

Annexe 1 : Guide d'entretien – Génération Z

Population étudiée : La génération Z est composée d'individus nés entre 1997 et 2012

1. Introduction

Bonjour, Nous sommes Vittoria et Romane et nous sommes 2 étudiantes en fin d'année de master, en science de gestion, à l'UCL. Afin de clôturer nos études, nous réalisons un mémoire pour comprendre le rôle de la durabilité dans le secteur des cosmétiques de luxe et son influence sur les perceptions et les comportements des jeunes consommateurs.

Par cosmétiques de luxe, nous entendons : le maquillage, les soins de la peau, les produits pour le corps, les parfums et les fragrances, les produits capillaires et les accessoires (ex : les pinceaux, les rasoirs, etc.).

Tout ce qui sera dit lors de cet entretien restera anonyme et sera uniquement utilisé dans le cadre de ce mémoire. Cet entretien ne durera pas plus que 30 minutes et si cela ne vous dérange pas, nous enregistrons cette session afin de nous aider dans la retranscription de réponses. Bien entendu, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Ce qui nous importe, ce sont vos opinions, vos avis et votre expérience.

Avez-vous des questions ? Pouvons-nous commencer ?

2. Échauffement

- Pouvez-vous vous présenter brièvement ? (Prénom, âge, région, professions, études ou activité(s))
- Pouvez-vous me parler d'une journée type ?
- Quelles sont vos passions ou intérêts principaux ?

3. Discussion générale : le rapport aux cosmétiques

- Pouvez-vous me parler de votre relation aux cosmétiques ?
- Question de relance (si réponse trop courte et peu détaillée) : utilisez-vous des produits cosmétiques (liste que nous avons fait au début) ? Quels types de produits utilisez-vous le plus souvent ?
- Pouvez-vous me décrire vos habitudes d'achat en matière de cosmétiques ?

- Question de relance (si réponse trop courte et peu détaillée) : à quelle fréquence achetez-vous des cosmétiques ? Lieu/enseigne, etc.
- Quels critères prenez-vous en compte lors de vos achats de cosmétiques ?

3.1. Représentations du luxe cosmétique

- Qu'est-ce que le mot « luxe » évoque pour vous de manière générale ?
- Selon vous, qu'est-ce qui définit une marque de cosmétiques de luxe ?
- Quelles marques de cosmétiques de luxe connaissez-vous ?
- Avez-vous déjà acheté des cosmétiques de luxe ? Si oui, lesquels ? Quelles marques ? Pourquoi ? Si non, pourquoi ?
- Le prix est-il un facteur déterminant dans vos décisions d'achat de cosmétiques de luxe ? Pourquoi ?

3.2. Perception de la durabilité et à la consommation responsable

- Que signifie pour vous « être un consommateur responsable » ?
- Pensez-vous que votre génération est particulièrement sensible aux enjeux environnementaux et sociaux ? Si oui/non, Pourquoi ?
- Dans quelle mesure vous prenez en compte ces enjeux dans votre vie quotidienne ?

4. Discussion spécifique : durabilité et cosmétiques de luxe

- Voici quelques représentations d'initiatives de cosmétiques de luxe.

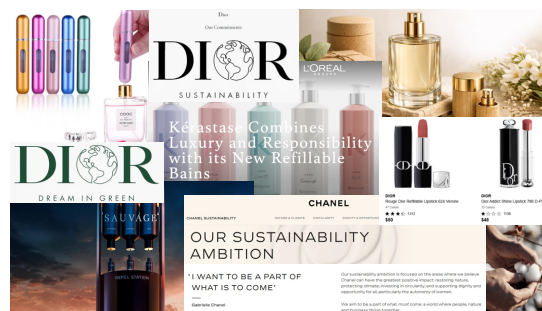


Figure 2 : Représentations des initiatives de durabilité de luxe

Pouvez-vous nous donner votre avis ?

- Avez-vous déjà remarqué de telles initiatives mises en place par des marques de cosmétiques de luxe ? Si oui, lesquelles ?

- Mise en situation : imaginez une personne qui découvre qu'une marque met en avant plusieurs initiatives durables. Selon vous, comment cette personne pourrait-elle percevoir l'image de cette marque ?
- Mise en situation : si une personne devait choisir un produit et qu'elle voyait que la marque adopte des démarches durables, pensez-vous que ces critères pourraient passer avant d'autres aspects comme le prix, l'efficacité ou l'image de marque ? Pourquoi ?
- Question projective : « *Je suis prêt(e) à payer plus cher pour un cosmétique de luxe s'il est durable.* » Êtes-vous d'accord avec cette affirmation ? Pourquoi ?
- Dans quelle mesure les engagements en matière de durabilité d'une marque peuvent-ils jouer un rôle dans vos choix d'achat ?
- Avez-vous déjà renoncé à acheter un produit de cosmétique luxe en raison d'un manque d'engagement durable ?
- À l'inverse, avez-vous déjà choisi une marque de cosmétique de luxe spécifiquement pour ses engagements environnementaux ou éthiques ?

4.1. Contradictions et arbitrages

- Diriez-vous que les achats des consommateurs traduisent toujours fidèlement leurs valeurs ?
- Petite mise en situation, si une personne vous dit que le luxe ne peut pas être réellement durable. Que lui répondez-vous ? Qu'en pensez-vous ?

5. Perspectives

- Comment voyez-vous le futur des marques de cosmétiques de luxe en matière de durabilité ?
- Est-ce que vous vous voyez en tant que consommateurs de ces marques ? Si oui, non, pourquoi ?

6. Conclusion

- Reprendre les idées générales de l'entretien
- Avez-vous des questions ou des éléments à rajouter ?

Merci beaucoup pour votre temps et vos réponses, elles nous sont très utiles pour notre étude.

Bonne journée. 😊