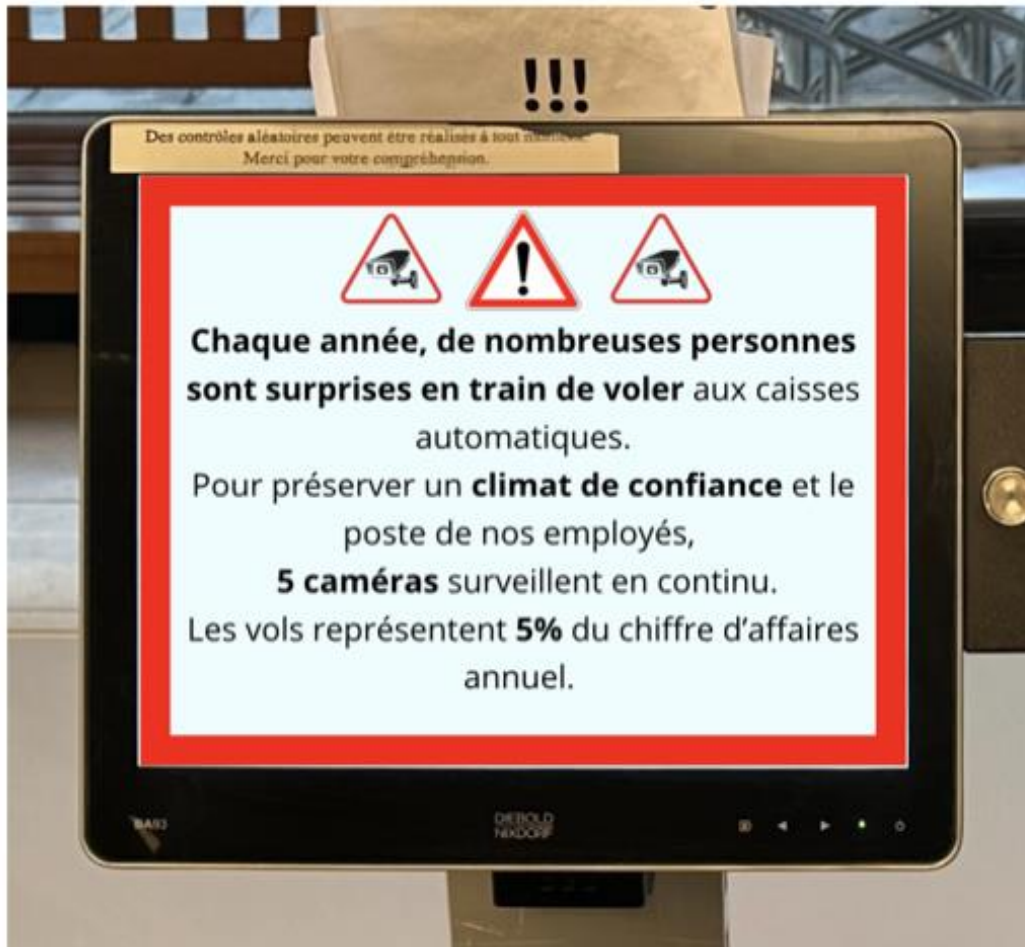
Imaginez vous dans la situation suivante : vous venez de terminer vos courses dans votre supermarché habituel et vous vous dirigez vers une caisse automatique pour scanner vos articles et procéder au paiement. Une fois face à une caisse automatique, message s'affiche sur l'écran.



Seul de page

Q16

Lisez attentivement ce message.



Q30

D'après-vous, quel sera le pourcentage de personnes qui liront attentivement le message lors de leur passage en caisses ?



Q20



Ce message me fait ressentir des émotions car

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Légèrement pas d'accord	Neutre	Légèrement d'accord	Plutôt d'accord	Tou d'a
Je ressens des émotions en le lisant.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Il me rend heureux(se) ou malheureux(se).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Je me sens bien ou mal en le lisant.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Je suis fier(ère) ou mal à l'aise d'avoir été exposé(e) à ce message.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Q21



Ce message me donne l'impression que la surveillance en caisse est

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Légèrement pas d'accord	Neutre	Légèrement d'accord	Plutôt d'accord	Tou d'a
Perturbant (cela gêne mon expérience)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Envahissant (cela prend trop de pouvoir dans ma décision)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Intrusif (cela envahit mon espace personnel ou cognitif)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Forcé (je n'avais pas le choix de l'éviter)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Oppressant (cela donne l'impression d'être surveillé ou contrôlé)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Distrayant (cela détourne mon attention de l'essentiel)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Dérangeant (cela créer un inconfort mental)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Q36

Si vous lisez cette phrase, appuyez sur "Oui"

- ☐ Oui
☐ Non

Q22



L'utilisation des caisses automatiques est une solution utile pour finaliser mes achats car

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Légèrement pas d'accord	Neutre	Légèrement d'accord	Plutôt d'accord	Tou d'a
Cela me permet de finaliser mes achats plus rapidement.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Cela peut améliorer l'efficacité du passage en caisse.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Cela peut augmenter la rapidité et la fluidité lors du paiement.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Je trouve qu'elles sont utiles pour faciliter mon passage en caisse.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Q36

Ce message vise à dissuader les vols et à réduire les pertes annuelles en termes de chiffre d'affaires. À votre avis, ce message s efficace ?

☐ Oui
 ☐ Non

Q39

Suite à cette campagne, comment les pertes liées aux vols vont-elles évoluer ?

Diminution des vols
 ☐ 1%
 ☐ 2%
 ☐ 3%
 ☐ 4%
 ☐ Stable
 ☐ 6%
 ☐ 7%
 ☐ 8%
 ☐ 9%
 Augmentation des vols

[Importer depuis la bibliothèque](#)

[Ajouter une n](#)

[Ajouter un bloc](#)

Bloc 5

Q18

Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec les affirmations suivantes :

Q19

Ce message est

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Légèrement pas d'accord	Neutre	Légèrement d'accord	Plutôt d'accord	Tou d'a
Crédible (digne de confiance)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Plausible (logiquement possible)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Réaliste (représente la réalité)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Q23



Quand je repense à la situation décrite dans le scénario et à l'enseigne (mon supermarché habituel) qui met en place ces caisses automatiques, quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes ?

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Légèrement pas d'accord	Neutre	Légèrement d'accord	Plutôt d'accord	Tou d'a
Je suis passionné(e) par cette enseigne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Je me sens enthousiaste par cette enseigne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Tout ce qui concerne cette enseigne attire mon attention	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Quand j'interagis avec l'enseigne, j'oublie tout ce qu'il y a autour de moi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Dans mes interactions avec l'enseigne, je me sens immergé(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
En général, j'aime m'investir dans des conversations avec la communauté de l'enseigne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Je suis quelqu'un qui apprécie interagir avec des personnes comme moi dans la communauté de l'enseigne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Je participe souvent dans des activités de la communauté de l'enseigne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Quand quelqu'un critique l'enseigne, je me sens insulté(e) personnellement	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Quand je parle de l'enseigne, je dis souvent « nous » plutôt que « ils »	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Quand quelqu'un complimente l'enseigne, je me sens complimenté(e) personnellement	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Q24



Quand je repense à la situation décrite dans le scénario et à l'enseigne qui met en place ces caisses automatiques et les messages, quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes ?

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Légèrement pas d'accord	Neutre	Légèrement d'accord	Plutôt d'accord	Tou d'a
L'enseigne semble avoir un sens fort de la justice.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Les consommateurs comptent pour l'enseigne.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Les consommateurs sont pris au sérieux par l'enseigne.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Les consommateurs sont importants pour l'enseigne.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Les consommateurs peuvent faire la différence.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Les consommateurs sont appréciés par l'enseigne.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Les consommateurs sont utiles à l'enseigne.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Les consommateurs ont la confiance de l'enseigne.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
L'enseigne a confiance en ses consommateurs.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
L'enseigne pense que ses consommateurs sont efficaces.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
L'enseigne pense que ses consommateurs coopèrent.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

▲

Importer depuis la bibliothèqueAjouter une n

Ajouter un bloc

▼ Bloc 6

Q25

Âge

☐ 18-24

☐ 25-34

☐ 35-44

☐ 45-54

☐ 55+

Q26

Genre

☐ Homme

☐ Femme

☐ Je préfère ne pas répondre

Q27

Je suis à l'aise avec l'utilisation des technologies

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Légèrement pas d'accord	Neutre	Légèrement d'accord	Plutôt d'accord	Tou d'a
Vous considérez que vous avez un très très bon niveau de connaissance sur ces technologies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Vous vous considérez comme très bien informé(e) sur ces technologies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Vous vous considérez comme très familier(ère) avec ces technologies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Q28

Je suis sensible à la protection de mes données personnelles car

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Légèrement pas d'accord	Neutre	Légèrement d'accord	Plutôt d'accord	Tou d'a
Je suis préoccupé(e) par le fait de pouvoir être identifié(e) lors de l'utilisation des caisses automatiques.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis inquiet/inquiète de la manière dont les informations me concernant pourraient être exploitées à travers les dispositifs de surveillance en magasin.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je crains que les données collectées pendant mon passage en caisse automatique puissent servir à m'identifier personnellement.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cela me dérange que des informations sur moi soient recueillies lorsque j'utilise les caisses automatiques.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis préoccupé(e) par le risque que les données me concernant puissent être consultées par des personnes non autorisées.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis inquiet/inquiète que les informations collectées lors de mon utilisation des caisses automatiques soient conservées de manière non autorisée.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai peur que ma vie privée soit compromise en utilisant les caisses automatiques et les dispositifs de vidéosurveillance associés.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q29

Le message que j'ai lu me semblait

Factuel

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

Émotionnel

Q30

Ce message comportait des couleurs et des visuels pour attirer l'attention

☐ Oui
 ☐ Non
 ☐ Je ne me rappelle pas

Importer depuis la bibliothèque

Ajouter une n

Ajouter un bloc

Fin de l'enquête

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire ! 🙏

Vos réponses sont précieuses pour notre étude et seront analysées avec rigueur.

Annexe 5.2 – Base de données

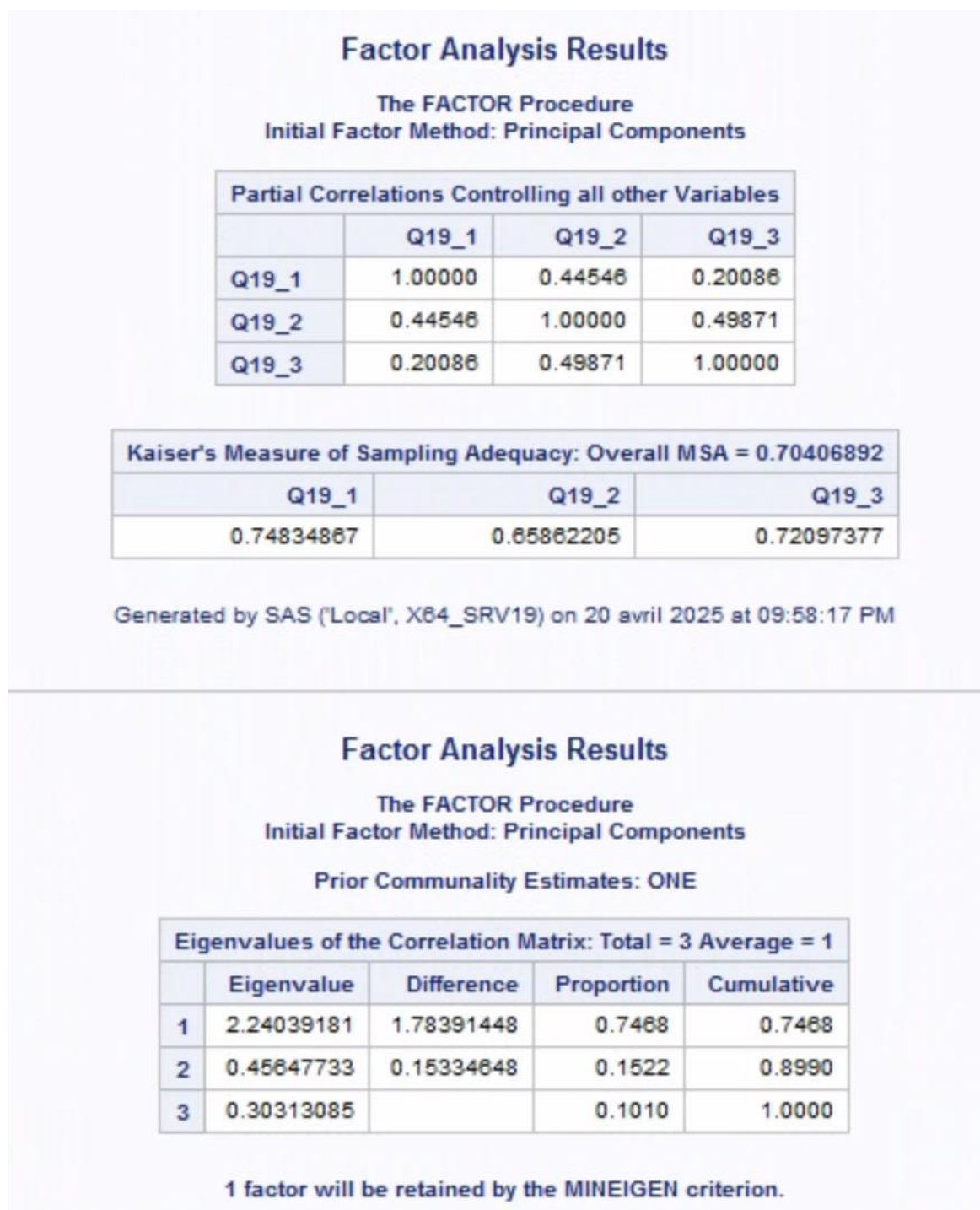
Les résultats de notre enquête se trouvent dans l'Excel suivant : [Base de données.xlsx](#)

Annexe 5.3 – Répartition des répondants par groupe expérimental

One-Way Frequencies Results				
The FREQ Procedure				
Groupe	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
1	57	23.85	57	23.85
2	57	23.85	114	47.70
3	62	25.94	176	73.64
4	63	26.36	239	100.00

Annexe 6 : Analyse en composantes principales

Annexe 6.1 – Crédibilité du message



Correlation Analysis

The CORR Procedure

3 Variables: Q19_1 Q19_2 Q19_3

Simple Statistics						
Variable	N	Mean	Std Dev	Sum	Minimum	Maximum
Q19_1	239	4.97071	1.50181	1188	1.00000	7.00000
Q19_2	239	5.33054	1.30752	1274	1.00000	7.00000
Q19_3	239	5.38494	1.36367	1287	1.00000	7.00000

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.826502
Standardized	0.830023

Cronbach Coefficient Alpha with Deleted Variable				
Deleted Variable	Raw Variables		Standardized Variables	
	Correlation with Total	Alpha	Correlation with Total	Alpha
Q19_1	0.648605	0.802423	0.649755	0.802848
Q19_2	0.746016	0.703468	0.747041	0.705589
Q19_3	0.665612	0.777859	0.670748	0.782411

Pearson Correlation Coefficients, N = 239			
	Q19_1	Q19_2	Q19_3
Q19_1	1.00000	0.64259	0.54510
Q19_2	0.64259	1.00000	0.67063
Q19_3	0.54510	0.67063	1.00000

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 20 avril 2025 at 09:58:47 PM

Annexe 6.2 – Engagement émotionnel envers le message

Factor Analysis Results

The FACTOR Procedure
Initial Factor Method: Principal Components

Partial Correlations Controlling all other Variables				
	Q20_1	Q20_2	Q20_3	Q20_4
Q20_1	1.00000	0.28456	0.31091	0.17211
Q20_2	0.28456	1.00000	0.40707	0.09831
Q20_3	0.31091	0.40707	1.00000	0.32866
Q20_4	0.17211	0.09831	0.32866	1.00000

Kaiser's Measure of Sampling Adequacy: Overall MSA = 0.80981381			
Q20_1	Q20_2	Q20_3	Q20_4
0.83356989	0.80594521	0.76680399	0.85343366

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 20 avril 2025 at 09:58:52 PM

Factor Analysis Results

The FACTOR Procedure
Initial Factor Method: Principal Components

Prior Commuality Estimates: ONE

Eigenvalues of the Correlation Matrix: Total = 4 Average = 1				
	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
1	2.76461290	2.23163103	0.6912	0.6912
2	0.53298187	0.13421194	0.1332	0.8244
3	0.39876993	0.09513463	0.0997	0.9241
4	0.30363530		0.0759	1.0000

1 factor will be retained by the MINEIGEN criterion.

Correlation Analysis

The CORR Procedure

4 Variables: Q20_1 Q20_2 Q20_3 Q20_4

Simple Statistics						
Variable	N	Mean	Std Dev	Sum	Minimum	Maximum
Q20_1	239	3.65690	1.63196	874.00000	1.00000	7.00000
Q20_2	239	3.19665	1.55536	764.00000	1.00000	7.00000
Q20_3	239	3.58159	1.54234	856.00000	1.00000	7.00000
Q20_4	239	3.46862	1.56580	829.00000	1.00000	7.00000

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.849731
Standardized	0.850143

Cronbach Coefficient Alpha with Deleted Variable				
Deleted Variable	Raw Variables		Standardized Variables	
	Correlation with Total	Alpha	Correlation with Total	Alpha
Q20_1	0.687647	0.809908	0.687883	0.810219
Q20_2	0.695858	0.806105	0.695958	0.806775
Q20_3	0.765196	0.776609	0.765461	0.776495
Q20_4	0.610736	0.841448	0.611210	0.842161

Pearson Correlation Coefficients, N = 239				
	Q20_1	Q20_2	Q20_3	Q20_4
Q20_1	1.00000	0.60605	0.64049	0.51043
Q20_2	0.60605	1.00000	0.67374	0.49338
Q20_3	0.64049	0.67374	1.00000	0.59478
Q20_4	0.51043	0.49338	0.59478	1.00000

Annexe 6.3 – Intrusivité perçue

Factor Analysis Results

The FACTOR Procedure
Initial Factor Method: Principal Components

Partial Correlations Controlling all other Variables							
	Q21_1	Q21_2	Q21_3	Q21_4	Q21_5	Q21_6	Q21_7
Q21_1	1.00000	0.42086	0.15073	-0.07765	0.20610	-0.03372	0.07722
Q21_2	0.42086	1.00000	0.37795	0.16044	-0.00596	0.23506	0.02524
Q21_3	0.15073	0.37795	1.00000	0.04811	0.30149	-0.13311	0.28657
Q21_4	-0.07765	0.16044	0.04811	1.00000	0.17938	0.03439	0.06794
Q21_5	0.20610	-0.00596	0.30149	0.17938	1.00000	0.09628	0.18332
Q21_6	-0.03372	0.23506	-0.13311	0.03439	0.09628	1.00000	0.31529
Q21_7	0.07722	0.02524	0.28657	0.06794	0.18332	0.31529	1.00000

Kaiser's Measure of Sampling Adequacy: Overall MSA = 0.88187903						
Q21_1	Q21_2	Q21_3	Q21_4	Q21_5	Q21_6	Q21_7
0.88655888	0.85210042	0.86625367	0.92997823	0.90802738	0.85692040	0.89791233

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 20 avril 2025 at 09:59:03 PM

Factor Analysis Results

The FACTOR Procedure
Initial Factor Method: Principal Components

Prior Communality Estimates: ONE

Eigenvalues of the Correlation Matrix: Total = 7 Average = 1				
	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
1	4.27178558	3.54548555	0.6103	0.6103
2	0.72630003	0.00310280	0.1038	0.7140
3	0.72319723	0.27727167	0.1033	0.8173
4	0.44592556	0.09385809	0.0637	0.8810
5	0.35206747	0.06769534	0.0503	0.9313
6	0.28437213	0.08802012	0.0406	0.9719

Correlation Analysis

The CORR Procedure

7 Variables: Q21_1 Q21_2 Q21_3 Q21_4 Q21_5 Q21_6 Q21_7

Simple Statistics						
Variable	N	Mean	Std Dev	Sum	Minimum	Maximum
Q21_1	239	3.09205	1.74411	739.00000	1.00000	7.00000
Q21_2	239	2.87029	1.71863	686.00000	1.00000	7.00000
Q21_3	239	3.14644	1.89412	752.00000	1.00000	7.00000
Q21_4	239	3.94561	2.03157	943.00000	1.00000	7.00000
Q21_5	239	3.73222	2.03216	892.00000	1.00000	7.00000
Q21_6	239	2.65690	1.52551	635.00000	1.00000	7.00000
Q21_7	239	3.04184	1.78413	727.00000	1.00000	7.00000

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.887604
Standardized	0.889163

Cronbach Coefficient Alpha with Deleted Variable				
Deleted Variable	Raw Variables		Standardized Variables	
	Correlation with Total	Alpha	Correlation with Total	Alpha
Q21_1	0.717728	0.866908	0.717875	0.868743
Q21_2	0.795470	0.857868	0.797635	0.858784
Q21_3	0.793377	0.856582	0.791007	0.859622
Q21_4	0.489449	0.897034	0.487336	0.896016
Q21_5	0.748635	0.862485	0.746568	0.865192
Q21_6	0.521206	0.888477	0.523437	0.891891
Q21_7	0.732252	0.864951	0.735051	0.866621

Annexe 6.4 – Utilité perçue de la technologie

Factor Analysis Results

The FACTOR Procedure
Initial Factor Method: Principal Components

Partial Correlations Controlling all other Variables				
	Q22_1	Q22_2	Q22_3	Q22_4
Q22_1	1.00000	0.34653	0.14339	0.27209
Q22_2	0.34653	1.00000	0.44072	0.37265
Q22_3	0.14339	0.44072	1.00000	0.24539
Q22_4	0.27209	0.37265	0.24539	1.00000

Kaiser's Measure of Sampling Adequacy: Overall MSA = 0.86301214

Q22_1	Q22_2	Q22_3	Q22_4
0.89439274	0.81866717	0.87228880	0.87536142

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 20 avril 2025 at 09:59:15 PM

Factor Analysis Results

The FACTOR Procedure
Initial Factor Method: Principal Components

Prior Communality Estimates: ONE

Eigenvalues of the Correlation Matrix: Total = 4 Average = 1				
	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
1	3.39603029	3.14189117	0.8490	0.8490
2	0.25413912	0.04844586	0.0635	0.9125
3	0.20569326	0.06155592	0.0514	0.9640
4	0.14413734		0.0360	1.0000

1 factor will be retained by the MINEIGEN criterion.

Correlation Analysis

The CORR Procedure

4 Variables: Q22_1 Q22_2 Q22_3 Q22_4

Simple Statistics						
Variable	N	Mean	Std Dev	Sum	Minimum	Maximum
Q22_1	239	5.86192	1.53180	1401	1.00000	7.00000
Q22_2	239	5.72385	1.56078	1368	1.00000	7.00000
Q22_3	239	5.74477	1.58171	1373	1.00000	7.00000
Q22_4	239	5.84519	1.45993	1397	1.00000	7.00000

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.940325
Standardized	0.940619

Cronbach Coefficient Alpha with Deleted Variable				
Deleted Variable	Raw Variables		Standardized Variables	
	Correlation with Total	Alpha	Correlation with Total	Alpha
Q22_1	0.829598	0.930758	0.829868	0.931252
Q22_2	0.897144	0.909153	0.897037	0.909933
Q22_3	0.847331	0.925539	0.847055	0.925863
Q22_4	0.859367	0.921974	0.859352	0.921979

Pearson Correlation Coefficients, N = 239				
	Q22_1	Q22_2	Q22_3	Q22_4
Q22_1	1.00000	0.80822	0.74843	0.77764
Q22_2	0.80822	1.00000	0.83594	0.83307
Q22_3	0.74843	0.83594	1.00000	0.78706
Q22_4	0.77764	0.83307	0.78706	1.00000

Annexe 6.5 – Engagement envers l’enseigne

Kaiser's Measure of Sampling Adequacy: Overall MSA = 0.82664837										
Q23_1	Q23_2	Q23_3	Q23_4	Q23_5	Q23_6	Q23_7	Q23_8	Q23_9	Q23_10	Q23_11
0.77777419	0.71867512	0.85397032	0.86162790	0.84735047	0.83487512	0.77402113	0.91029245	0.91625603	0.77969882	0.81186216

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 20 avril 2025 at 09:59:26 PM

Factor Analysis Results

The FACTOR Procedure
Initial Factor Method: Principal Components
Prior Communality Estimates: ONE

Eigenvalues of the Correlation Matrix: Total = 11 Average = 1				
	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
1	4.92827792	2.97577974	0.4480	0.4480
2	1.95249818	0.84822989	0.1775	0.6255
3	1.10426830	0.30668096	0.1004	0.7259
4	0.79758734	0.30772019	0.0725	0.7984
5	0.48986715	0.07621865	0.0445	0.8430
6	0.41364850	0.04871783	0.0376	0.8806
7	0.36493067	0.06458731	0.0332	0.9137
8	0.30034336	0.02885187	0.0273	0.9410
9	0.27149149	0.07922245	0.0247	0.9657
10	0.19226904	0.00745097	0.0175	0.9832
11	0.18481806		0.0168	1.0000

3 factors will be retained by the MINEIGEN criterion.

Correlation Analysis

The CORR Procedure

11 Variables: Q23_1 Q23_2 Q23_3 Q23_4 Q23_5 Q23_6 Q23_7 Q23_8 Q23_9 Q23_10 Q23_11

Simple Statistics						
Variable	N	Mean	Std Dev	Sum	Minimum	Maximum
Q23_1	239	3.53138	1.53600	844.00000	1.00000	7.00000
Q23_2	239	3.78243	1.49324	904.00000	1.00000	7.00000
Q23_3	239	3.65690	1.47794	874.00000	1.00000	7.00000
Q23_4	239	2.77824	1.46850	664.00000	1.00000	6.00000
Q23_5	239	3.05439	1.48422	730.00000	1.00000	6.00000
Q23_6	239	3.07950	1.61074	736.00000	1.00000	7.00000
Q23_7	239	3.41423	1.71498	816.00000	1.00000	7.00000
Q23_8	239	2.44351	1.43631	584.00000	1.00000	7.00000
Q23_9	239	2.02092	1.33614	483.00000	1.00000	7.00000
Q23_10	239	1.95397	1.41495	467.00000	1.00000	7.00000
Q23_11	239	2.15481	1.54386	515.00000	1.00000	7.00000

Cronbach Coefficient Alpha

Variables	Alpha
Raw	0.873324
Standardized	0.874782

Cronbach Coefficient Alpha with Deleted Variable

Deleted Variable	Raw Variables		Standardized Variables	
	Correlation with Total	Alpha	Correlation with Total	Alpha
Q23_1	0.460995	0.870361	0.462942	0.871739
Q23_2	0.495668	0.867834	0.494888	0.869628
Q23_3	0.556533	0.863742	0.555168	0.865596
Q23_4	0.658264	0.856885	0.657558	0.858598
Q23_5	0.618117	0.859572	0.618936	0.861259

Annexe 6.6 – Empowerment perçu du distributeur

Kaiser's Measure of Sampling Adequacy: Overall MSA = 0.90800196										
Q24_1	Q24_2	Q24_3	Q24_4	Q24_5	Q24_6	Q24_7	Q24_8	Q24_9	Q24_10	Q24_11
0.95108487	0.93160726	0.93974166	0.91786131	0.89146888	0.92455966	0.88560718	0.86282530	0.82960670	0.93350669	0.90660859

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 20 avril 2025 at 09:59:44 PM

Factor Analysis Results

The FACTOR Procedure
Initial Factor Method: Principal Components
Prior Communality Estimates: ONE

Eigenvalues of the Correlation Matrix: Total = 11 Average = 1				
	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
1	5.97330135	4.62704900	0.5430	0.5430
2	1.34625235	0.48564642	0.1224	0.6654
3	0.86060593	0.23013469	0.0782	0.7437
4	0.63047124	0.14051164	0.0573	0.8010
5	0.48995959	0.08810284	0.0445	0.8455
6	0.40185675	0.05366604	0.0365	0.8820
7	0.34819071	0.02810867	0.0317	0.9137
8	0.32008204	0.09107535	0.0291	0.9428
9	0.22900670	0.01004085	0.0208	0.9636
10	0.21896585	0.03765838	0.0199	0.9835
11	0.18130747		0.0165	1.0000

2 factors will be retained by the MINEIGEN criterion.

Correlation Analysis

The CORR Procedure

11 Variables: Q24_1 Q24_2 Q24_3 Q24_4 Q24_5 Q24_6 Q24_7 Q24_8 Q24_9 Q24_10 Q24_11

Simple Statistics						
Variable	N	Mean	Std Dev	Sum	Minimum	Maximum
Q24_1	239	4.72803	1.51369	1130	1.00000	7.00000
Q24_2	239	4.32636	1.71075	1034	1.00000	7.00000
Q24_3	239	4.43515	1.48486	1060	1.00000	7.00000
Q24_4	239	4.71967	1.60385	1128	1.00000	7.00000
Q24_5	239	5.39331	1.33635	1289	1.00000	7.00000
Q24_6	239	4.47699	1.51133	1070	1.00000	7.00000
Q24_7	239	5.63598	1.37708	1347	1.00000	7.00000
Q24_8	239	3.88285	1.63306	928.00000	1.00000	7.00000
Q24_9	239	3.47280	1.67228	830.00000	1.00000	7.00000
Q24_10	239	4.45188	1.45694	1064	1.00000	7.00000
Q24_11	239	4.61088	1.40649	1102	1.00000	7.00000

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.913302
Standardized	0.912622

Cronbach Coefficient Alpha with Deleted Variable				
Deleted Variable	Raw Variables		Standardized Variables	
	Correlation with Total	Alpha	Correlation with Total	Alpha
Q24_1	0.637035	0.906901	0.637410	0.906074
Q24_2	0.743704	0.901223	0.741989	0.900645
Q24_3	0.774603	0.899941	0.770926	0.899119
Q24_4	0.810760	0.897518	0.811611	0.896955
Q24_5	0.621585	0.907719	0.627412	0.906586

Annexe 7 : Résultats du test de normalité

La normalité des distributions a été évaluée à l'aide du **test de Kolmogorov-Smirnov (K-S)**, recommandé pour les échantillons de taille supérieure à 50. Ce test permet de comparer la distribution empirique des données à une distribution normale théorique. Dans notre étude, nous voulons nous assurer que la population dont sont tirés nos groupes suit une distribution normale, en acceptant l'hypothèse nulle suivante (Delacroix et al., 2021).

- H0 : la distribution suit la loi normale.
- H1 : la distribution ne suit pas la loi normale.

Afin de vérifier la normalité de nos distributions, nous avons analysé la **p-value** issue du **test de Shapiro-Wilk**. Ce test permet d'évaluer la probabilité de commettre une erreur en rejetant l'hypothèse nulle. Selon Cadario et al. (2017), nous acceptons l'hypothèse nulle lorsque la p-value est supérieure à 0,05, ce qui indique une distribution conforme à la normalité.

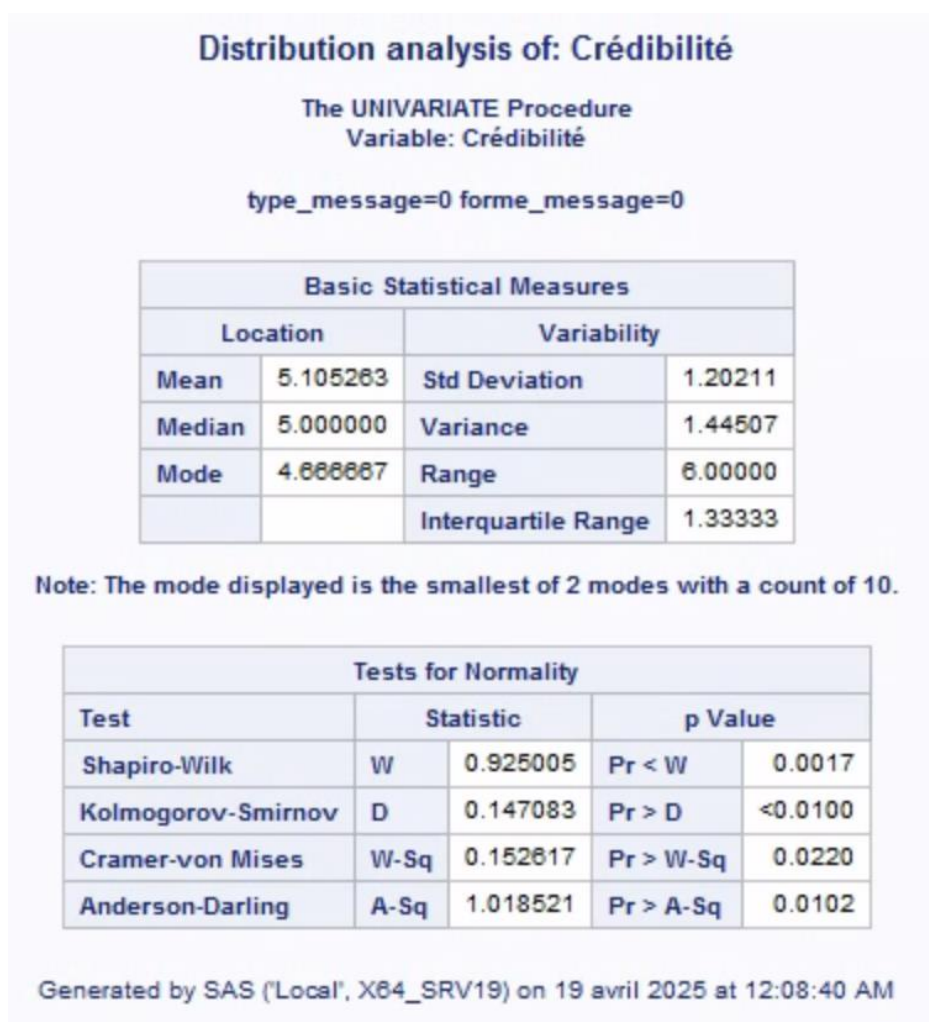
Test de normalité				
Kolmogorov-Smirnov (P-value)	G1	G2	G3	G4
Crédibilité	< 0,0100	0,0221	< 0,0100	< 0,0100
Engagement_emo	< 0,0100	< 0,0100	< 0,0100	> 0,1500
Intrusivité_perçue	> 0,1500	> 0,1500	< 0,0100	> 0,1500
Utilité_perçue	< 0,0100	< 0,0100	< 0,0100	< 0,0100
Engagement_enseigne	0,1389	> 0,1500	> 0,1500	> 0,1500
Empowerment_perçu	> 0,1500	0,0245	> 0,1500	> 0,1500

Tableau 1 : Test de normalité

Les résultats obtenus dans le tableau ci-dessus, nous permettent d'accepter l'hypothèse nulle pour plusieurs cas spécifiques. En effet, le groupe 4 concernant l'engagement émotionnel envers le message ; les groupes 1, 2 et 4 pour l'intrusivité perçue ; les groupes 1, 3 et 4 pour

l'empowerment perçu du distributeur ; ainsi que l'ensemble des groupes pour l'engagement envers l'enseigne. Cependant, certaines variables présentent des p-values inférieures à 0,05, ce qui signale une déviation par rapport à la normalité. Néanmoins, comme le rappellent Delacroix et al. (2021) et Field (2013), l'analyse de variance est relativement robuste aux violations de l'hypothèse de normalité dès lors que les groupes expérimentaux sont équilibrés et comportent un effectif suffisant ($n > 30$), ce qui est le cas dans notre étude. Nous pouvons donc raisonnablement poursuivre nos analyses sans que ces légères violations ne compromettent la validité de nos résultats.

Annexe 7.1 – Crédibilité du message



Distribution analysis of: Crédibilité

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Crédibilité

type_message=1 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	5.064327	Std Deviation	1.14856
Median	5.000000	Variance	1.31920
Mode	5.000000	Range	5.33333
		Interquartile Range	1.66667

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.95556	Pr < W	0.0354
Kolmogorov-Smirnov	D	0.126791	Pr > D	0.0221
Cramer-von Mises	W-Sq	0.116977	Pr > W-Sq	0.0682
Anderson-Darling	A-Sq	0.757104	Pr > A-Sq	0.0468

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:08:40 AM

Distribution analysis of: Crédibilité

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Crédibilité

type_message=0 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	5.182796	Std Deviation	1.25403
Median	5.500000	Variance	1.57260
Mode	6.000000	Range	6.00000
		Interquartile Range	1.66667

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.939642	Pr < W	0.0044
Kolmogorov-Smirnov	D	0.150197	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.186671	Pr > W-Sq	0.0078
Anderson-Darling	A-Sq	1.076145	Pr > A-Sq	0.0078

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:08:40 AM

Distribution analysis of: Crédibilité

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Crédibilité

type_message=1 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	5.534392	Std Deviation	1.16327
Median	6.000000	Variance	1.35319
Mode	6.000000	Range	5.00000
		Interquartile Range	1.66667

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.916357	Pr < W	0.0004
Kolmogorov-Smirnov	D	0.179327	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.28131	Pr > W-Sq	<0.0050
Anderson-Darling	A-Sq	1.516794	Pr > A-Sq	<0.0050

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:08:40 AM

Annexe 7.2 – Engagement émotionnel envers le message

Distribution analysis of: Engagement_emo

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Engagement_emo

type_message=0 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	3.285088	Std Deviation	1.26812
Median	3.500000	Variance	1.60812
Mode	4.000000	Range	4.50000
		Interquartile Range	2.25000

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.942137	Pr < W	0.0088
Kolmogorov-Smirnov	D	0.187225	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.22242	Pr > W-Sq	<0.0050
Anderson-Darling	A-Sq	1.22827	Pr > A-Sq	<0.0050

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:09:08 AM

Distribution analysis of: Engagement_emo

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Engagement_emo

type_message=1 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	3.526316	Std Deviation	1.16274
Median	4.000000	Variance	1.35197
Mode	4.000000	Range	4.50000
		Interquartile Range	1.25000

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.936364	Pr < W	0.0050
Kolmogorov-Smirnov	D	0.166909	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.241752	Pr > W-Sq	<0.0050
Anderson-Darling	A-Sq	1.325247	Pr > A-Sq	<0.0050

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:09:08 AM

Distribution analysis of: Engagement_emo

The UNIVARIATE Procedure

Variable: Engagement_emo

type_message=0 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	3.391129	Std Deviation	1.30543
Median	4.000000	Variance	1.70414
Mode	4.000000	Range	4.75000
		Interquartile Range	2.00000

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.923957	Pr < W	0.0009
Kolmogorov-Smirnov	D	0.19567	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.294893	Pr > W-Sq	<0.0050
Anderson-Darling	A-Sq	1.728691	Pr > A-Sq	<0.0050

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:09:08 AM

Distribution analysis of: Engagement_emo

The UNIVARIATE Procedure

Variable: Engagement_emo

type_message=1 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	3.686508	Std Deviation	1.45564
Median	3.750000	Variance	2.11889
Mode	3.500000	Range	6.00000
		Interquartile Range	2.25000

Note: The mode displayed is the smallest of 2 modes with a count of 7.

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.974033	Pr < W	0.2034
Kolmogorov-Smirnov	D	0.083945	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.050966	Pr > W-Sq	>0.2500
Anderson-Darling	A-Sq	0.391549	Pr > A-Sq	>0.2500

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:09:08 AM

Annexe 7.3 – Intrusivité perçue

Distribution analysis of: Intrusivité_perçue

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Intrusivité_perçue

type_message=0 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	3.315789	Std Deviation	1.40458
Median	3.285714	Variance	1.97284
Mode	3.000000	Range	5.57143
		Interquartile Range	1.85714

Note: The mode displayed is the smallest of 2 modes with a count of 5.

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.976187	Pr < W	0.3204
Kolmogorov-Smirnov	D	0.087489	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.037283	Pr > W-Sq	>0.2500
Anderson-Darling	A-Sq	0.28223	Pr > A-Sq	>0.2500

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:09:38 AM

Distribution analysis of: Intrusivité_perçue

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Intrusivité_perçue

type_message=1 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	3.015038	Std Deviation	1.30196
Median	2.714286	Variance	1.69511
Mode	2.000000	Range	4.71429
		Interquartile Range	2.14286

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.955136	Pr < W	0.0338
Kolmogorov-Smirnov	D	0.100114	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.131244	Pr > W-Sq	0.0427
Anderson-Darling	A-Sq	0.785302	Pr > A-Sq	0.0409

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:09:38 AM

Distribution analysis of: Intrusivité_perçue

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Intrusivité_perçue

type_message=0 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	3.248848	Std Deviation	1.42104
Median	3.785714	Variance	2.01936
Mode	1.000000	Range	4.71429
		Interquartile Range	2.42857

Note: The mode displayed is the smallest of 2 modes with a count of 7.

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.91523	Pr < W	0.0004
Kolmogorov-Smirnov	D	0.165697	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.338072	Pr > W-Sq	<0.0050
Anderson-Darling	A-Sq	1.962486	Pr > A-Sq	<0.0050

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:09:38 AM

Distribution analysis of: Intrusivité_perçue

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Intrusivité_perçue

type_message=1 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	3.260771	Std Deviation	1.51611
Median	3.285714	Variance	2.29858
Mode	1.000000	Range	5.57143
		Interquartile Range	2.28571

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.954217	Pr < W	0.0199
Kolmogorov-Smirnov	D	0.089137	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.092884	Pr > W-Sq	0.1399
Anderson-Darling	A-Sq	0.738484	Pr > A-Sq	0.0518

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:09:38 AM

Annexe 7.4 – Utilité perçue de la technologie

Distribution analysis of: Utilité_perçue

The UNIVARIATE Procedure

Variable: Utilité_perçue

type_message=0 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	5.578947	Std Deviation	1.62029
Median	6.000000	Variance	2.62535
Mode	7.000000	Range	6.00000
		Interquartile Range	2.25000

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.827532	Pr < W	<0.0001
Kolmogorov-Smirnov	D	0.190234	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.478046	Pr > W-Sq	<0.0050
Anderson-Darling	A-Sq	3.012302	Pr > A-Sq	<0.0050

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:07 AM

Distribution analysis of: Utilité_perçue

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Utilité_perçue

type_message=1 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	5.833333	Std Deviation	1.39221
Median	6.000000	Variance	1.93824
Mode	7.000000	Range	5.75000
		Interquartile Range	1.25000

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.797218	Pr < W	<0.0001
Kolmogorov-Smirnov	D	0.230521	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.613139	Pr > W-Sq	<0.0050
Anderson-Darling	A-Sq	3.710177	Pr > A-Sq	<0.0050

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:07 AM

Distribution analysis of: Utilité_perçue

The UNIVARIATE Procedure

Variable: Utilité_perçue

type_message=0 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	5.774194	Std Deviation	1.36158
Median	6.125000	Variance	1.85391
Mode	7.000000	Range	5.00000
		Interquartile Range	2.25000

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.84484	Pr < W	<0.0001
Kolmogorov-Smirnov	D	0.183986	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.559413	Pr > W-Sq	<0.0050
Anderson-Darling	A-Sq	3.373417	Pr > A-Sq	<0.0050

Generated by SAS ("Local", X84_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:07 AM

Distribution analysis of: Utilité_perçue

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Utilité_perçue

type_message=1 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	5.972222	Std Deviation	1.28115
Median	6.250000	Variance	1.64135
Mode	7.000000	Range	6.00000
		Interquartile Range	1.50000

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.795245	Pr < W	<0.0001
Kolmogorov-Smirnov	D	0.21121	Pr > D	<0.0100
Cramer-von Mises	W-Sq	0.661446	Pr > W-Sq	<0.0050
Anderson-Darling	A-Sq	3.997487	Pr > A-Sq	<0.0050

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:07 AM

Annexe 7.5 – Engagement envers l’enseigne

Distribution analysis of: Engagement

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Engagement

type_message=0 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	2.835726	Std Deviation	0.88681
Median	2.909091	Variance	0.78643
Mode	3.000000	Range	3.72727
		Interquartile Range	0.81818

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.981229	Pr < W	0.5179
Kolmogorov-Smirnov	D	0.102556	Pr > D	0.1389
Cramer-von Mises	W-Sq	0.050629	Pr > W-Sq	>0.2500
Anderson-Darling	A-Sq	0.308264	Pr > A-Sq	>0.2500

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:30 AM

Distribution analysis of: Engagement

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Engagement

type_message=1 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	2.901116	Std Deviation	0.95196
Median	2.909091	Variance	0.90622
Mode	2.000000	Range	4.36364
		Interquartile Range	1.45455

Note: The mode displayed is the smallest of 4 modes with a count of 4.

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.980985	Pr < W	0.5068
Kolmogorov-Smirnov	D	0.100888	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.058026	Pr > W-Sq	>0.2500
Anderson-Darling	A-Sq	0.380501	Pr > A-Sq	>0.2500

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:30 AM

Distribution analysis of: Engagement

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Engagement

type_message=0 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	2.774194	Std Deviation	1.10360
Median	2.681818	Variance	1.21792
Mode	2.000000	Range	4.36364
		Interquartile Range	1.63636

Note: The mode displayed is the smallest of 2 modes with a count of 4.

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.971015	Pr < W	0.1495
Kolmogorov-Smirnov	D	0.091383	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.069135	Pr > W-Sq	>0.2500
Anderson-Darling	A-Sq	0.443611	Pr > A-Sq	>0.2500

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:30 AM

Distribution analysis of: Engagement

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Engagement

type_message=1 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	3.070707	Std Deviation	1.02832
Median	3.000000	Variance	1.05744
Mode	2.272727	Range	4.81818
		Interquartile Range	1.63636

Note: The mode displayed is the smallest of 3 modes with a count of 4.

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.985149	Pr < W	0.6473
Kolmogorov-Smirnov	D	0.058224	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.039857	Pr > W-Sq	>0.2500
Anderson-Darling	A-Sq	0.275233	Pr > A-Sq	>0.2500

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:30 AM

Annexe 7.6 – Empowerment perçu du distributeur

Distribution analysis of: Empowerement_perçu

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Empowerement_perçu

type_message=0 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	4.413078	Std Deviation	1.09281
Median	4.545455	Variance	1.19424
Mode	5.000000	Range	5.27273
		Interquartile Range	1.27273

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.962177	Pr < W	0.0720
Kolmogorov-Smirnov	D	0.094263	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.083913	Pr > W-Sq	0.1874
Anderson-Darling	A-Sq	0.559423	Pr > A-Sq	0.1456

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:44 AM

Distribution analysis of: Empowerement_perçu

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Empowerement_perçu

type_message=1 forme_message=0

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	4.446571	Std Deviation	1.13848
Median	4.636364	Variance	1.29613
Mode	5.000000	Range	5.54545
		Interquartile Range	1.63636

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.970719	Pr < W	0.1812
Kolmogorov-Smirnov	D	0.125153	Pr > D	0.0245
Cramer-von Mises	W-Sq	0.102101	Pr > W-Sq	0.1039
Anderson-Darling	A-Sq	0.604586	Pr > A-Sq	0.1129

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:44 AM

Distribution analysis of: Empowerement_perçu

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Empowerement_perçu

type_message=0 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	4.592375	Std Deviation	1.14481
Median	4.545455	Variance	1.31059
Mode	4.545455	Range	5.18182
		Interquartile Range	1.63636

Note: The mode displayed is the smallest of 2 modes with a count of 5.

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.977145	Pr < W	0.2996
Kolmogorov-Smirnov	D	0.072017	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.059839	Pr > W-Sq	>0.2500
Anderson-Darling	A-Sq	0.448482	Pr > A-Sq	>0.2500

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:44 AM

Distribution analysis of: Empowerement_perçu

The UNIVARIATE Procedure
Variable: Empowerement_perçu

type_message=1 forme_message=1

Basic Statistical Measures			
Location		Variability	
Mean	4.754890	Std Deviation	1.07759
Median	4.636364	Variance	1.16119
Mode	4.636364	Range	5.00000
		Interquartile Range	1.63636

Tests for Normality				
Test	Statistic		p Value	
Shapiro-Wilk	W	0.976414	Pr < W	0.2671
Kolmogorov-Smirnov	D	0.081578	Pr > D	>0.1500
Cramer-von Mises	W-Sq	0.074892	Pr > W-Sq	0.2413
Anderson-Darling	A-Sq	0.491054	Pr > A-Sq	0.2201

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:10:44 AM

Annexe 8 : Test de Levene – Homogénéité des variances

L'homogénéité des variances a été évaluée à l'aide du **test de Levene**, qui permet de vérifier si la variance des scores est statistiquement équivalente entre les différents groupes expérimentaux pour chacune de nos variables dépendantes. L'objectif est de s'assurer que les variances soient suffisamment proches pour considérer qu'entre nos différents groupes, elles sont égales statistiquement parlant (Delacroix et al., 2021).

Les hypothèses sont les suivantes :

- H0 : il y a homogénéité des variances entre les groupes expérimentaux.
- H1 : il n'y a pas homogénéité des variances entre les groupes expérimentaux.

Test de Levene pour l'homogénéité			
Variables	F (3, 235)	Groupe (P-value)	Interprétation
Crédibilité	0,51	0,6735	H0 : les variances sont homogènes
Engagement_emo	1,04	0,3745	
Intrusivité_perçue	0,75	0,5218	
Utilité_perçue	1,42	0,2388	
Engagement_enseigne	1,80	0,1478	
Empowerment_perçu	0,26	0,8574	

Tableau 2 : Résultats du test de Levene pour l'homogénéité des variances

Toutes les p-values obtenues étant supérieures au seuil de 5 %, nous pouvons donc accepter l'hypothèse nulle d'homogénéité des variances comme souhaitée. Cela signifie que les variances sont statistiquement équivalentes entre les groupes expérimentaux, comme le montre le tableau récapitulatif ci-dessus. Dès lors, nous pouvons continuer l'analyse de nos résultats sans avoir besoin d'ajuster nos analyses, aucune différence significative de dispersion n'ayant été détectée entre les groupes.

Annexe 8.1 – Crédibilité du message

Linear Models					
The GLM Procedure					
Levene's Test for Homogeneity of Crédibilité Variance ANOVA of Absolute Deviations from Group Means					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Groupe	3	0.8118	0.2706	0.51	0.6735
Error	235	123.9	0.5273		

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:14:29 AM

Annexe 8.2 – Engagement émotionnel envers le message

Linear Models					
The GLM Procedure					
Levene's Test for Homogeneity of Engagement_emo Variance ANOVA of Absolute Deviations from Group Means					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Groupe	3	1.6249	0.5416	1.04	0.3745
Error	235	122.1	0.5196		

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:17:15 AM

Annexe 8.3 – Intrusivité perçue

Linear Models					
The GLM Procedure					
Levene's Test for Homogeneity of Intrusivité_perçue Variance ANOVA of Absolute Deviations from Group Means					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Groupe	3	1.2209	0.4070	0.75	0.5218
Error	235	127.1	0.5407		

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:17:59 AM

Annexe 8.4 – Utilité perçue de la technologie

Linear Models					
The GLM Procedure					
Levene's Test for Homogeneity of Utilité_perçue Variance ANOVA of Absolute Deviations from Group Means					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Groupe	3	3.3057	1.1019	1.42	0.2388
Error	235	182.9	0.7782		

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:18:56 AM

Annexe 8.5 – Engagement envers l’enseigne

Linear Models					
The GLM Procedure					
Levene's Test for Homogeneity of Engagement Variance ANOVA of Absolute Deviations from Group Means					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Groupe	3	1.7456	0.5819	1.80	0.1478
Error	235	75.9417	0.3232		

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:19:20 AM

Annexe 8.6 – Empowerment perçu du distributeur

Linear Models					
The GLM Procedure					
Levene's Test for Homogeneity of Empowerment_perçu Variance ANOVA of Absolute Deviations from Group Means					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Groupe	3	0.3450	0.1150	0.26	0.8574
Error	235	105.8	0.4501		

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:19:39 AM

Annexe 9 : Test d'équivalence des groupes

Afin de garantir que les différences observées dans les variables dépendantes ne soient pas dues à des déséquilibres initiaux entre les groupes, nous avons vérifié l'équivalence des groupes sur plusieurs variables de contrôle : genre, tranche d'âge, familiarité technologique et respect de la vie privée.

Les tests utilisés sont :

- Test du khi-carré pour les variables catégorielles (genre, âge).
- ANOVA pour les variables continues (familiarité, vie privée).

Les hypothèses pour Khi^2 sont les suivantes :

- H_0 : il n'existe pas de lien entre les variables catégorielles.
- H_1 : il existe un lien entre les variables catégorielles.

Les hypothèses pour l'ANOVA sont les suivantes :

- H_0 : la moyenne de la variable au sein de nos groupes expérimentaux est égale.
- H_1 : la moyenne de la variable au sein de nos groupes expérimentaux est différente.

Variable de contrôle	Test utilisé	Valeur	P-value	Interprétation
Genre	$\text{Khi}^2 (1, 6)$	5,83	0,4428	Les groupes sont équivalents
Tranche d'âge	$\text{Khi}^2 (1, 12)$	11,41	0,4941	
Familiarité technologique	F (3, 235)	1,20	0,3105	
Respect de la vie privée	F (3, 235)	0,66	0,5791	

Tableau 3 : Tests d'équivalence des groupes sur les variables de contrôle

Aucune des p-values est inférieure au seuil critique de 5 %, ce qui signifie qu'il y a indépendance entre les 2 variables pour chacun des tests effectués, nous pouvons donc conclure que nos groupes expérimentaux sont équivalents sur les variables de contrôle analysées. Les moyennes sont égales d'un point de vue statistique car on ne rejette pas l'hypothèse nulle. Nous pouvons donc poursuivre l'analyse en toute confiance, les conditions d'application des tests paramétriques étant réunies.

Annexe 9.1 – Âge

Table Analysis Results

The FREQ Procedure

Frequency
Row Pct
Col Pct

Table of Groupe by Age						
Groupe	Age					Total
	1	2	3	4	5	
1	30	9	6	6	6	57
	52.63	15.79	10.53	10.53	10.53	
	23.44	20.45	22.22	27.27	33.33	
2	36	7	5	3	6	57
	63.16	12.28	8.77	5.26	10.53	
	28.13	15.91	18.52	13.64	33.33	
3	31	12	7	9	3	62
	50.00	19.35	11.29	14.52	4.84	
	24.22	27.27	25.93	40.91	16.67	
4	31	16	9	4	3	63
	49.21	25.40	14.29	6.35	4.76	
	24.22	36.36	33.33	18.18	16.67	
Total	128	44	27	22	18	239

Statistics for Table of Groupe by Age

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	12	11.4100	0.4941
Likelihood Ratio Chi-Square	12	11.3314	0.5008
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.2533	0.6148
Phi Coefficient		0.2185	
Contingency Coefficient		0.2135	
Cramer's V		0.1261	

Sample Size = 239

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 18 avril 2025 at 11:59:23 PM

Annexe 9.2 – Genre

Table Analysis Results

The FREQ Procedure

Frequency Row Pct Col Pct	Table of Groupe by Genre				
	Groupe	Genre			Total
		1	2	3	
	1	32	25	0	57
		56.14	43.86	0.00	
		27.35	20.66	0.00	
	2	23	34	0	57
		40.35	59.65	0.00	
		19.66	28.10	0.00	
	3	30	31	1	62
		48.39	50.00	1.61	
		25.64	25.62	100.00	
	4	32	31	0	63
		50.79	49.21	0.00	
		27.35	25.62	0.00	
	Total	117	121	1	239

Statistics for Table of Groupe by Genre

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	6	5.8276	0.4428
Likelihood Ratio Chi-Square	6	5.6737	0.4607
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.0859	0.7694
Phi Coefficient		0.1562	
Contingency Coefficient		0.1543	
Cramer's V		0.1104	
WARNING: 33% of the cells have expected counts less than 5. Chi-Square may not be a valid test.			

Sample Size = 239

Annexe 9.3 – Familiarité aux technologies

One-Way Analysis of Variance Results

The ANOVA Procedure

Dependent Variable: Familiarité_technologies

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	3	5.1932356	1.7310785	1.20	0.3105
Error	235	339.0057417	1.4425776		
Corrected Total	238	344.1989772			

R-Square	Coeff Var	Root MSE	Familiarité_technologies Mean
0.015088	21.28447	1.201074	5.642957

Source	DF	Anova SS	Mean Square	F Value	Pr > F
Groupe	3	5.19323557	1.73107852	1.20	0.3105

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:02:20 AM

One-Way Analysis of Variance Results

Means and Descriptive Statistics

Groupe	Mean of Familiarité_technologies	Std. Dev. of Familiarité_technologies	Minimum of Familiarité_technologies	Maximum of Familiarité_technologies
.	5.64	1.20	1.00	7.00
1	5.47	1.36	1.00	7.00
2	5.67	1.27	2.00	7.00
3	5.55	1.17	2.33	7.00
4	5.86	1.01	3.00	7.00

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:02:20 AM

Annexe 9.4 – Respect à la vie privée

One-Way Analysis of Variance Results

The ANOVA Procedure

Dependent Variable: Respect_privée

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	3	4.5422097	1.5140699	0.66	0.5791
Error	235	541.3397816	2.3035735		
Corrected Total	238	545.8819913			

R-Square	Coeff Var	Root MSE	Respect_privée Mean
0.008321	31.92357	1.517753	4.754334

Source	DF	Anova SS	Mean Square	F Value	Pr > F
Groupe	3	4.54220970	1.51406990	0.66	0.5791

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:03:59 AM

One-Way Analysis of Variance Results Means and Descriptive Statistics

Groupe	Mean of Respect_privée	Std. Dev. of Respect_privée	Minimum of Respect_privée	Maximum of Respect_privée
.	4.75	1.51	1.00	7.00
1	4.94	1.53	1.00	7.00
2	4.68	1.38	1.57	7.00
3	4.83	1.60	1.00	7.00
4	4.58	1.54	1.00	7.00

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:03:59 AM

Annexe 10 : Test des hypothèses causales

Annexe 10.1 – Crédibilité du message

Linear Models

The GLM Procedure

Class Level Information		
Class	Levels	Values
type_message	2	0 1
forme_message	2	0 1

Number of Observations Read	239
Number of Observations Used	239

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:31:58 AM

Linear Models

The GLM Procedure

Dependent Variable: Crédibilité

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	3	8.4263610	2.8087870	1.97	0.1188
Error	235	334.6252429	1.4239372		
Corrected Total	238	343.0516039			

R-Square	Coeff Var	Root MSE	Crédibilité Mean
0.024563	22.82176	1.193288	5.228731

Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
type_message	1	1.43851649	1.43851649	1.01	0.3159
forme_message	1	4.46956424	4.46956424	3.14	0.0777
type_mess*forme_mess	1	2.29663912	2.29663912	1.61	0.2053

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	Crédibilité LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	5.14402943	0.3159
1	5.29935951	

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:31:58 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

forme_message	Crédibilité LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	5.08479532	0.0777
1	5.35859362	

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:31:58 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	forme_message	Crédibilité LSMEAN	LSMEAN Number
0	0	5.10526316	1
0	1	5.18279570	2
1	0	5.06432749	3
1	1	5.53439153	4

Least Squares Means for effect type_mess*forme_mess Pr > t for H0: LSMean(i)=LSMean(j)				
Dependent Variable: Crédibilité				
i/j	1	2	3	4
1		0.9847	0.9978	0.2034
2	0.9847		0.9489	0.3544
3	0.9978	0.9489		0.1391
4	0.2034	0.3544	0.1391	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:31:58 AM

Annexe 10.2 – Engagement émotionnel envers le message

Linear Models

The GLM Procedure

Class Level Information		
Class	Levels	Values
type_message	2	0 1
forme_message	2	0 1

Number of Observations Read	239
Number of Observations Used	239

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:32:16 AM

Linear Models

The GLM Procedure

Dependent Variable: Engagement_emo

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	3	5.4601596	1.8200532	1.07	0.3641
Error	235	401.0890036	1.7067617		
Corrected Total	238	406.5491632			

R-Square	Coeff Var	Root MSE	Engagement_emo Mean
0.013431	37.58495	1.306431	3.475941

Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
type_message	1	4.29196666	4.29196666	2.51	0.1141
forme_message	1	1.05649875	1.05649875	0.62	0.4322
type_mess*forme_mess	1	0.04370730	0.04370730	0.03	0.8730

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	forme_message	Engagement_emo LSMEAN	LSMEAN Number
0	0	3.28508772	1
0	1	3.39112903	2
1	0	3.52631579	3
1	1	3.68650794	4

Least Squares Means for effect type_mess*forme_mess Pr > t for H0: LSMean(i)=LSMean(j) Dependent Variable: Engagement_emo				
i/j	1	2	3	4
1		0.9710	0.7577	0.3361
2	0.9710		0.9426	0.5869
3	0.7577	0.9426		0.9080
4	0.3361	0.5869	0.9080	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:32:16 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	Engagement_emo LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	3.33810838	0.1141
1	3.60641186	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:32:16 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

forme_message	Engagement_emo LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	3.40570175	0.4322
1	3.53881848	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:32:16 AM

Annexe 10.3 – Intrusivité perçue

Linear Models

The GLM Procedure

Class Level Information		
Class	Levels	Values
type_message	2	0 1
forme_message	2	0 1

Number of Observations Read	239
Number of Observations Used	239

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:32:32 AM

Linear Models

The GLM Procedure

Dependent Variable: Intrusivité_perçue

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	3	3.0593124	1.0197708	0.51	0.6767
Error	235	471.0978049	2.0046715		
Corrected Total	238	474.1571172			

R-Square	Coeff Var	Root MSE	Intrusivité_perçue Mean
0.006452	44.07780	1.415864	3.212194

Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
type_message	1	1.24343990	1.24343990	0.62	0.4317
forme_message	1	0.47647385	0.47647385	0.24	0.6263
type_mess*forme_mess	1	1.45723580	1.45723580	0.73	0.3948

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	Intrusivité_perçue LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	3.28231870	0.4317
1	3.13790428	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:32:32 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

forme_message	Intrusivité_perçue LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	3.16541353	0.6263
1	3.25480945	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:32:32 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	forme_message	Intrusivité_perçue LSMEAN	LSMEAN Number
0	0	3.31578947	1
0	1	3.24884793	2
1	0	3.01503759	3
1	1	3.26077098	4

Least Squares Means for effect type_mess*forme_mess Pr > t for H0: LSMean(i)=LSMean(j)				
Dependent Variable: Intrusivité_perçue				
i/j	1	2	3	4
1		0.9940	0.6689	0.9966
2	0.9940		0.8049	1.0000
3	0.6689	0.8049		0.7781
4	0.9966	1.0000	0.7781	

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:32:32 AM

Annexe 10.4 – Utilité perçue de la technologie

Linear Models

The GLM Procedure

Class Level Information		
Class	Levels	Values
type_message	2	0 1
forme_message	2	0 1

Number of Observations Read	239
Number of Observations Used	239

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:00 AM

Linear Models

The GLM Procedure

Dependent Variable: Utilité_perçue

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	3	4.7497009	1.5832336	0.79	0.5000
Error	235	470.4140021	2.0017617		
Corrected Total	238	475.1637029			

R-Square	Coeff Var	Root MSE	Utilité_perçue Mean
0.009996	24.41927	1.414836	5.793933

Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
type_message	1	3.05082300	3.05082300	1.52	0.2182
forme_message	1	1.66413223	1.66413223	0.83	0.3628
type_mess*forme_mess	1	0.04734171	0.04734171	0.02	0.8779

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means

Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	Utilité_perçue LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	5.67657046	0.2182
1	5.90277778	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:00 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means

Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

forme_message	Utilité_perçue LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	5.70614035	0.3628
1	5.87320789	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:00 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means

Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	forme_message	Utilité_perçue LSMEAN	LSMEAN Number
0	0	5.57894737	1
0	1	5.77419355	2
1	0	5.83333333	3
1	1	5.97222222	4

Least Squares Means for effect type_mess*forme_mess Pr > t for H0: LSMean(i)=LSMean(j)				
Dependent Variable: Utilité_perçue				
i/j	1	2	3	4
1		0.8757	0.7723	0.4268
2	0.8757		0.9958	0.8624
3	0.7723	0.9958		0.9499
4	0.4268	0.8624	0.9499	

Generated by SAS ('Local', X84_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:00 AM

Annexe 10.5 – Engagement envers l’enseigne

Linear Models

The GLM Procedure

Class Level Information		
Class	Levels	Values
type_message	2	0 1
forme_message	2	0 1

Number of Observations Read	239
Number of Observations Used	239

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:19 AM

Linear Models

The GLM Procedure

Dependent Variable: Engagement

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	3	3.0509729	1.0169910	1.02	0.3851
Error	235	234.6430691	0.9984811		
Corrected Total	238	237.6940420			

R-Square	Coeff Var	Root MSE	Engagement Mean
0.012836	34.48868	0.999240	2.897299

Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
type_message	1	1.95223068	1.95223068	1.96	0.1633
forme_message	1	0.17404506	0.17404506	0.17	0.6767
type_mess*forme_mess	1	0.79621287	0.79621287	0.80	0.3728

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means

Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	Engagement LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	2.80495961	0.1633
1	2.98591175	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:19 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means

Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

forme_message	Engagement LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	2.86842105	0.6767
1	2.92245031	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:19 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	forme_message	Engagement LSMEAN	LSMEAN Number
0	0	2.83572568	1
0	1	2.77419355	2
1	0	2.90111643	3
1	1	3.07070707	4

Least Squares Means for effect type_mess*forme_mess Pr > t for H0: LSMean(i)=LSMean(j)				
Dependent Variable: Engagement				
i/j	1	2	3	4
1		0.9870	0.9853	0.5725
2	0.9870		0.9000	0.3480
3	0.9853	0.9000		0.7896
4	0.5725	0.3480	0.7896	

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:19 AM

Annexe 10.6 – Empowerment perçu du distributeur

Linear Models

The GLM Procedure

Class Level Information		
Class	Levels	Values
type_message	2	0 1
forme_message	2	0 1

Number of Observations Read	239
Number of Observations Used	239

Generated by SAS ('Local', X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:35 AM

Linear Models

The GLM Procedure

Dependent Variable: Empowerement_perçu

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	3	4.4153720	1.4717907	1.19	0.3154
Error	235	291.4004584	1.2400020		
Corrected Total	238	295.8158304			

R-Square	Coeff Var	Root MSE	Empowerement_perçu Mean
0.014926	24.43276	1.113554	4.557626

Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
type_message	1	0.57148005	0.57148005	0.46	0.4979
forme_message	1	3.54114144	3.54114144	2.86	0.0924
type_mess*forme_mess	1	0.24735509	0.24735509	0.20	0.6556

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	Empowerement_perçu LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	4.50272676	0.4979
1	4.60063036	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:35 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means
Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

forme_message	Empowerement_perçu LSMEAN	H0:LSMean1=LSMean2
		Pr > t
0	4.42982456	0.0924
1	4.67353256	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:35 AM

Linear Models

The GLM Procedure
Least Squares Means

Adjustment for Multiple Comparisons: Tukey-Kramer

type_message	forme_message	Empowerement_perçu LSMEAN	LSMEAN Number
0	0	4.41307815	1
0	1	4.59237537	2
1	0	4.44657097	3
1	1	4.75468975	4

Least Squares Means for effect type_mess*forme_mess
Pr > |t| for H0: LSMean(i)=LSMean(j)

Dependent Variable: Empowerement_perçu

i/j	1	2	3	4
1		0.8165	0.9985	0.3375
2	0.8165		0.8917	0.8474
3	0.9985	0.8917		0.4309
4	0.3375	0.8474	0.4309	

Generated by SAS ("Local", X64_SRV19) on 19 avril 2025 at 12:33:35 AM

Annexe 11 : Test des hypothèses relationnelles

Annexe 11.1 – H3

```
> #H3
> H3 <- lm(MEM1$Engagement_emo ~ MEM1$Crédibilité)
> summary(H3)

Call:
lm(formula = MEM1$Engagement_emo ~ MEM1$Crédibilité)

Residuals:
    Min       1Q   Median       3Q      Max
-2.8726 -0.9247  0.2245  0.9130  3.1274

Coefficients:
              Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)
(Intercept)      2.3051     0.3712   6.210 2.36e-09 ***
MEM1$Crédibilité  0.2239     0.0692   3.236 0.00139 **
---
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 1.282 on 237 degrees of freedom
Multiple R-squared:  0.04231, Adjusted R-squared:  0.03827
F-statistic: 10.47 on 1 and 237 DF, p-value: 0.001386
```

Annexe 11.2 – H4

```
> #H4
> H4 <- lm(MEM1$Engagement ~ MEM1$Utilité_perçue)
> summary(H4)

Call:
lm(formula = MEM1$Engagement ~ MEM1$Utilité_perçue)

Residuals:
    Min       1Q   Median       3Q      Max
-1.9679 -0.8038  0.0196  0.7035  2.8649

Coefficients:
              Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)
(Intercept)      2.55825     0.27302   9.370 <2e-16 ***
MEM1$Utilité_perçue  0.05852     0.04578   1.278  0.202
---
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 0.998 on 237 degrees of freedom
Multiple R-squared:  0.006845, Adjusted R-squared:  0.002655
F-statistic: 1.634 on 1 and 237 DF, p-value: 0.2025
```


Annexe 11.3 – H5a et H5b

```
> #H5
> H5a <- lm(MEM1$Utilité_perçu ~ MEM1$Empowerement_perçu)
> summary(H5a)
```

Call:
lm(formula = MEM1\$Utilité_perçu ~ MEM1\$Empowerement_perçu)

Residuals:

Min	1Q	Median	3Q	Max
-4.8075	-0.5865	0.3450	1.0089	2.1324

Coefficients:

	Estimate	Std. Error	t value	Pr(> t)
(Intercept)	3.86968	0.36417	10.626	< 2e-16 ***
MEM1\$Empowerement_perçu	0.42220	0.07762	5.439	1.33e-07 ***

Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 1.335 on 237 degrees of freedom
Multiple R-squared: 0.111, Adjusted R-squared: 0.1072
F-statistic: 29.58 on 1 and 237 DF, p-value: 1.331e-07

```
> H5b <- lm(MEM1$Engagement ~ MEM1$Empowerement_perçu)
> summary(H5b)
```

Call:
lm(formula = MEM1\$Engagement ~ MEM1\$Empowerement_perçu)

Residuals:

Min	1Q	Median	3Q	Max
-2.25979	-0.64455	-0.01511	0.73480	2.41848

Coefficients:

	Estimate	Std. Error	t value	Pr(> t)
(Intercept)	1.20302	0.24857	4.840	2.34e-06 ***
MEM1\$Empowerement_perçu	0.37175	0.05298	7.016	2.37e-11 ***

Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 0.9113 on 237 degrees of freedom
Multiple R-squared: 0.172, Adjusted R-squared: 0.1685
F-statistic: 49.23 on 1 and 237 DF, p-value: 2.374e-11

Annexe 11.4 – H6

```
> #H6mod
> MEM1$z_Engagement_emo <- scale(MEM1$Engagement_emo, center = TRUE, scale = TRUE)
> MEM1$z_Intrusivité_perçue <- scale(MEM1$Intrusivité_perçue, center = TRUE, scale = TRUE)
> MEM1$interaction <- MEM1$z_Engagement_emo * MEM1$z_Intrusivité_perçue
> H6mod <- lm(MEM1$Utilité_perçue ~ MEM1$z_Engagement_emo + MEM1$z_Intrusivité_perçue + MEM1$interaction, data = MEM1)
> summary(H6mod)

Call:
lm(formula = MEM1$Utilité_perçue ~ MEM1$z_Engagement_emo +
    MEM1$z_Intrusivité_perçue + MEM1$interaction, data = MEM1)

Residuals:
    Min       1Q   Median       3Q      Max
-4.7671 -0.6133  0.3462  1.0003  2.0166

Coefficients:
              Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)
(Intercept)    5.79247    0.08985   64.472 < 2e-16 ***
MEM1$z_Engagement_emo  0.13075    0.09043    1.446  0.14953
MEM1$z_Intrusivité_perçue -0.29562    0.09011   -3.281  0.00119 **
MEM1$interaction     0.02014    0.07784    0.259  0.79610
---
signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 1.386 on 235 degrees of freedom
Multiple R-squared:  0.04966,    Adjusted R-squared:  0.03753
F-statistic: 4.093 on 3 and 235 DF,  p-value: 0.007401
```

Annexe 12 : Approfondissement H6

RAPPORT DETAILLE							
Statistiques de la régression							
Coefficient de détermination multiple	0,075798944						
Coefficient de détermination R^2	0,00574548						
Coefficient de détermination R^2	0,001550313						
Ereur-type	1,411874983						
Observations	239						
ANALYSE DE VARIANCE							
	Degré de liberté	Somme des carrés	Moyenne des carrés	F	Valeur critique de F		
Régression	1	2,730043479	2,730043479	1,369547431	0,243065094		
Résidus	237	472,4335595	1,993390968				
Total	238	475,1637029					
	Coefficients	Ereur-type	Statistique t	Probabilité	Limite inférieure pour seuil de confiance = 95%	Limite supérieure pour seuil de confiance = 95%	Limite inférieure pour seuil de confiance = 95,0%
Constante	5,509053239	0,25996502	21,19167127	1,26453E-46	4,996955909	6,02123057	4,996955909
Engagement_emo	0,081946092	0,070022839	1,170276647	0,243065094	-0,05600058	0,219892764	0,219892764

Annexe 13 : Mesure projective

Afin de compléter l'analyse des effets des messages de prévention sur les perceptions des consommateurs, une mesure projective a été intégrée au questionnaire. Après avoir été exposés à l'un des quatre scénarios, les participants étaient invités à imaginer une situation d'achat en caisse automatique, puis à estimer comment le taux de vol évoluerait sur une échelle allant de 1 % à 9 %, par rapport à celui de base qui était à 5 %. Cette mesure visait à évaluer de manière implicite le potentiel dissuasif perçu du message, sans poser la question directement.

Un test du χ^2 a été effectué pour vérifier s'il existe un lien significatif entre les deux variables catégorielles : le groupe expérimental et le taux de vol attendu.

Nous posons donc les hypothèses suivantes :

- H0 : il n'existe pas de lien entre les variables catégorielles.
- H1 : il existe un lien entre les variables catégorielles.

The FREQ Procedure										
Table of Groupe by Taux de vol										
Groupe	Taux de vol									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	6	5	13	10	20	1	1	0	1	57
	1.9456	-1.439	-1.071	-2.402	2.8285	-0.431	0.2845	-0.238	0.523	
	0.9337	0.3217	0.0815	0.4651	0.4659	0.1298	0.1131	0.2385	0.5735	
	10.53	8.77	22.81	17.54	35.09	1.75	1.75	0.00	1.75	
	35.29	18.52	22.03	19.23	27.78	16.67	33.33	0.00	50.00	
2	4	3	16	14	17	2	0	1	0	57
	-0.054	-3.439	1.9289	1.5983	-0.172	0.569	-0.715	0.7615	-0.477	
	0.0007	1.837	0.2644	0.206	0.0017	0.2263	0.7155	2.4315	0.477	
	7.02	5.26	28.07	24.56	29.82	3.51	0.00	1.75	0.00	
	23.53	11.11	27.12	26.92	23.61	33.33	0.00	100.00	0.00	
3	2	10	13	14	19	1	2	0	1	62
	-2.41	2.9958	-2.305	0.5105	0.3222	-0.556	1.2218	-0.259	0.4812	
	1.3171	1.2814	0.3473	0.0193	0.0056	0.199	1.918	0.2594	0.4462	
	3.23	16.13	20.97	22.58	30.65	1.61	3.23	0.00	1.61	
	11.76	37.04	22.03	26.92	26.39	16.67	66.67	0.00	50.00	
4	5	9	17	14	16	2	0	0	0	63
	0.5188	1.8828	1.4477	0.2929	-2.979	0.4184	-0.791	-0.264	-0.527	
	0.0601	0.4981	0.1348	0.0063	0.4676	0.1107	0.7908	0.2636	0.5272	
	7.94	14.29	26.98	22.22	25.40	3.17	0.00	0.00	0.00	
	29.41	33.33	28.81	26.92	22.22	33.33	0.00	0.00	0.00	
Total	17	27	59	52	72	6	3	1	2	239

Statistics for Table of Groupe by Taux de vol			
Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	24	18.1352	0.7964
Likelihood Ratio Chi-Square	24	20.0418	0.6944
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.9842	0.3212
Phi Coefficient		0.2755	
Contingency Coefficient		0.2656	
Cramer's V		0.1590	
WARNING: 56% of the cells have expected counts less than 5. Chi-Square may not be a valid test.			

Sample Size = 239

Le test du χ^2 n'est pas significatif ($p = 0.7964 > 0.05$), ce qui suggère qu'il n'existe pas de lien statistiquement significatif entre le groupe expérimental et le taux de vol attendu.

Autrement dit, les distributions des réponses sont identiques quels que soient les groupes. Donc il n'y a pas d'effet de la mesure projective car les répartitions des réponses restent relativement homogènes entre les quatre groupes.

