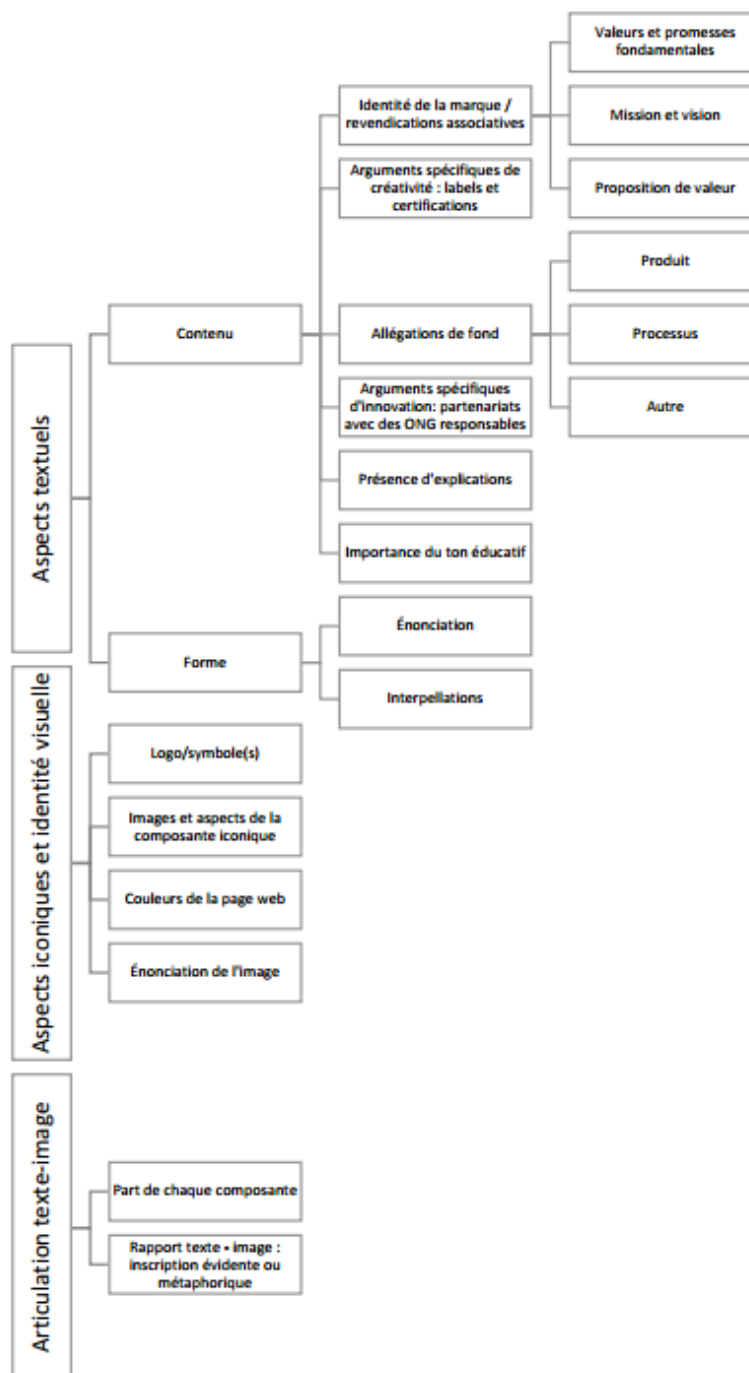


Annexe 1 : Capture d'écran de la grille d'analyse de Bodson (qui nous a servi de modèle pour l'analyse descriptive de la page web « Join Life » de la marque Zara)

2. La grille d'analyse

Figure 1: Schéma de la grille d'analyse



Source : Mémoire de Bodson à la page 38

Annexe 2 : Grille d'analyse descriptive présentant l'analyse telle qu'elle a été appliquée à la page web de Zara.

Critères				Page web
				ZARA JOIN LIFE
	Contenu	Les revendications associatives - L'identité de la marque	Les valeurs et promesses fondamentales	-PROMESSES FONDAMENTALES «100 % ZÉRO DÉCHETS Nous œuvrons pour nous assurer qu'en 2023 tous les déchets générés dans nos bureaux centraux, centres logistiques et magasins soient réutilisés ou recyclés. » « 100 % fibres cellulosiques plus durables » « 50 % COLLECTION JOIN LIFE Notre objectif est d'obtenir la fabrication selon les standards Join Life d'au moins 50 % du total de nos articles commercialisés en 2022. » « 100 % sans plastique à usage unique pour nos clients » « Énergies électriques renouvelables à 100 % dans les opérations en interne » « Réduction de 25 % de l'impact d'eau dans notre chaîne d'approvisionnement » « 0 % D'ÉMISSIONS NETTES Notre engagement est d'atteindre la neutralité climatique en 2040 ». « 100 % POLYESTER RECYCLÉ Tout notre polyester sera recyclé ou plus durable d'ici 2025, ce qui permettra de réduire la consommation de nouvelles matières premières vierges » «100 % COTON PLUS DURABLE Tout notre coton proviendra d'une source plus durable : coton organique -y compris celui d'Organic Cotton Accelerator (O.C.A.)-, Better Cotton (B.C.I.) ou coton recyclé. » -VALEURS

				« Notre stratégie socialement responsable commence par la protection et le développement des personnes, en les plaçant au centre de nos décisions. nous cherchons à garantir des environnements de travail où les droits des hommes et des femmes et le droit du travail sont respectés et encouragés, en développant des programmes pour identifier les besoins des travailleurs et des communautés dans les domaines dans lesquels nous opérons ». « Diversité et inclusion ...La diversité et le multiculturalisme sont essentiels pour former des équipes diversifiées et inclusives qui apportent différents points de vue». « Nous favorisons les valeurs comme le respect et l'inclusion, en misant sur des environnements de travail où l'égalité des chances, la collaboration et le respect sont encouragés. de plus, nous appliquons une politique de tolérance zéro face à tout type de discrimination ».
			La mission et la visions	« Notre travail est de réduire notre impact et intégrer la durabilité dans la prise de décisions quotidienne ».
			La proposition de valeurs	/
		Arguments spécifiques de créativité : les certifications/ Les environnementaux		« INCORPORATION AU DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI) Le DJSI est un indice mondial destiné aux investisseurs qui classe chaque année les entreprises cotées en fonction de leurs pratiques en matière économique, environnementale et sociale ».

			« STANDARD JOIN LIFE Nous avons lancé ce standard avec lequel nous étiquetons nos vêtements qui ont été confectionnés en utilisant les matières et les processus les plus durables ».il comprend 3 labels : « Care for fiber », « Care for Water », et le « care for planet » « TERRA CARTA Label britannique dont l'objectif est d'accélérer la transition vers une économie durable, en récompensant les entreprises, comme la nôtre, qui s'engagent en faveur de l'innovation et mènent la lutte contre le changement climatique et la décarbonation ».
		Les allégations de fond	Produits « 50% collection Join Life en 2022 » « 100% coton et fibres cellulosiques plus durables en 2023 » « 1001% polyester et lin plus durables 2025 ». « la sélection et la production des matières premières représentent une étape essentielle dans le cycle de vie de nos produits. l'utilisation de matières plus durables nous aide à réduire leur impact » « nous encourageons l'utilisation de fibres cellulosiques plus durables dont les origines ne représentent aucun risque pour les forêts primaires ou à haute valeur écologique, et en employant des techniques de production plus respectueuses de l'environnement ».

				« Nous utilisons uniquement du coton organique certifié par des organisations qui font le suivi du coton, de la matière première au produit fini. » « Lin biologique, lin issu de l'agriculture européenne, coton en conversion vers du coton organique, better coton.. » « matières recyclés »
			Processus	« Pour assurer le respect du code de conduite, nous disposons d'un système de traçabilité qui nous permet de savoir où et comment sont confectionnés nos vêtements à chaque phase de leur production ». « Tout d'abord, les déchets textiles sont récupérés et triés, qui sont pour la plupart riches en coton. Ensuite, les matériaux non fibreux comme les boutons, les zips, etc. sont retirés et les textiles sont coupés en bandes fines. La poudre de cellulose est alors transformée en un liquide ressemblant à du miel, et les impuretés restantes (comme l'élasthane) sont filtrées et retirées. La cellulose dans le coton est capturée pour un traitement ultérieur puis activée pour créer une poudre de carbamate de cellulose stable et soluble. Enfin, la cellulose se cristallise lors du processus de lavage en tambour afin de former des filaments de fibres nouvelles appelés fibres INFINNA™ ». « La technologie de LanzaTech, Inc. capture CO2 de procédés industriels, agricoles ou d'ordures ménagères et, à travers un procédé de fermentation,

				se transforme en éthanol, composant fondamental dans la production de matière comme le PET qui s'utilise sur le fil en polyester. Le PET final contient 20 % de MEG (monoéthylèneglycol) fabriqué à partir de ces émissions de carbone recyclée et 80 % de PTA (acide téréphtalique purifié). Grâce à la technologie développée par LanzaTech, les fibres conservent des propriétés semblables à celles du polyester vierge, comme la qualité, la performance et l'entretien ». « nous disposons de douze clusters de fournisseurs en Espagne, au Portugal, en Turquie, au Maroc, en Inde, au Pakistan, au Vietnam, au Cambodge, au Bangladesh, en Chine, au Brésil et en Argentine, qui concentrent 97 % de notre production ».
			Autres	« L'entreprise Infinite Fiber est un groupe de technologie mode et textile ayant développé une solution innovante afin de transformer les matériaux riches en cellulose comme les vêtements usés en une fibre textile dont l'aspect et le toucher rappellent le coton. Cette collection contient 60% de fibres produites à partir de déchets textiles recyclés. La plupart de ces déchets proviennent de notre propre programme de collecte de vêtements ». « Chez ZARA nous développons plusieurs actions pour réduire notre impact énergétique. Tous nos magasins sont économes et 100 % de l'énergie consommée par les serveurs et les bureaux de ZARA.COM provient de sources renouvelables ».

		Arguments spécifiques d'innovations : partenariat avec ONG responsables	« Respecter nos engagements en faveur de la durabilité représente un grand défi que nous ne pouvons pas relever seuls. pour cela, nous collaborons avec des fournisseurs, des organisations internationales, des gouvernements et d'autres entreprises du secteur pour, entre autres, susciter un véritable changement dans l'industrie. » «PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES (ONU). Nous avons adhéré à cette initiative des Nations unies pour la promotion du dialogue social entre les entreprises et la société civile, et nous avons participé activement sur différentes plateformes de travail. » « nous avons collaboré avec le gouvernement régional de la Xunta de Galicia pour conserver et protéger les forêts de cette région du nord de l'Espagne où se trouve notre siège ». « ACCORD AVEC INDUSTRIALL Nous avons signé un accord-cadre avec IndustriALL Global Union, fédération syndicale internationale, pour renforcer les droits du travail des travailleurs de notre chaîne approvisionnement ». « Nous avons adhéré aux 17 objectifs de développement durable établis par l'ONU dans son agenda pour 2030, en alignant nos stratégies sur le développement durable dans les domaines de la croissance économique, l'inclusion sociale et la protection de l'environnement » « Conformément à notre politique du bien-être animal, nous avons signé ce programme de la Fur Free Alliance pour nous engager à ne
--	--	--	--

			pas utiliser de fourrure dans la fabrication de nos produits ». « PROGRAMME DE COLLECTE DE VÊTEMENTS Nous avons commencé à installer des conteneurs de collecte de vêtements usagers dans nos magasins qui permettent à nos clients de faire le don des vêtements qu'ils n'utilisent plus au profit des organisations à but non lucratif avec lesquelles nous collaborons. Ces organisations sont chargées de leur donner une deuxième vie à travers la réutilisation ou le recyclage afin de promouvoir leurs projets sociaux ». « FASHION PACT Nous avons signé cette alliance avec d'autres entreprises du secteur pour collaborer ensemble et encourager la durabilité environnementale dans l'industrie de la mode, avec des objectifs tangibles dans les domaines du climat, de la biodiversité et des océans ». « 100 % FORMATION EN DESIGN CIRCULAIRE, GLOBAL FASHION AGENDA : Global Fashion Agenda est une organisation à but non lucratif qui a pour objectif de guider le secteur de la mode vers un développement plus durable ». Alliance avec 26 organisations et associations
		Explications	Explication des matières utilisés et des différents labels. « Le coton organique ou Ecologically Grown Cotton est cultivé en utilisant des fertilisants et des pesticides naturels et les

		semences génétiquement modifiées ne sont pas employées dans sa culture, ce qui contribue à préserver la biodiversité des semences et la fertilité des sols ». « Nous utilisons du lin organique certifié par des organisations qui font le suivi du lin, de la matière première au produit fini comme l'Organic content standard (OCS) et le Global Organic Textile Standard (GOTS) ». « « INCORPORATION AU DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI) Le DJSI est un indice mondial destiné aux investisseurs qui classe chaque année les entreprises cotées en fonction de leurs pratiques en matière économique, environnementale et sociale ». « STANDARD JOIN LIFE Nous avons lancé ce standard avec lequel nous étiquetons nos vêtements qui ont été confectionnés en utilisant les matières et les processus les plus durables ».il comprend 3 labels : « Care for fiber », « Care for Water », et le « care for planet » « TERRA CARTA Label britannique dont l'objectif est d'accélérer la transition vers une économie durable, en récompensant les entreprises, comme la nôtre, qui s'engagent en faveur de l'innovation et mènent la lutte contre le changement climatique et la décarbonation ».
	Importance du ton éducatif	« prenez soin de vos vêtements

			prendre soin de vos vêtements, c'est prendre soin de l'environnement et le meilleur moyen de prolonger leur durée de vie. avec ce guide pour l'entretien du linge, nous souhaitons vous aider à prolonger la durée de vie de vos vêtements et à réduire l'impact environnemental des procédés d'entretien. grâce à ce guide, pour pouvez réduire l'usure des vêtements ainsi que la quantité d'eau et d'énergie consommées lors de leur lavage, de leur séchage et de leur entretien. »
	Forme	Interpellation (les caractéristiques de parole dans la relation énonciataire-énonciateur)	Aucune interpellation « prenez soin de vos vêtements.. »
		Enonciation (à quelle personne l'entreprise parle) ?	1 ^{ère} personne du pluriel « nous » et « nous »
Les aspects iconiques et identité visuelle	Logos/ Symboles	Le logo de la marque : le nom de la marque écrit en noir majuscules. Le mot –symbole est actuel est exécuté dans une police personnalisée avec de grandes lettres rétrécies entrelacé sur leur parties inférieures, et la barre de la lettre « R » courbée et allongée. ¹	
	Images & composante iconique	La page « Join Life » contient plusieurs photos répartie dans les différentes rubriques. Mais le plus grand nombre de photo restent dans la rubriques « collection »	
	Présence d'humains	Oui sur une la majorité des photos	
	Couleur du site	Fond blanc, texte noir	
	Enonciation de l'image	La plupart des photos sont embrayés surtout dans la rubrique « collection » ou les mannequins regardent majoritairement l'objectif	
L'articulation texte-image	Inscription évidente ou métaphorique	Excepté la rubrique « collection » dédiée à la présentation des modèles sur les mannequins, c'est le texte qui est plus utilisé pour véhiculer le discours. La majorité des photos font objet d'une inscription évidente. Elles servent souvent à illustrer ce qui est mentionner dans le texte.	

Annexe 3 : Captures d'écran de quelques rubriques de l'onglet « Join life » du site web Zara

RECHERCHER
SE CONNECTER
AIDE

ABOUT
PROJECT
PRODUCTS
INNOVATION

ÉVÉNEMENTS MARQUANTS
2001-09
2010-15
2016-19
2020
2021

PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES (ONU)

Nous avons adhéré à cette initiative des Nations unies pour la promotion du dialogue social entre les entreprises et la société civile, et nous avons participé activement sur différentes plateformes de travail.

[Pacte mondial](#)

PLAN STRATÉGIQUE ENVIRONNEMENTAL 2006-2010

Il se concentre sur cinq grands projets : magasin éco-efficient, contrôle et réduction des émissions indirectes qui génèrent notre activité logistique, implantation des énergies renouvelables dans nos centres de distribution, développement d'outils pour l'évaluation de l'impact environnemental pour les processus de production et compensation à 100 % des émissions de notre siège à travers la plantation de masse forestière à travers le projet TERRA.

PREMIER CODE DE CONDUITE POUR LES FOURNISSEURS ET LES FABRICANTS

Le Code, créé en 2001, engage tous nos fournisseurs et fabricants à se comporter de manière éthique et responsable, basé sur le respect des droits de l'homme.

ACCORD AVEC INDUSTRIALL

Nous avons signé un accord-cadre avec IndustriALL Global Union, fédération syndicale internationale, pour renforcer les droits du travail des travailleurs de notre chaîne d'approvisionnement.

[IndustriALL](#)

PREMIER MAGASIN ÉCO-EFFICIENT

Nous avons ouvert le premier magasin éco-efficient à Athènes (Grèce), conçu pour optimiser les consommations et réduire les émissions de CO2 sur toutes les phases, depuis sa conception et construction jusqu'à sa gestion et son entretien.

PROJETS

FOURNISSEURS : TRAVAILLEUR AU CŒUR

Nous mettons tout en œuvre pour que nos fournisseurs favorisent la protection et le développement des personnes, en les plaçant au centre de nos décisions.

[En savoir plus](#)

PROGRAMME DE COLLECTE DE VÊTEMENTS USAGÉS

Apportez nous les vêtements que vous n'utilisez plus pour leur donner une nouvelle vie et soutenir les organisations à but non lucratif avec lesquelles nous collaborons.

[En savoir plus](#)

MATIÈRES JOIN LIFE

La sélection des matières premières est fondamentale dans la production d'un vêtement. L'utilisation de matières plus durables nous aide à réduire leur impact.

[En savoir plus](#)

MAGASINS PLUS DURABLES

Conçus pour optimiser les consommations et réduire les émissions de CO2 sur toutes les phases, depuis sa conception et construction jusqu'à sa gestion et son entretien.

[En savoir plus](#)

RECHERCHER
SE CONNECTER
AIDE

NEW
COATS | JACKETS
KNITWEAR
1

VÊTE EN JEAN A SURPUNTURE
39,95 EUR

JEAN COUPE DROITE
39,95 EUR

CHEMISE OVERSIZE À POCHE
39,95 EUR

CHEMISE OVERSIZE À POCHE
39,95 EUR

JEAN COUPE DROITE A SURPUNTURE
49,95 EUR

VÊTE EN JEAN A SURPUNTURE
59,95 EUR

VÊTE EN JEAN A SURPUNTURE
59,95 EUR

CHEMISE OVERSIZE À POCHE
39,95 EUR

JEAN COUPE DROITE A SURPUNTURE
49,95 EUR

JEAN COUPE DROITE
39,95 EUR

PANTALON DE COTON À PLE
49,95 EUR

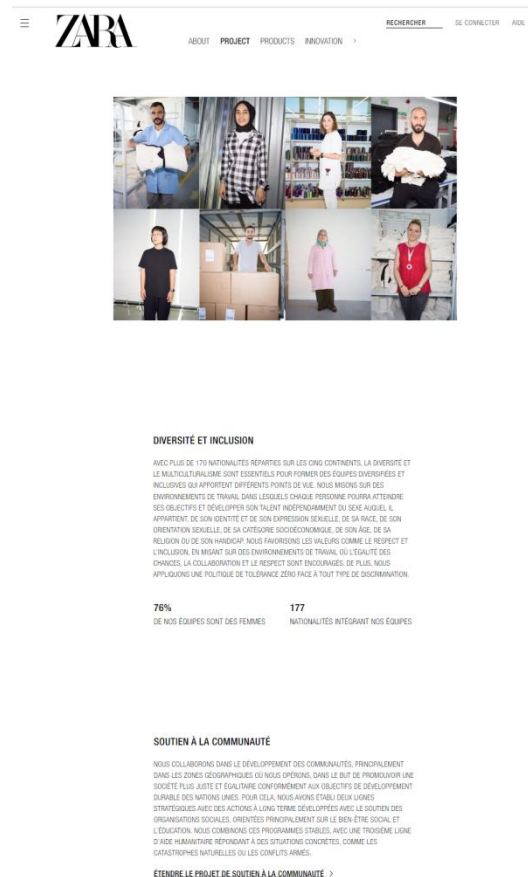
BLAZER DE COTON
89,95 EUR

JEAN COUPE DROITE A SURPUNTURE
49,95 EUR

JEAN COUPE DROITE
39,95 EUR

PANTALON DE COTON À PLE
49,95 EUR

BLAZER DE COTON
89,95 EUR



Annexe 4 : Guide d’entretien

Le but recherché par les entretiens est d’analyser la perception des consommateurs à l’égard de la communication RSE de ZARA mais aussi l’effet des critiques à l’encontre de cette communication sur les attitudes des consommateurs.

- 1- Comment vous appelez-vous ? quel âge avez-vous ?
- 2- L’aspect durable c’est-à-dire l’identité écologique et responsable d’une marque de prêt-à-porter a-t-elle de l’importance pour vous ? Si oui dans quelle mesure cela vous tient à cœur ?
- 3- Connaissez-vous la marque Zara ? Si oui, que pensez-vous de cette marque ?
- 4- Si vous deviez évaluer Zara sur une échelle quelle sera votre opinion ? Veuillez cochez les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l’extrémité, plus vous êtes en accord avec l’affirmation correspondante).

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
--	-----	-----	-----	-----	-----

Je n'aime pas cette marque	☐	☐	☐	☐	☐	J'aime cette marque
J'ai une attitude défavorable envers cette marque	☐	☐	☐	☐	☐	J'ai une attitude favorable envers cette marque
J'éprouve un sentiment négatif envers cette marque	☐	☐	☐	☐	☐	J'éprouve un sentiment positif envers cette marque
Cette marque me semble mauvaise	☐	☐	☐	☐	☐	Cette marque me semble bonne
Je trouve cette marque déplaisante	☐	☐	☐	☐	☐	Je trouve cette marque plaisante

- 5- Relance : Qu'est ce qui justifie votre (ce) sentiment envers la marque ?
- 6- Avez-vous déjà acheté auprès de la marque Zara ? Si oui quels sont les raisons qui vont ont motivé et si non pourquoi ?
- 7- A votre avis, quelles caractéristiques et valeurs durables et éco responsables une marque de prêt à porter « idéale » devrait-elle véhiculer ?
- 8- Dans quelle mesure ces valeurs durables/ écoresponsables promues par une marque de prêt à porter ont de l'importance pour vous ? Impactent - elles votre attitude envers la marque ?
- 9- D'un point de vue général, quels sont les éléments qui peuvent vous emmener à faire confiance en une marque de prêt à porter sur ses actions et engagements en faveur de l'environnement ?
- 10- Prenez le temps de regarder ces captures d'écrans de la communication RSE prises sur le site internet de Zara et de lire le message qu'elles contiennent. Ensuite répondez à ces questions suivantes :



RECHERCHER

SE CONNECTER

AIDE



À PROPOS PROJET PRODUITS HISTOIRES COLLECTIONS

100 % FIBRES CELLULOSIQUES PLUS DURABLES

Les fibres qui sont obtenues à partir de la pulpe de certains arbres seront fabriquées conformément à l'exigence des normes environnementales et en soutenant l'initiative de la Fondation Changing Markets pour promouvoir la fabrication responsable de la viscose et du modal.

100 % COTON PLUS DURABLE

Tout notre coton proviendra d'une source plus durable : coton organique -y compris celui d'Organic Cotton Accelerator (O.C.A.)-, Better Cotton (B.C.I.) ou coton recyclé.

100 % GREEN TO PACK

Nous travaillons sur le projet Green to Pack, un programme global qui vise à revoir la conception de tous nos emballages pour les rendre plus durables ; en réduisant la quantité de matières premières utilisées et en unifiant les matériaux pour faciliter leur réutilisation et leur recyclage.

100 % SANS PLASTIQUE À USAGE UNIQUE POUR NOS CLIENTS

Dans le cadre du programme Green to Pack, nous revoyons la conception de nos emballages, les systèmes d'étiquetage et de protection de nos vêtements afin de garantir qu'en 2023 nos clients ne reçoivent pas de plastique à usage unique.

J'ai une attitude défavorable envers cette marque	☐	☐	☐	☐	☐	J'ai une attitude favorable envers cette marque
J'éprouve un sentiment négatif envers cette marque	☐	☐	☐	☐	☐	J'éprouve un sentiment positif envers cette marque
Cette marque me semble mauvaise	☐	☐	☐	☐	☐	Cette marque me semble bonne
Je trouve cette marque déplaisante	☐	☐	☐	☐	☐	Je trouve cette marque plaisante

15- Désormais, si vous deviez acheter des vêtements, dans quelle mesure pourriez-vous considérer d'acheter auprès de Zara ?

Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondant

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Invraisemblable	☐	☐	☐	☐	☐	Vraisemblable
Improbable	☐	☐	☐	☐	☐	Probable
Impossible	☐	☐	☐	☐	☐	Possible
Aucune chance	☐	☐	☐	☐	☐	Certainement

16- Comment justifiez-vous votre choix ou votre réponse ?

17- Que vous évoque la notion de greenwashing encore appelé écoblanchiment en français ?

18- Selon vous quels sont les éléments susceptibles de fragiliser votre confiance vis-à-vis du discours d'une marque de prêt-à-porter sur ses engagements de durabilité ?

19- Prenez le temps de lire le texte suivant qui rassemble quelques critiques faites à l'endroit de la communication RSE de Zara

Stimulus 2

Critiques 1

Contexte (A dire oralement) : L'ONG Public Eyes dans l'exécution de sa mission décide d'enquêter sur les conditions de production d'un vêtement de Zara. Il s'agit d'un pull-over à capuche dénommée « RESPECT » et qui fait partie de la collection « Join Life » de Zara, la ligne modèle d'Inditex en matière de durabilité. Selon Zara, ces vêtements sont fabriqués « avec les matériaux les plus durables et/ou à l'aide de technologies particulièrement efficaces » et dans des usines ayant obtenu les meilleures notes dans le cadre d'audits portant sur les normes sociales ou environnementales. Cependant, les résultats de l'enquête de l'ONG prouvent le contraire:

- L'ONG dénonce le sentiment de peur qui semble dominer dans les usines en rapport à la politique de prix agressive dont fait usage Zara. Ce que redoutent les patrons des usines c'est que Zara les sanctionnent ou décident tout simplement de mettre un terme à leurs commandes en cas de critique des prix.
- Zara est accusé de ne pas veiller à un salaire digne des ouvriers. L'ONG dénonce un salaire de misère et un contrat journalier. « Selon nos informations, les ouvriers et les ouvrières gagneraient entre 2000 et 2500 liras turques par mois, soit 340 à 420 francs, ce qui correspond à peu près au salaire minimum légal en Turquie ».

- Les ouvriers ayant produit le pull témoignent de longues nuits de travail dans les usines : *Selon les informations diffusées, les machines tournent 24 heures sur 24 dans l'une des usines, avec deux équipes seulement. Cette pratique serait non seulement contraire au code de conduite d'Inditex, mais aussi illégale selon le droit du travail turc, qui prévoit explicitement que le travail de nuit ne doit pas durer plus de 7,5 heures ».*
- Selon l'ONG *le géant de la mode gagne clairement plus que l'ensemble des travailleuses et travailleurs impliqués dans la confection d'un tel article. L'ONG estime à 4,86 CHF le bénéfice de Zara sur ce pull contre 2,40 CHF le salaire lié à la production».*

Critiques 2 : Contexte

Plusieurs critiques ont été émises à l'encontre de Zara dans le film documentaire écrit et réalisé par Gilles Bovon et Edouard Perrin, dont le but est de révéler la face cachée de la fast fashion (mode jetable ou mode rapide). Nous les résumons en ces différents points suivants :

- Le documentaire révèle qu'à elles seules, les livraisons représentent 10% des émissions de gaz à effet de serre de tous les transports. Mais en pleine pandémie de covid inditex la maison mère de Zara a annoncé la fermeture de 1000 magasins dans le monde au profit de la vente en ligne qu'elle a considérablement renforcé.
- Zara est critiqué d'utiliser la viscose et de s'en procurer chez un fournisseur à l'origine de la pollution et des problèmes de santé des populations. Mais il est démontré dans le documentaire que ce produit vendu comme vert est un pur mensonge. En effet, dans son processus de production, le produit nécessite l'ajout du disulfure de carbone, un solvant considéré comme très dangereux. Malheureusement, l'évaporation de ce solvant ayant lieu dans les ateliers en présence des ouvriers est source de plusieurs maladies. Il est également démontré qu'après des jours d'exposition au produit, les gens devenaient fous. De 1 sur 10 et 1/3 des personnes sont atteints de symptômes neurologiques, d'excitabilité ou d'hallucination.
- L'une des alternatives de Zara pour se montrer patte blanche c'est de s'être engagé dans le recyclage de vêtements. Cependant il est dit dans le documentaire qu'à peine 1% des vêtements peut être revalorisé et que chaque année en Europe, 4 millions de tonnes de textile finissent à la poubelle ».

Puis répondez aux questions suivantes :

En prenant en compte ces critiques, quelle est votre opinion sur les arguments avancés ?

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Pas crédible	☐	☐	☐	☐	☐	Crédible
Invraisemblable	☐	☐	☐	☐	☐	Croyable
Pas convaincant	☐	☐	☐	☐	☐	Convaincant
Douteux	☐	☐	☐	☐	☐	Digne de confiance
Malhonnête	☐	☐	☐	☐	☐	Honnête

20- Relance : comment justifiez-vous votre choix ou réponse ?

Pour précision, ces critiques émanent de l'ONG « Public Eyes » et d'un documentaire diffusé sur ARTE

21- Connaissez-vous ces deux organisations ?

22- Quelle est votre opinion sur « l'ONG Public Eyes » ? (dont la mission est d'œuvrer pour un monde plus juste par l'amélioration des relations politiques et économiques entre la Suisse et les pays en développement).

Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante).

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Je n'aime pas cette ONG	☐	☐	☐	☐	☐	J'aime cette ONG
J'ai une attitude défavorable envers cette ONG	☐	☐	☐	☐	☐	J'ai une attitude favorable envers cette ONG
J'éprouve un sentiment négatif envers cette ONG	☐	☐	☐	☐	☐	J'éprouve un sentiment positif envers cette ONG
Cette ONG me semble mauvaise	☐	☐	☐	☐	☐	Cette ONG me semble bonne
Je trouve cette ONG déplaisante	☐	☐	☐	☐	☐	Je trouve cette ONG plaisante

23- Relance : Comment expliquez-vous votre choix ?

24- Quelle est votre opinion sur Arte ? (un Média européen public responsable, qui s'engage sur des thématiques chères aux citoyens et citoyennes d'Europe notamment: la lutte contre les inégalités, qu'elles soient sociales, culturelles, économiques, géographiques, liées au genre ou au handicap, ainsi que le développement durable).

Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Je n'aime pas cette chaîne audiovisuelle	☐	☐	☐	☐	☐	J'aime cette chaîne audiovisuelle
J'ai une attitude défavorable envers cette chaîne audiovisuelle	☐	☐	☐	☐	☐	J'ai une attitude favorable envers cette chaîne audiovisuelle
J'éprouve un sentiment négatif envers cette chaîne audiovisuelle	☐	☐	☐	☐	☐	J'éprouve un sentiment positif envers cette chaîne audiovisuelle

Cette chaîne audiovisuelle me semble mauvaise	☐	☐	☐	☐	☐	Cette chaîne audiovisuelle me semble bonne
Je trouve cette chaîne audiovisuelle déplaisante	☐	☐	☐	☐	☐	Je trouve cette chaîne audiovisuelle plaisante

25- Relance : Comment expliquez-vous votre choix ?

26- En prenant toujours en compte les critiques, comment évaluez-vous désormais la communication RSE de Zara ?

Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante). Elle est ...

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Pas crédible	☐	☐	☐	☐	☐	Crédible
Invraisemblable	☐	☐	☐	☐	☐	Croyable
Pas convaincant	☐	☐	☐	☐	☐	Convaincant
Douteux	☐	☐	☐	☐	☐	Digne de confiance
Malhonnête	☐	☐	☐	☐	☐	Honnête

27- Relance : Comment justifiez-vous votre changement/ maintient d'opinion ?

28- Après avoir parcouru ces critiques, dites-nous désormais quelle est votre opinion à propos de la marque Zara ?

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Je n'aime pas cette marque	☐	☐	☐	☐	☐	J'aime cette marque
J'ai une attitude défavorable envers cette marque	☐	☐	☐	☐	☐	J'ai une attitude favorable envers cette marque
J'éprouve un sentiment négatif envers cette marque	☐	☐	☐	☐	☐	J'éprouve un sentiment positif envers cette marque
Cette marque me semble mauvaise	☐	☐	☐	☐	☐	Cette marque me semble bonne
Je trouve cette marque déplaisante	☐	☐	☐	☐	☐	Je trouve cette marque plaisante

29- Relance : Comment justifiez-vous votre réponse ?

30- Désormais si vous deviez acheter des vêtements, dans quelle mesure pourriez-vous considérez d'acheter auprès de Zara ?

En prenant en compte les critiques, veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Invraisemblable	☐	☐	☐	☐	☐	Vraisemblable
Improbable	☐	☐	☐	☐	☐	Probable
Impossible	☐	☐	☐	☐	☐	Possible
Aucune chance	☐	☐	☐	☐	☐	Certainement

31- Relance : Comment justifiez-vous votre changement/ maintient d'opinion ?

Thème 7 : Connaissances et implication de l'interviewer à l'égard des préoccupations écologiques

32- Connaissez-vous le terme de la fast fashion ou mode jetable/rapide français Si oui comment cet industrie du vêtement peut-elle soutenir l'environnement ? (quelles mesures pourrait –elle prendre) ?

33- Que faites-vous au quotidien en faveur de l'environnement ?

Nous voici à la fin de cet échange, je vous remercie pour votre participation.

Annexe 5: Retranscription des entretiens

Mylène, 37 ans

Q1 : Comment vous appelez-vous quel âge avez-vous ?

R1 : Mylène, 30 ans

Q2 : L'aspect durable c'est-à-dire l'identité écologique et responsable d'une marque de prêt-à-porter a-t-elle de l'importance pour vous ? Si oui dans quelle mesure cela vous tient à cœur ?

R2 : J'avoue que je ne me suis jamais posée la question à ce sujet mais je pense que oui c'est important pour moi... on parle beaucoup de climat en ce moment et je pense que c'est important que chacun se remette un peu en question

Q3 : Connaissez-vous la marque Zara, Que pensez-vous de cette marque ?

R3 : Oui ? Elle n'est pas bas de gamme je dirai qu'elle est moyen de gamme, il y a beaucoup de personnes qui y vont et beaucoup de personnes qui sollicitent les vêtements de cette marque et elle a plutôt une bonne renommée à travers le monde à travers les vêtements qu'elle propose, ces styles surtout tendance. Cette marque cible tous les âges en fait.

Q4 : Si vous deviez évaluer Zara sur une échelle quelle sera votre opinion ? Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante). (Confère annexe capture question fermées)

R4 : (Confère annexe capture question fermées)

Q5 : Relance : Qu'est ce qui justifie votre (ce) sentiment envers la marque ?

R5 : J'éprouve un sentiment positif envers cette marque principalement à cause de la qualité des vêtements qu'elle propose, je l'apprécie parce que je pense que c'est une marque de vêtement que l'on cite spontanément, qui est connue, plus c'est connue plus on a tendance à faire confiance comme c'est le cas par exemple de la marque Nike, Adidas donc quand on cite Zara on a tendance à dire ok il ne propose pas de la mauvaise qualité. Donc moi je regarde un peu la notoriété et la réputation de la marque.

Q6 : Avez-vous déjà acheté auprès de la marque Zara ? Oui Si oui quels sont les raisons qui vous ont motivé et si non pourquoi ?

R6 : Je dirai la qualité des vêtements, c'est ce que je regarde en premier. Comme je l'avais dit ils proposent une gamme de vêtement pour tout type de personne tout le monde y trouve pour son compte après contrairement aux autres marques qui sont bas de gamme elle propose la qualité quitte à avoir des vêtements autant mieux avoir un de qualité qui va durer que un qu'on pourra pas porter très longtemps.

Q7 : A votre avis, quelles caractéristiques et valeurs durables et éco responsables une marque de prêt à porter « idéale » devrait-elle véhiculer ?

R7 : Je pense que d'abord c'est sa source d'approvisionnement en matière première, les conditions dans lesquelles les vêtements qu'elle propose sont faits, il faut aussi rendre compte de l'aspect main d'œuvre mais pour moi l'important reste l'acquisition des matières premières qui doit respecter l'environnement, pas des matières trop synthétiques ou issues par exemple de l'abattage anarchique des arbres ou des animaux non, mais plutôt des matières qui peuvent être recyclables.

Q8 : Dans quelle mesure ces valeurs durables/ écoresponsables promues par une marque de prêt à porter ont de l'importance pour vous, Impactent - elles votre attitude envers la marque ? R8 : ça renforce en fait la fiabilité de la marque et c'est un plus pour solidifier la confiance qu'on va mettre dans la marque, de savoir que c'est une entreprise qui est engagée pour l'environnement, qui respecte la main d'ouvres c'est-à-dire les employés. Pour l'instant à ce que je sache il n'y a pas encore eu de scandale à ce que je sache concernant Zara donc je suis de plus en plus encline à définir toutes les marques que j'affectionne comme mes marques préférées à l'instar de Zara.

Q9 : D'un point de vue général, quels sont les éléments qui peuvent vous emmener à faire confiance en une marque de prêt à porter sur ses actions et engagements en faveur de l'environnement ?

R9 : Pour moi c'est le fait qu'ils indiquent la provenance des matières premières nécessaires à la production de leur vêtement. Par exemple la marque Kiabi ils ont une ligne de vêtement écoresponsable sur lesquels il y a des étiquettes sur lequel c'est écrit que les matières premières proviennent de l'agriculture respectueuse de l'environnement... donc voilà les éléments après il y a aussi la participation aux actions humanitaires, pour lutter contre le réchauffement climatique, aussi lorsque les marques s'engagent dans le reboisement, des trucs comme ça.

Q10 : Prenez le temps de regarder ces captures d'écrans de la communication RSE prises sur le site internet de Zara et de lire le message qu'elles contiennent. Ensuite répondez à ces questions suivantes. Après avoir regardé ces captures d'écran de l'onglet « Join Life » qui représente les engagements RSE de Zara, (c'est-à-dire ses engagements en faveur de l'environnement et de la société) quelles sont les premières impressions qui vous viennent à l'esprit ?

R10 : Bah je dirai que c'est une entreprise qui respecte les employés quelle emploie quand elle parle de salaire digne ça me parle, la référence qu'ils ont fait sur leur site concernant l'égalité des sexes, qui fournit des produits de qualité pour les clients comment et des plastiques biodégradable pour les emballages, les collaborations et partenariats qu'ils font avec des entreprises engagées dans l'action environnementale, ça montre que c'est une entreprise engagée. comment décririez-vous en un mot la marque Zara ? Une entreprise engagée soucieuse de la protection de l'environnement

Q11 : Si vous deviez évaluer les messages véhiculés dans cette communication, quel sera votre avis ? Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante). Ensuite justifier votre choix. (Confère capture question fermées)

R11 : Le pourquoi je les trouve convaincant c'est parce qu'ils ne vendent pas du rêve, ils sont conscient de la difficulté à produire des produits 100% durable mais ils essayent ils ne vendent pas du rêve pour dire que les produits que nous vendons sont comme ci ou comme ça. La plupart du temps, ils se projettent jusqu'en 2023, 2030 et je trouve que le fait de se projeter déjà cela veut dire que nous désirons arrivés à ce stade d'ici tel année et montré leur honnêteté et surtout qu'ils reconnaissent que rien n'est garanti et que c'est étape par étape que tout se fait.

Q12 : Zara dans sa communication mentionne des preuves d'engagements provenant de parties tierces jugés indépendantes Ces preuves qualifiées « d'éléments externes » regroupent notamment des collaborations avec des ONG ou encore l'utilisation des labels:Accordez-vous une importance particulière à ces différents éléments, Dans quelle mesure ces éléments vous inspirent confiance

R12 : Non pas vraiment je me dis tout le monde peut s'associer à une ONG ce n'est pas pour autant dire qu'ils sont impliqués, cela peut être une façade. Etre en collaboration avec des organismes,

travailler avec des labels c'est bien beau mais parfois cela ne traduit pas la réalité. Pour moi la meilleure façon de démontrer qu'on est responsable et qu'on fait les choses bien c'est de le faire à partir des ressources à l'intérieur de l'entreprise. C'est-à-dire à travers les avis et les témoignages des travailleurs de Zara, de leurs réelles conditions de vie, et de son circuit d'approvisionnement me captive plus pour adhérer à leur discours plutôt que la référence aux labels, aux ONG. Comme je l'ai dit ce ne m'émeut pas particulièrement si Zara a signé des partenariats avec tels labels ou pas.

Q13 : Egalement, Zara utilise leurs propres indicateurs de performance pour montrer l'évolution dans leurs engagements, ceci via l'utilisation de données chiffrées. Dans quelle mesure ces indicateurs internes de performance vous inspirent-ils confiance ?

R13 : Je dirai que c'est purement de la communication marketing parce que n'étant pas à l'intérieur du système on ne peut que se fier à leur propos mais ils ne peuvent pas se revendiquer d'une entreprise crédible et donner des chiffres comme ça au hasard ils se basent sûrement sur leur réalisation je peux dire que c'est tout cela qui rentre en jeu et on tient compte de tout ça.

Q14 : Désormais, si vous devriez vous prononcer sur la marque Zara quelle sera votre opinion ? Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (Confère capture questions fermées) ; Relance : Comment justifiez-vous votre choix ? Pourquoi maintenez-vous ou changez-vous d'attitude envers la marque ?

R14 : le pourquoi cela ne change en rien mon attitude envers Zara c'est que de toutes les façons tout ne peut pas être vert forcément il y aura des zones d'ombres. Bon au niveau de la communication il faut leur reconnaître qu'ils essayent de donner des détails sur ce qu'ils font mais au-delà de ça il y a la qualité de ce qu'ils proposent en fait parce qu'on peut faire les plus belles communications qu'on veut mais si la qualité du produit ne suit pas pour moi tout l'effort de communication ne sert à rien.

Q15 : Désormais, si vous deviez acheter des vêtements, dans quelle mesure pourriez-vous considérer d'acheter auprès de Zara ? (confère capture question fermées) Comment justifiez-vous votre choix ou votre réponse ?

R16 : Mon choix s'explique toujours en raison de la qualité du produit que cette marque propose.

Q17 : Que vous évoque la notion de greenwashing encore appelé écoblanchiment en français ?

R17 : Oui, ou un décalage entre ce qu'une marque dit et ce qu'ils font réellement en matière de protection de l'environnement.

Q18 : Selon vous quels sont les éléments susceptibles de fragiliser votre confiance vis-à-vis du discours d'une marque de prêt-à-porter sur ses engagements de durabilité ?

R18 : Ce qui peut vraiment être susceptible de me décourager d'une marque c'est par exemple une enquête qui sort et qui met en lumière des pratiques d'esclavage, de travail forcé, des circuits d'approvisionnement qui ne sont pas respectueuses de l'environnement, sexisme discrimination autant de choses qui peuvent ternir leur image.

Q19 : Prenez le temps de lire le texte suivant qui rassemble quelques critiques faites à l'endroit de la communication RSE de Zara. En prenant en compte ces critiques, quelle est votre opinion sur les arguments avancés ?

R19 :

Q20 : Relance : comment justifiez-vous votre choix ou réponse ?

Pour précision, ces critiques émanent de l'ONG « Public Eyes » et d'un documentaire diffusé sur ARTE

R20 : Je suis quand même surprise de toutes ces critiques à l'égard de la marque Zara. Toutefois je trouve les arguments pertinents et crédibles. Le truc c'est que la plus part des entreprises de mode et du prêt à porter il y a toujours des problèmes de mains d'œuvre, de fabrication je pense qu'il n'existe aucune entreprise qui propose des prêts à porter qui ne soit confronté à de telles critiques

Q21 : Connaissez-vous ces deux organisations ?

R21 : ARTE oui mais pas l'ONG

Q22 : Quelle est votre opinion sur « l'ONG Public Eyes » ? (dont la mission est d'œuvrer pour un monde plus juste par l'amélioration des relations politiques et économiques entre la Suisse et les pays en développement). Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante).

R22

Q23 : Relance : Comment expliquez-vous votre choix ?

1- R23 : mais l'ONG je n'en ai jamais entendu parler ce n'est pas comme Greenpeace que tout le monde connaît qui mène des activités et qui militent pour l'environnement et tout donc. Je ne saurai donner un avis par rapport à cet ONG

Q24 : Quelle est votre opinion sur Arte ? (*un Média européen public responsable, qui s'engage sur des thématiques chères aux citoyens et citoyennes d'Europe notamment: la lutte contre les inégalités, qu'elles soient sociales, culturelles, économiques, géographiques, liées au genre ou au handicap, ainsi que le développement durable*).

Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante).

R24 :

Q25 : Relance : Comment expliquez-vous votre choix ?

R25 : mais l'ONG je n'en ai jamais entendu parler ce n'est pas comme Greenpeace que tout le monde connaît qui mène des activités et qui militent pour l'environnement et tout donc. Je ne saurai donner un avis par rapport à cet ONG

Q26 : En prenant toujours en compte les critiques, comment évaluez-vous désormais la communication RSE de Zara ? Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante). Elle est ...

R26 :.

Q27 : Relance : Comment justifiez-vous votre changement/ maintient d'opinion ?

R27 : Comment justifiez-vous votre changement/ maintient d'opinion ? (plutôt neutre) Je pense que c'est une communication très maquiller comme tout communication d'ailleurs on maquille toujours le côté sombre pour enjoliver la chose et c'est de l'ordre du commercial parce que bah pour bien vendre il faut attirer il faut convaincre parce qu'en étant un peu dans le marketing je connais un peu comment ça marche et du coup cela ne m'étonne pas. Je change de perception en restant neutre sur cette communication parce que lorsqu'on recoupe les informations on se rend compte que ce genre d'information touchent toutes les grand marques du vêtement il n'y en a pas un qui sort du lot en fait et ça ne servirait à rien de dire que mon avis bascule dans le négatif parce que il y a pire il y en a qui font pire il y a shein par exemple qui est un vrai problème sociétal sur lequel il faudrait se pencher il faut voir les tonnes de vêtements qu'ils proposent, la main d'œuvre qu'ils sous exploitent et je ne sais pas si certains se posent des questions de savoir j'ai commandé mon vêtement et je le reçois 4 jours plus tard ce ne sont pas des machines qui font le vêtement mais personne ne se demandent comment vivent ces gens il n'y a pas que 10 personnes qui commandent ces vêtements il y a des milliers de personnes. La responsabilité vient de ceux qui proposent mais aussi de ceux qui achètent. Je pense que s'il y a l'envers du décor est montré il y a beaucoup de chose qui se passerait différemment

Q28 : Après avoir parcouru ces critiques, dites-nous désormais quelle est votre opinion à propos de la marque Zara ?

R28 :

Q29 : Relance : Comment justifiez-vous votre réponse ?

R29 : Pour moi en tout cas jusque-là Zara reste une bonne marque. Toujours en raison de la qualité de la marque. Pour choisir je fais la comparaison entre ce qui se dit souvent la peste et le cholera c'est comme ça pour évaluer Zara je le compare par exemple à Shein et de ce point de vue je préfère Zara.

Q30 : Désormais si vous deviez acheter des vêtements, dans quelle mesure pourriez-vous considérez d'acheter auprès de Zara ? En prenant en compte les critiques, veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion.

R30 :

Q31 : Relance : Comment justifiez-vous votre changement/ maintient d'opinion ?

R31 : Car je suis 100% satisfait des achats que j'ai eu à faire jusqu'à présent

Q32 : Connaissez-vous le terme de la fast fashion ou mode jetable/rapide français Si oui comment cet industrie du vêtement peut-elle soutenir l'environnement ? (quelles mesures pourrait –elle prendre) ?

34- R32 Oui un peu. Arrêter de produire des vêtements ça fait rigoler mais on doit arrêter toute la chaîne de production pour freiner l'abattage des arbres, ça va créer un manque d'emploi mais ça sera bénéfique pour l'environnement on va devoir faire le choix on ne peut pas faire les deux

Q33 : *Que faites-vous au quotidien en faveur de l'environnement ?*

35- R33 : je n'ai pas de voiture du coup je me déplace au moyens des transports en commun, je recycle mes déchets et je fais le tri des déchets pour moi agir localement déjà c'est bien si tout le monde faisait autant on aurait une action globale.

Nous voici à la fin de cet échange, je vous remercie pour votre participation.

Rebecca, 27 ans

R2 : *Oui. En fait ça peut être important pour moi mais le problème c'est que d'habitude je ne me rend pas compte si une marque est écologique ou pas donc si j'ai à comparer entre une qui est écologique et une qui ne l'est pas je choisirai l'écologique mais en fait je n'ai pas trop de connaissance de quelles sont les entreprises qui font plutôt de l'écologie ou pas.*

R3 : Oui bien sûr Alors je ne sais pas si ils font des trucs écologiques euh je pense qu'ils ont de bons vêtements mais je pense qu'ils sont un peu plus cher que d'autres marques mais j'en achète en fait quelques trucs là-bas.

R4 :

R5 : En fait je suis plutôt favorable envers cette marque parce que j'ai toujours eu une bonne expérience avec elle. Je n'ai rien eu de négatif chez eux. Je pense que c'est une très bonne marque mais le truc c'est que je pense que c'est par rapport au prix que je peux me montrer un peu dur parce que à mon avis c'est un peu plus cher que d'autres mais ça reste quand même bien.

R6 : Oui. Parce que j'y trouve par exemple des chemises des choses qui sont plutôt bon à porter en entreprises tu vois lorsque je vais en entreprise, parce qu'ils ont des bons matériaux, la qualité ça se voit directement lorsque tu achètes Zara donc c'est pour ça c'est lorsque je veux un truc un peu formel j'y vais là-bas

R7 : Je pense le plus important pour moi c'est les matières à partir desquels ils fabriquent leur vêtements. Aussi, il faut voir les usines derrière il ne faudrait pas qu'il y est de l'exploitation des employés, oui et qu'ils ne font rien qui touche à l'environnement, à la nature, à l'écologie et qui contribuerait à sa dégradation.

R8 : Ces valeurs durables impactent –elles votre attitude envers la marque ? Sur une échelle de 1 sur 10 je dirai plutôt 7 oui mais en fait je ne regarde pas juste ça. Et si je veux acheter je regarde le prix la qualité et en troisième niveau je pense l'aspect écologique. Mais en gros je ne dirai pas que cela m'impacte forcément oui ça peut plus ou moins m'influencer mais non

R9 : Oui si je sais que c'est une entreprise qui est engagée, Ça va m'emmener à acheter chez elle plutôt que chez des autres mais il faut que en fait que je m'informe sur le sujet donc si je compare les entreprises en fonction de leur niveau de respect des normes et de l'aspect oui ça va .. en fait les matières premières et ce qui me touche le plus c'est les conditions de travail des employés par exemple j'ai lu un article où on disait que les employés qui font des vêtements au Bangladesh sont très mal payés et donc c'est surtout ça ne sert à rien d'aller mal payer des gens pour fabriquer des vêtements et venir les vendre en Europe ou en Amérique à des prix qui sont trop chers

R10 : Euh qu'ils font un bon job, je ne savais pas du tout ça et donc c'est bien à savoir et donc après avoir pris connaissance de tout ça je dirai que si c'est vraiment vrai cela voudrait dire qu'ils prennent des initiatives c'est trop bien. Je dirai consciente, qu'ils sont consciente des enjeux de l'écologie et des problèmes de société tels que les conditions des salariés donc oui en un mot je dirai consciente

R11 : Je ne crois pas que tout ce qui est dit est fait à 100% parce contre la manière dont ils le disent reste convaincant pour moi mais c'est trop idéal pour moi et je ne sais pas si c'est vraiment appliqué. Je pense que tout ça est très bien mais est-ce que dans la vraie vie c'est réel donc j'émet quand même un peu de doute surtout en ce qui concerne la condition des salariés. Parce que je pense qu'ils essaient de donner une image idéale mais ce n'est pas du tout ce qui se fait dans la réalité.

R12 : Oui. Puisque ça va aider à savoir si ce qu'ils disent est vrai ou pas. Oui ça m'inspire confiance dans la mesure où ça sert à prouver parce que quand je lis par exemple la liste de leur engagement uniquement ça ne permet pas d'avoir des preuves par contre ces éléments externes m'aident à prouver ce qu'ils avancent. Mais je ne sais pas si on peut même mentir dans ces trucs là mais je ne sais pas trop.

R13 : Ah non ça ne m'inspire pas du tout confiance. Alors que les autres qui sont une collaboration avec les ONG ou des indicateurs que tout le monde connaît oui. Mais des indicateurs de performance ça leur appartient c'est interne ils en font ce qu'ils veulent puisque c'est interne à Zara ils ne vont pas venir dire oui on n'a pas fait des trucs écolo ils ne vont pas dire ça.

R14 : je change légèrement d'avis en raison des indicateurs de performances interne qui ne m'inspirent pas du tout confiance

R15

R16 : En fait moi j'achète déjà chez Zara et Ça me donne envie d'y aller encore plus surtout après avoir vu leur effort sur les conditions de travail des employés même si je crois que ce n'est pas à 100% vrai mais je pense qu'au moins ils font l'effort même si ce n'est pas réalisé jusqu'au bout mais où ça me donne plus envie d'y aller

R17 : Non

R18 : S'ils ne mettent pas assez l'aspect écologique au top, s'ils ne montrent pas assez que c'est dans leur priorité bah cela peut me décourager. Donc s'ils préfèrent le profit plutôt que des intérêts de la société et de la nature pour moi ce n'est pas du tout crédible

R19

R20 : Ça m'a complètement convaincu parce qu'il y a bien des justificatifs de chaque déclaration. En plus ces critiques émanent d'une ONG donc je pense qu'il n'y a aucun conflit d'intérêt. Je ne crois pas qu'ils vont gagner quelque chose s'ils disent ces gens de critiques oui mais sur plusieurs aspects ils ont montré que il y a des mensonges donc...

R21 : Non aucune des deux

R22 :

R23 : Oui c'est comme je vous le disais Zara peut émettre des objectifs en faveur de l'environnement et après ne pas vraiment œuvrer pour sa réalisation. Et moi j'émet un avis favorable sur cette ONG parce qu'ils n'ont aucun intérêt à mentir sur leur mission qui est justement d'œuvrer pour une égalité politique et économique.

R24

R25 : J'éprouve un sentiment très favorable envers cette chaîne audiovisuelle parce que c'est public

R26 :

R27 : J'avais dit qu'on ne pouvait pas croire à ça à 100% et maintenant après tout ce que je viens de lire comme critique ça me fait beaucoup douter.

R28

R29 : Je trouve toujours que c'est une bonne marque parce que les vêtements ils sont les mêmes avant ou après que je n'ai lu toutes ces critiques donc j'aime toujours la marque pour ces produits mais mon sentiment envers eux c'est qu'ils ne sont pas trop honnête

R30 :

R31 : Ecoute je ne vais pas te dire que toute suite que je ne vais plus jamais y aller ni acheter mais il faut que si je dis ok je ne vais plus chez Zara je vais chez H&M peut être qu'ils sont pires donc il faut que je me documente plus sur ce sujet mais au regard de tout ce que j'ai lu je pense que ça va diminuer mais achats chez Zara à condition que je la compare avec d'autres marques.

1- R32 : Non je viens de le lire dans vos documents mais je ne connaissais pas avant. Il va falloir produire des vêtements de plus en plus durable, et tout ce qu'ils mettent sur leur site il faut des vêtements de meilleure qualité pour tenir un peu plus longtemps donc ça évite aux gens d'aller acheter chaque mois de nouveaux pulls par exemple moi je vais chez Primark j'achète des pulls pour chaque jour mais c'est pas une bonne qualité donc au bout de quelque mois je dois jeter hein et en reprendre d'autres je pense que c'est mieux de faire des productions plutôt meilleure qualité. La mode jetable peut faire des actions mais je pense que ça n'aura pas un grand impact du moment où il y a une grosse production de masse donc ils peuvent faire de leur mieux mais je pense qu'ils auraient toujours un impact sur l'emprunt écologique qui serait négatif.

36- R33 : Ok je n'utilise pas de voiture, bien que maintenant j'en ai les moyens pour en acheter une mais ça ne me gêne pas de me déplacer grâce aux transports en commun, je ne fais pas de recyclage, recycle je ne fais pas du gaspillage de nourriture ni de vêtements ce sont des valeurs que j'ai apprises toute petite, ma mère si elle veut jeter quelque chose elle le donnait donc...

Rouzmeri, 25 ans

R2 : Moyennement je dirais c'est vrai que j'essaie d'y faire attention donc par exemple quand j'ai le choix entre acheter un vêtement de fast fashion qui est produit à la chaîne et euh un produit qui est vraiment produit dans de bonnes conditions qui est durable c'est vrai que je pencherai plus vers une marque écologique en plus si ça rentre dans mon style vestimentaire alors oui je ferai le choix là mais je ne dis pas que je le fais à chaque fois non plus c'est pour ça que je dis moyennement, il y a d'autres critères de choix aussi donc...

R3 : OUI . Je ne l'apprécie pas particulièrement PARCEQUE C'EST DE LA FAST FASHION. J'avais vu quelques reportages en termes de production, que les personnes travaillent dans des conditions vraiment pas correctes du tout, la qualité n'y est pas donc j'ai déjà acheté des vêtements chez eux il y a quelques années maintenant je n'ai jamais été satisfaite de leur durabilité sur le long terme tu le portes en 3 mois et puis tu peux déjà changer de vêtements et dorénavant je préfère investir dans des belles pièces qui vont durer sur le long terme

R4 :

R5 : Alors le premier bon Ben oui je n'aime pas cette marque donc je dirais numéro un c'est vrai que j'ai également une attitude défavorable envers elle dorénavant donc un aussi Ben oui en fait j'éprouve un sentiment négatif envers la marque, la marque me semble mauvaise oui mais vraiment c'est pour ses conditions de de production parce que après c'est vrai que tout le monde n'a pas les moyens d'aller dans des boutiques qui sont hyper chères ou quoi donc ça reste une marque très accessible chez les jeunes donc j'approuve en fait l'accessibilité, pas des conditions de production qui sont derrière. Après de trouver la marque déplaisante je mets pas 1 plutôt e 3 en fait d'accord y a quand même du positif mais..

R6 : Déjà en raison de mon revenu financier. J'y allais quand j'étais encore étudiant donc je n'avais pas forcément de salaire et j'ai commencé à arrêter d'y aller quand j'ai eu mes premiers jobs étudiants j'avais beaucoup plus de budget qu'avant. Enfin c'est abordable il faut dire euh je ne connaissais pas encore les conditions de production c'est vrai que je suis fort focalisée là-dessus mais cette époque-là je n'étais pas encore sensibilisé sur tout ça paracerque tu vas au magasin tu vas avec des copines tu fais du shopping et vous vous dites ah oui les pièces sont jolies c'est quand même tendance et comme c'est du fast fashion donc les tendances sont mises à jour régulièrement et il y a de tous les styles donc c'est pour ça que j'allais chez eux auparavant.

R7 : Alors une Production locale, artisanale avec une certaine culture d'entreprise qui véhicule toutes ces valeurs de durabilité d'écoresponsabilité donc de les vivre soi-même en interne en fait dans l'équipe; oui faire attention à la production de déchets, d'où proviennent les produits quels sont les produits qui sont toxiques ou pas, penser en fait aussi aux conséquences environnementales donc bien faire attention à la sélection des tissus donc plutôt aller sur quelque chose qui va durer dans le temps je pense particulièrement à la soi ou la production c'est pas non plus très eco-friendly du moins en fonction de là où ça a été produit et une marque qui recycle aussi en fait d'accord pourquoi pas réutiliser des tissus qui ont déjà été portés auparavant qui ont été rafraîchies remis ensemble.

R8 : Oui je suis beaucoup plus interpellée et ouvert d'esprit je me dis d'accord en fait ils ont de très belles valeurs dans lesquelles je me retrouve aussi à certains niveaux et donc j'ai envie d'en savoir plus de découvrir les collections et c'est ça accroît ma confiance envers la marque

R9 : Typiquement si la marque ne fait du greenwashing en mode elle se vend comme étant ouverte durable et comme responsable et cetera alors que derrière pas du tout et que ça a été mis à jour donc c'est de mentir en fait d'enrober la communication de la tournée à leur avantage.

R10 : Alors après avoir lu ça je me dis qu'il ne communique pas assez dessus puisque c'est totalement contraire à mes croyances que j'avais sur Zara, par rapport à ce qui a été véhiculé en termes de réputation que Zara peut avoir et dans le moins dans les documentaires à l'époque donc là j'ai l'impression qu'ils ont vraiment évolué qu'ils ont fait un travail sur eux-mêmes et qu'ils ont commencé à implémenter certaines valeurs. e dirai que Zara s'est conscientisée

R11

R12 : oui je fais totalement confiance parce que le fait de valider les informations par d'autres personnes renforcent la cohérence et la cohésion face à ce mouvement de transition et de durabilité donc totalement s'ils ont gagné des prix et des Awards ou des ONG qui sont vraiment là-dedans je suppose qu'il y a eu un système de vérification pour valider ces informations.

R13 . A priori oui mais à nouveau à condition de creuser un tout petit peu et de voir quels outils ils ont mis en place pour justement calculer ces taux, quel est le processus en fait est-ce qu'ils ont fait ça un peu à l'aveugle et ils ont mis un chiffre ou est-ce que ça a vraiment été utilisé grâce à un outil qui a été vérifié au préalable et validé et sur combien de temps à quel endroit est-ce qu'ils ont inclus en fait cela a-t-il pris en compte tous leurs magasins dans le monde ou seulement dans certains pays où les plus gros en plus tout ça me pousse à la réflexion et donc je me pose pas mal de questions mais à priori oui ça pousse à la confiance

R14 : Le premier point je dirai 4 à parce que la communication est claire to the point c'est global donc tu vois ça parle de sécurité, du genre, de protection des femmes donc ça a l'air assez clair mais je mettrais 4 à nouveau à cause du greenwashing parce que tu peux dire des choses mais que dans les faits ce n'est pas le cas ça manque peut-être d'informations de de quelque chose qui vient un peu appuyer aussi après ça me semble croyable puisque c'est t des valeurs qui sont dorénavant hyper importantes pour ce qui est de transition durabilité on voit bien le même dans les entreprises qui sont en train d'émerger il y a tout un mouvement qui va vers la durabilité. Convainquant je dirai 4 mon commentaire revient à tout ce qui est crédibilité s'il y avait un peu plus quelque chose en lien on peut lire tout un document qui a été prouvé médiatiser ou autre qui affirme tout ça, ça serait beaucoup plus convaincant. Douteux et digne de confiance je mettrai un 4 aussi parce que ça reste une grande marque avec une très grosse réputation dans le monde entier et donc il doit faire attention et donc s'ils font n'importe quoi ça va entacher leur image donc moi je dirais quand même qu'il est beaucoup trop dangereux pour que la personne derrière tout ça mente tu vois que de percussions pourrait être catastrophique pour l'entreprise et euh bah honnête 4 parce que tu vois t'as toujours un petit doute parce que dès que la source est vraiment vérifiable fiable donc pour résumer j'accordes quand même un peu de crédibilité à ce qu'ils disent par rapport à leur réputation qui est notamment en jeu.

R15

R16 : Alors est-ce que j'irai chez Zara ? je pense que oui je serais curieuse d'y refaire un tour pour voir ce qui a changé par rapport à l'époque parce que je n'ai plus mis les pieds dans le magasin depuis maintenant quelques années je dois l'avouer et donc je pense que par curiosité et aussi aller toucher un peu les matières voir tout ce qui est mis sur les étiquettes des vêtements donc par curiosité je pense que j'irai

R17 : Oui. C'est le concept en tant que tel c'est de se dire en fait écoresponsable c'est le Green en mode on fait attention à la provenance de nos matières aux produits utilisés comment ils sont fabriqués, aux conditions de vie et cetera ce que j'ai dit un peu plus tôt hein c'est de se vendre comme une marque étant responsable mais qu'en fait dans les faits pas vraiment si ça tombe ils sont en train de dire oui on a réduit notre taux de pollution de 20 % en 2020 mais qu'en fait sur le côté ils ont augmenté la pollution à un autre niveau ou d'une autre manière et donc vendre quelque chose alors que derrière il y a un autre aspect qui est beaucoup plus catastrophique

R18 : Ben typiquement de mentir à la population. Comme je le dis ces valeurs deviennent de plus en plus importantes chez les individus actuellement à l'heure actuelle et donc t'as bien vu mon positionnement par rapport à la marque vient de changer mais si je découvre qu'ils sont en train de faire autre chose derrière Ben je serai totalement fermé par rapport à la marque et je ne suis pas sûr que je changerais d'attitude à l'avenir.

R19 :

R20 : Euh je dirais qu'elles sont plutôt crédibles je mettrai 5 surtout que c'est des sources vérifiées c'est des ONG c'est ARTE c'est vraiment des instituts qui luttent pour ça en fait qui dénoncent ces grosses marques de faire du greenwashing donc moi à priori je leur ferai confiance et ça me semble croyable parce que en fait Zara avait déjà cette réputation il y a quelques années ok en te disant ils ont compris que ça allait entacher leur image de marque et donc ils se sont dit OK on doit faire quelque chose euh c'est vrai que l'entreprise est tellement grande que en fait produire autant de vêtements très rapidement et à petit prix en fait tu te dis tu dois te poser des questions en mode mais déjà ils doivent payer beaucoup les tissus, les travailleurs pour pouvoir faire une marge en fait leur chiffre d'affaires donc moi ça me semble totalement croyable euh et convaincant d'accord parce que c'est c'était déjà le cas en fait quand tu creuses un peu tu vois quand tu as un peu de logique tu dis ok mais en fait comment si j'achète une blouse à 10€ combien est-ce qu'elle a réellement coûté à la marque qui fait ça à l'achat à la production et cetera alors que si tu achètes une blouse à 120€ qui est durable, faite en Belgique, produit limité OK en fait c'est une personne qui a acheté elle-même le tissu elle a dû coudre et elle doit faire une marge elle doit prendre en compte les matières premières, son travail elle va passer 3h à confectionner la blouse ou pas et puis Ben il y a la mise en ligne et puis tous les frais qui viennent comme le site web, e-commerce, l'envoi en fait aussi par la poste et puis la personne doit se faire en bénéfice aussi et donc tu comprends le prix de 120€ pour la blouse est juste alors que la même à 10,00€ là il y a des questions à se poser.

Alors oui je pense que mon positionnement a changé après avoir lu ces informations-là maintenant c'est vrai que donc pour le premier critère d'évaluation je mettrai un 3 pour une position un peu plus neutre parce que je n'ai pas tellement un lien émotionnel avec la marque donc tu vois hop à un moment donné euh j'ai su que la réputation n'était pas très bonne et parce que je lis que ils sont devenus durables et responsables que je trouve cet attachement donc je dirais que je suis plutôt neutre. J'aurais tendance plutôt à aller vers mes marques favorites ce que je porte au quotidien que retourner principalement chez eux plus le fait je reviens aussi à la qualité du tissu en fait même si c'est du coton après un certain nombre d'usages on ne sait pas particulièrement les garder dans le temps. L'attitude défavorable envers cette marque mais je dirais que je passe quand même à un 4 dorénavant surtout que tout ce qui a été mentionné ce que tout ce que tu m'as montré vraiment en fait est actuel en fait oui je recommanderai plutôt cette marque en fait aux jeunes qui je voudrais l'utiliser. Éprouver un sentiment négatif envers cette marque bah je redeviens neutre donc je dirais un 3 aussi mais je ne dis pas non plus positive étant donné que en fait tu vois cette brande Love comme on dit t'as pas c'était cet attachement émotionnel donc je ne serais pas non plus pro Zara. Maintenant cette marque me semble plus mauvaise 4 et elle ne me déplaît pas particulièrement donc je dirais un 4 aussi.

R21 : De nom oui surtout ARTE plutôt que public Eyes

R22 :

R23 : alors je pense que pour les critères je mettrai en 4 tout simplement je mettrai pas ensemble parce que je ne la connais pas si bien que ça donc je peux partir du principe ou la personne à l'initiative de cette ONG à des valeurs fortes pour changer les choses et je n'alle pas critiquer une marque juste pour

dire de la critiquer ou d'entacher sa réputation vu que si il dit des choses fausses en fait ça va lui retomber dessus donc c'est sa réputation à elle qui va retomber donc apriori Ben de ce que tu me dis de leur mission Ben moi je suis à 100% pour ce type d'initiative de dénoncer les grosses marques du greenwashing et donc

R24

R25 : Alors pour le fait d'aimer c'est chaîne audiovisuel où oui je mettrai un 4 parce que c'est vrai que maintenant dans notre génération on regarde moins la télévision mais c'est très peu c'est une des chaînes que je mettrais si j'allumais la télé alors un 4 tu vois je ne suis pas fan donc c'est pour ça que je ne mets pas un 5 puisque je monte pas aujourd'hui de regarder à ce que je veux dire oui euh par contre j'approuve totalement en fait leur l'émission ce qu'elle a envie de de de partager la population donc je dirais que j'ai une attitude plus favorable envers elle oh aujourd'hui je sais que je trouve aussi un sentiment assez positif et qu'elle me semble pas déplaisante enfin pour moi ça revient à dire un peu la même chose donc je mettrais hein

R26

R27 : Ben écoute je pense qu'a en fait je deviens neutre je ne sais pas ça sème vraiment le doute donc je n'ai pas envie non plus de dire que je n'aime pas cette marque enfin oui je dirais qu'aimer la marque comme je te dis je n'ai pas l'attachement émotionnel donc je mettrai en 2 et pour les autres défavorables je mettrai aussi un 2 sentiment un 2 que la marque me semble mauvaise oui je mettrai en 3 parce que je ne sais pas à dire qui a totalement raison. Je dois dire que si les critiques sont vraies Ben la marque me déplairait totalement parce que se vendre comme éco responsable alors qu'ils ne le sont pas... Je dirais plus d'informations sur les conditions de production justement chez Zara par exemple une personne externe, un journaliste ou une autre organisation qui vont vraiment filmer mais quelqu'un qui vient d'une organisation qui a une certaine réputation donc pas quelqu'un qui se lance là du jour au lendemain qui va faire ça et que ce soit aussi médiatisé pourquoi pas que ça aille aussi dans les mains de la législation . En fait plus d'informations comme pour Zara en fait c'est à voir éventuellement quelque chose de visuel parce que c'est toujours plus impactant les communications que simplement du texte ce que tu dis et que dire ils utilisent un produit c'est pas vert du tout la viscose je pense euh moi plus concret je toucherai à l'émotionnel en mode se mettre à la place des ouvriers qui sont là-bas s'ils sont vraiment dans de mauvaises conditions et c'est d'avoir quelque chose d'impactant en fait communication c'est impossible d'être objectif on est subjectif ça c'est un des gros problèmes mais si on essaie de l'être donc d'être objectif mais ça c'est d'avoir un contenu qui véhicule l'expérience sur le terrain des parties prenantes à travers leur témoignage. Et tant que la personne qui est en train de faire le reportage a une intention spécifique derrière en mode non je suis là juste pour reporter ce que je vois ce à quoi j'assiste oui pour être un peu plus impartial.

R28

R29 : Ben écoute je pense qu'a en fait je deviens neutre je ne sais pas ça sème vraiment le doute donc je n'ai pas envie non plus de dire que je n'aime pas cette marque enfin oui je dirais qu'aimer la marque comme je te dis je n'ai pas l'attachement émotionnel donc je mettrai en 2 et pour les autres défavorables je mettrai aussi un 2 sentiment un 2 que la marque me semble mauvaise oui je mettrai en 3 parce que je ne sais pas à dire qui a totalement raison. Je dois dire que si les critiques sont vraies Ben la marque me déplairait totalement parce que se vendre comme éco responsable alors qu'ils ne le sont pas...

R30 :

R31 : Les critiques me poussent à faire quand même marche-arrière par rapport à mon premier positionnement donc celle de revenir à ma vision négative de la marque je dois dire que ça me pousse en ce sens-là sans et en même temps je me pose des questions tu vois peut-être que l'équipe a changé que la nouvelle personne a envie de faire mieux et donc c'est pas parce que t'as mal fait les choses dans le passé que tu ne peux pas bien les faire maintenant donc moi je dirais que je n'ai quand même pas particulièrement envie d'y aller donc pour l'invraisemblable je mettre un 3 je resterai neutre en fait je n'irai pas volontairement mais si j'ai besoin dans l'urgence d'un petit top blanc ouais et que je sais que eux en ont peut-être que j'irai mais tout en faisant attention à l'étiquette en voyant un peu là comment ça a été fabriqué quels sont les matières utilisées dans le tissu je ferai attention mais je ne pense pas que j'irai volontairement acheter.

R32 : oui Pour moi si on creuse un peu il y a toujours moyen de trouver des solutions en fait entre 2 mais à priori vraiment là comme ça ils faut plus d'informations je dirais que ce serait vraiment très compliqué de soutenir justement quelque chose de durable et d'éco responsables à partir du moment où tu te dis OK je vais fabriquer des tonnes de vêtements très rapidement et je vais les changer le mois d'après parce qu'il existe déjà tellement de vêtements sur terre des tonnes et des tonnes même quand tu vois dans les friperies ou autres qui essayent de recycler mais la production est dingue et les invendus et les stocks qui restent et puis quand dans les soldes tu vois qui sortent tout enfin tu vois il existait tellement de matières produites que pour moi si tu es dans une optique de produire et changer encore tout le mois d'après et tu gères pas des stocks non plus ça sera compliqué de faire quelque chose pour l'environnement.

R33 : Ce que je fais au quotidien je suis végétarienne depuis maintenant 8 ans donc je ne mange plus de viande je n'utilise plus de bouteille en plastique pour l'eau donc j'ai tu vois c'est comme une carafe avec du pain dedans qui filtre dans du robinet, j'essaie de faire attention à l'utilisation des énergies à la maison de laisser allumer la lumière inutilement euh j'achète beaucoup moins j'essaie aussi dans l'unité d'acheter moins mais mieux je fais attention à la matière aux produits comment c'est arrivé ma machine à laver j'essaie de laver à froid parce que c'est toujours mieux également en termes de produits de soins pour cheveux j'essayais de d'utiliser les choses le plus naturellement possible qu'est-ce que je fais encore, je trie je recycle je donne mes anciens vêtements à ceux qui en ont besoin.

Elena, 20 ans

R2 : Oui ça a Pourquoi de l'importance mais je ne fais pas mes choix en fonction de ça. Ben mes premiers critères c'est le prix, le style et la qualité

R3 : Oui .Moi j'aime bien je pense que c'est le magasin où j'ai acheté plus de vêtements et je trouve que leurs prix sont assez raisonnables donc ils ont un style un peu original tout en restant assez classique quoi

R4 :

R5 : c'est vraiment plus par rapport aux vêtements quoi que j'aime bien le style de vêtement qu'ils vendent je sens qu'ils ont une qualité pas trop mauvaise pour les prix qu'ils ont. Pareil pour si elle a déjà acheté chez Zara.

R6 : Oui ! Moi c'est plutôt à cause du style, du design mais aussi ç cause du prix que je vais chez Zara

R7 : Ben je ne dirai pas écologique mais plus éthique à savoir un respect des travailleurs autant leur vendeur ici que là où ils produisent leurs vêtements et après aussi un peu moins délocaliser le travail et cetera quoi donc pas des vêtements qui voyagent du Bangladesh au Vietnam à la Turquie pour un rayon.

R :8 Je pense que j'ai une limite par exemple en disant que moi je n'achète pas de vêtement chez shein quoi tu vois je ne dis pas que c'est forcément mieux oui des magasins comme Zara pas du tout mais voilà sauf que sur shein ça a l'air intéressant ils ont des beaux vêtements et ce n'est vraiment pas cher et tout mais ouais voilà mais je ne commande pas là-bas quoi donc ouais ça influence mon attitude de savoir qu'une marque est éthique.

R9 : Franchement pour les vêtements il n'y a pas grand-chose. Je pense que ce qui me donnerait confiance c'est une marque qui est hyper transparente dans ses actions c'est vrai qu'ils lancent beaucoup d'actions écologiques et cetera comme H&M qui revend enfin qui reprenait des vêtements utilisés. Ils prennent des initiatives écologiques et en fait ils ne sont pas du tout transparents initiatives écologiques mais en fait ils ne sont pas du tout transparents du genre qu'est-ce qu'ils font avec ces vêtements ? Et moi ce que je ne trouve pas positif c'est qu'on les revende dans des pays plus pauvres et cetera je pense et du coup j'ai envie de dire s'ils lancent des actions comme ça ils devraient être totalement transparent sur c'est quoi le processus qu'est-ce qu'ils en font et qu'est-ce que ça apporte quoi

R10 :

R11. : J'aime bien le fait que déjà ils parlent aussi de leurs employés par exemple en magasin ou encore d'un salaire digne après moi les discours sur la composition des tissus et cetera moi ça ne me convient pas spécialement parce que du coup on voit juste un point de l'iceberg tu vois on nous présente 3 parties qui sont super mais que tout le reste peut être quand même terrible ou quoi. Je dirai que des efforts restent à faire

je trouve que c'est plutôt 4 pour crédible et croyable parce que je n'ai pas l'impression qu'ils mentent 2 pour convaincant parce que j'ai l'impression qu'il présente que ce qui les arrange mais qu'ils ne disent pas tout quoi pour digne de confiance et justement un ou 2 pour honnête quand même assez mitigé

R12 :Oui j'accorde de l'importance aux labels par exemple a ils avaient mis un label pour leur coton et ça pour moi c'est un gage de confiance c'est vrai que j'ai Maintenant que tu me le dis je me dis je devrais me renseigner plus mais dès la première lecture non j'ai lu et je me suis dit Ah c'est chouette un label et voilà. Concernant les autres éléments je pense que c'est la même chose pour les labels donc c'est un peu contradictoire ce que je dis mais j'ai l'impression que les prix, des ONG tout le monde peut l'inventer donc pour moi c'est d n'importe quoi.

R13 :Présenté comme ça ne m'inspire pas spécialement confiance parce que justement ce sont des données internes en plus Comme ça je crois qu'il n'est pas très détaillé tu vois et ils disaient on est passé de ça à ça et on a réduit ça mais s'ils pouvaient dire voici telles actions qu'on a faites, ça pouvait plus me convaincre

R14 : Je pense que je descendrais près du 4 au 3 parce que je ne peux pas dire que je n'aime pas la marque non plus parce que tu vois c'est la marque qui me convient plus au niveau prix niveau style et cetera mais maintenant qu'on a discuté c'est vrai que maintenant du coup je me pose plus la question après avoir lu tout ce qu'ils ont mis donc.

R15 :

Je pense qu'après avoir lu tout ce qu'ils ont eu et cetera e je vais te faire retourner chez Zara parce que c'est vraiment mon style, donc moi je suis étudiante encore et j'aime bien les vêtements et cetera et je

pas spécialement les moyens du faire des choix éthiques moi j'achète beaucoup dans les magasins de fast fashion parce que je les trouve plus accessible.

R17 : Oui c'est quand je marque l'on soi-disant des actions écologiques mais qui en fait c'est une façade et c'est pour se donner une nouvelle écologie

R18 : Et ouais C'est plus par rapport aux sources extérieur comme H&M j'ai trouvé que c'était sympa ce qu'ils font avant qu'il reprenne des vêtements pour les recycler et cetera et puis c'est grâce à un reportage sur la mare que j'ai vu ce qu'elle faisait réellement avec ces vêtements soit elle les brûlait et cetera mais du coup depuis ce moment-là je vois des actions soi-disant écologiques de la chaîne je ne crois pas quoi.

R19 :

R20 : Je pense que c'est déjà en fonction de qui ces critiques proviennent tu vois. Parce que voilà un reportage sur Arte ou une ONG qui fait une analyse et qui dit une chose négative sur une marque je ne vois pas pourquoi ils mentiraient ça voudrait dire que Zara ils ont intérêt à se vendre correctement et aussi plus parce que vu tout ce qu'on sait sur la fast fashion rien ne m'étonne et rien ne semble invraisemblable. Et aussi de mes propres expériences vu tout ce que j'ai écouté à propos de H&M

R : 21 Je connais Arte et pas l'ONG

R22

R23 : Je ne peux pas dire pour la première phrase je mets 3 parce que je ne la connais pas vraiment je vais quand même dire que j'ai une attitude favorable environ 5i je ne sais pas il me semble bonne oui pour tout le reste tu peux mettre 5 d'accord donc je suis favorable sous réserve que je ne connais pas trop l'ONG. Mais de ce que tu m'as dit de leur mission de leur objectif et de ce qu'ils font ils m'ont l'air de faire quelque chose de bien et de positif

R24 :

R25 : j'aime cette chaîne audiovisuelle c'est vrai que je ne regarde pas souvent mais tous les reportages que j'ai trouvés là-bas je les ai trouvés très excellents. Je ne veux pas dire que j'y crois aveuglement non plus mais je n'émet pas spécialement de doute.

R26 :

R27 : Et oui parce que du coup j'avais mis que c'était croyable je pense qu'en fait ils disaient la vérité mais qu'il ne disait pas trop et en fait d'après les critiques qui sont émises là j'ai l'impression qu'ils mentent par rapport aux conditions des employés et des matériaux donc là je suis dans le doute donc je serai plus défavorable.

R28 :

R29/Je pense que je me situerai un peu plus à gauche donc défavorable. C'est vrai que en fait je pense que on le sait que les grandes marques sont non pas du tout éthiques on a mauvaise attitude sur plein de points c'est vrai que quand on les lit comme ça vraiment donc on a des chiffres et qu'on voit comment ça se passe dans les usines les heures de travail les matériaux comment ils sont nocifs pour les gens qui les manipulent c'est vrai que là on se dit Ben je ne vais pas vraiment donner mon argent à des gens qui font ça

R30 :

R31 : Je crois que je vais quand même finir par retourner surtout en raison de mon budget mais que je vais quand même essayer de chercher plus d'alternatives

R32 : OUI ; Je trouve c'est que voilà la fast fashion c'est comme on a dit c'est des prix très bas en grosse quantité c'est rapide mais en fait tout ça c'est possible juste parce que ça rime avec l'exploitation des autres, l'utilisation de la main d'œuvre moins cher et de produits toxiques.

R33 : Des petits gestes, c'est plus que j'essaye de pas utiliser de plastique, j'ai ma gourde j'achète mes légumes en vrac, je me déplace en transport en commun

Alice, 33 ans

R2 : Je dirai que ce qui est important pour moi déjà c'est que ce soit de la bonne qualité et ça soit quelque chose qui peut rester dans le temps pas quelque chose qui se détériore à court terme quoi et pas forcément l'identité écologique de la marque

R3 :Oui. Sinon que ça fait enfin 2016 ou 2017 que j'ai acheté des vêtements chez Zara mais plus maintenant en fait je dirais que sur le long terme en fait avec les années je pense que la qualité des vêtements ne sont pas vraiment sont pas vraiment top enfin c'est ce que moi je pense, aussi parce que parfois je ne retrouve pas des modèles que je recherche ; Zara c'est tellement commun que en fait je pense qu'ils ne prêtent plus trop attention à la qualité

R4 :

R5 : voilà je trouve qu't elle me semble bonne dans le sens où il y a quand même des vêtements qui sont biens ce n'est pas tout qui n'est pas bien c'est ce que je veux dire par là parce que dans le temps oui j'ai quand même acheté des vêtements là-bas et je pense que à long terme c'est des bons, je pourrais pas vous dire parce que j'ai acheté des vêtements chez Zara depuis 2016 c'est pour ça que je vous dis c'est quand même bon maintenant c'est en général quoi parce que maintenant je n'y vais plus où je ne sais plus si maintenant c'est encore bon maintenant

R6 : oui mais plus maintenant c'est un choix que j'ai faits. Avant j'étudiais donc je me rends de temps en temps chez Zara maintenant pas très souvent

R7 : Des choses comme je vous ai dit c'est déjà de présenter des vêtements qui soient une bonne qualité parce que on ne veut pas acheter quelque chose et l'enlever demain on veut acheter les choses et les garder quand même un an 2 ans limite c'est à dire faire un bon investissement non je pense que déjà c'est quelque chose de bien et maintenant à coût abordable je sais que parfois c'est un peu compliqué en tout cas de nos jours de parler des qualités sans y mettre le prix ouais donc Ben je pense que essayer peut-être de donner un peu de l'équilibre par rapport à ça serait quelque chose de bien.

R8 :Moi je dirais qu'à première vue il faut déjà que le vêtement soit la bonne qualité, tout d'abord que ça vous plaise, une chose peut être de bonne qualité mais ça ne nous plaît pas du tout donc je dirais que côté vêtement il faut déjà le goût avoir le goût de la chose et mon goût n'est pas votre goût c'est pas le goût d'une autre personne donc pour les vêtements je dirais que ce sera un peu compliqué de savoir exactement sur quoi miser mais a part la qualité il y a aussi le fait que chacun voudra peut-être quelque chose d'autres mais moi je dis la première vue quand quelque chose me plaît bien je regarde-moi c'est de la bonne qualité

R9 : Bah déjà la base comme je vous ai dit jusque 2016 en fait je prenais vraiment d'aller faire du shopping comme tout le monde mais mes habitudes ont vraiment changé dans le sens où c'est vrai que maintenant on peut acheter tout sur internet je ne dis pas que je ne vais plus dans les magasins hein j'y vais mais mes goûts ont vraiment changé et donc je dirais que déjà à première vue si je trouve quelque chose de bien j'ai déjà assez des choses des vêtements éco responsables mais vraiment parce que c'était beau quoi sinon je ne dirais pas que tous mes vêtements sont écoresponsables non OK donc je dirais que je n'ai pas vraiment d'impact à ce niveau. C'est vrai que les pour des fruits des légumes bio et tout ça je peux faire quelque chose ou même par rapport à mon corps mes cheveux mais les vêtements je n'ai pas encore d'impacts. La communication je dirais que en réalité en tout cas de notre jour je ne pense pas vraiment prêter vraiment attention à la communication je pense qu'il faut vraiment être adepte c'est à dire que moi j'aime Zara je n'achète que Zara à ce moment-là je prête attention à la communication à toute l'entreprise mais quand tu n'es pas du genre à attacher à une marque voilà peu importe ce que l'entreprise fait ça n'a pas vraiment d'impact sur vous

R10 : Alors première impression je dirais plutôt à qu'est ce qui m'attire dans ces dans ces différents messages je dirais plutôt déjà le fait que 100% coton plus durable et 100% sans plastique à usage unique je trouve que c'est quelque chose d'intéressant et aussi La participation des travailleurs, la diversité, la santé et la sécurité au travail. Oui et pour finir bah un salaire digne quoi. Je pense que oui c'est une bonne résolution à condition qu'ils le mettent en pratique. Parce que souvent je dirais euh bah ce qui est écrite n'est pas ce qui est dans la pratique la pratique est vraiment loin ou sinon ça se pratique dans la maison mère et non les dans les franchises en fait maintenant c'est bien beau mais est-ce que c'est la vérité ça reste à voir. Bah je dirai C'est déjà en fait que ils font tout leur possible déjà pour à apporter un bien-être aux travailleurs parce que j'imagine que ce sont les travailleurs les couturiers et tout ça et quelqu'un qui travaille qui n'a pas le bien-être je ne pense pas que cela peut se refléter sur son travail c'est déjà un bon point avant même de parler de l'environnement je pense que déjà les gens qui sont à l'intérieur doivent être bien d'accord maintenant le fait d'agir sur l'environnement pourquoi pas 100% coton je trouve que c'est quelque chose de bien parce que nous tous on sait que les vêtements en coton ça fait du bien au corps. Des plastiques biodégradables pour éviter de dégrader i donc ce sont des valeurs Bah je trouve quelqu'un de bien et maintenant que ça se reflète sur leur marque donc vous diriez bonne initiative de Zara maintenant comme je vous ai dit à mettre en place et à voir quoi parce que je vous dis souvent c'est sur le papier quoi sinon souvent c'est dans la maison mère c'est à dire la grande société oui et dans les franchises en fait bah il n'y a rien qui est respecté.

R11 : Ah je dirais que c'est crédible pourquoi crédible parce qu'ils peuvent se donner les moyens de le faire c'est très bien je me souviens qu'au moment où j'allais encore à Zara on remarque bien Zara qui donnent toujours des sacs en carton ouais papier donc ça montre déjà qu'ils veulent vraiment diminuer le plastique ils n'utilisent pas le classique déjà ça montre que c'est crédible c'est qu'ils disent sur ce côté environnement. Maintenant sur le côté diversité Inclusion pourquoi pas parce que déjà on voit que quand on rentre dans un magasin il n'y a pas que des blancs il n'y a pas que des noirs y a vraiment un mix en fait oui un mix de couleur un mix de nationalité c'est bien mais non niveau bien-être de travail je ne suis pas vraiment trop sûr mais ça reste quand même crédible.

R12 : En fait quand on est dans un monde où presque toutes les entreprises ou même les humains font tout pour diminuer leur impact écologique et ça on entend partout maintenant avoir un label et être nommé c'est bien mais en réalité en fait ce qui est important c'est l'impact que qu'on a sur l'humain en fait et tout ça c'est bien mais moi j'aimerais bien parler avec quelqu'un qui travaille à Zara parce que ce qu'on montre devant c'est différent de ce qui se passe à l'intérieur. Ouais moi je trouve que c'est bien mais ça ne me montre pas vraiment en quoi Zara applique réellement tous ces engagements. C'est bien

beau de dire que oui on est dans des ONG c'est bien beau de dire que on a un label écologique tu vois un peu ce que je veux dire Bonsoir c'est quoi comme impact en fait ?

R13 : Déjà je sais que en faisant mon parcours universitaire on a eu un cours sur tout ce qui est audit et tout ça donc Ah je pense que ça peut être vrai donc crédible mais ça peut être aussi faux parce que faut pas oublier que souvent les grandes entreprises je ne dis pas toutes hein elles sont capables de rehausser ou de faire baisser les chiffres à leur avantage donc faut savoir si c'est 100% vrai mais je dis ça peut être crédible donc j'aurai quand même besoin de preuve pour croire tout ça.

R14 : Je vais vous dire encore la même chose hein cette marque me semble bonne, la marque me semble bonne. Maintenant je dirais que s'ils arrivent à prouver tout ce qu'ils nous disent ouais c'est top parce que en fait d'abord une entreprise c'est quoi c'est les gens qui travaillent et quand les gens sont bien Ah bah ça se reflète sur les choses hein tout simplement tu vois donc je dirais que s'ils arrivent à appliquer tout ça dans le verra.

R15 :

R16 : Ouais pourquoi pas je n'hésiterai pas mais n'oublions pas que comme je vous ai dit quand je vais faire mon shopping la première chose c'est mes yeux si mes yeux me disent Oh c'est très beau Ben je vais y aller hein tu vois parce que je veux dire oui on est des humains la première réflexion ne vient pas Ah non impact écologique Ah non je sais pas moi 100% coton non c'est d'abord mes yeux, c'est les vêtements maintenant si c'est si c'est pour manger ou si c'est une crème pour le corps pour les cheveux je dirai non d'abord la beauté de mes cheveux on réfléchit autrement en fonction de ce qu'on a devant nous non je dirais Zara oui si j'ai si je vais dans un magasin et qu'on ne me donne pas les marques que je vois les vêtements je vais choisir celles que moi je trouve bien si c'est Zara tant mieux si ce n'est pas Zara tant pis.

Voilà okay et est-ce que vous avez déjà entendu parler de la notion de greenwashing ou de l'éco blanchiment ?

R17 : Je crois oui mais je ne maîtrise pas

R18 : Déjà c'est si j'apprends qu'ils exploitent les gens qui travaillent chez eux parce qu'on ne peut pas me dire qu'on veut tout faire pour diminuer son impact écologique mais que les gens qui travaillent ne sont pas bien traités et que ces personnes travaillent sous pression, que ces personnes ont une surcharge de travail tu vois ou qu'on ne les considère même pas non moi je ne comprends pas parce que si tu aimes la nature si tu veux justement préserver je ne sais pas quoi commence par l'homme quoi, si l'humain n'est pas intégré pour moi la crédibilité n'a pas son sens

R19 :

R20 : Je dirais que c'est crédible quoi. Parce que ce n'est pas étonnant ce n'est pas la première marque tu vois c'est pour ça je vous ai dit tantôt que c'est bien ce qui est écrit sur les papiers mais à l'intérieur. Il y a eu des entreprises comme Apple avec leur sous-traitance c'est très bien que les gens qui travaillent au Japon ou en Chine c'est des ouvriers parfois des jeunes j'ai déjà suivi des documentaires c'est des jeunes qui travaillent 24 sur 24 et n'ont pas le temps de s'amuser donc c'est vraiment de la maltraitance quoi oui Ben au même moment ce n'est pas le Apple que tu vas acheter dans un magasin tu vois un peu tout ce qu'on donne derrière comme marque ou marketing et tout ça on voit pas réellement le travail qui est fait derrière donc c'est pour ça je dis c'est crédible parce que c'est pas c'est pas nouveau.

Pour précision ces critiques émanent de l'ONG public Ice et dans documentaire diffusé sur Arte est-ce que vous connaissez ces 2 organisations ?

R21 : Oui je connais Arte j'avais déjà suivi des documentaires sur Arte

R22 :

R23 : En fait peut-être que j'aurai donné plus d'appréciation mais je dirais que déjà les valeurs qu'ils défendent c'est quelque chose de bien dans le fait qu'ils défendent des bonnes valeurs pour moi déjà ça fait ça fait d'eux une bonne ONG. Déjà comme je vous ai dit on apprend de toute façon quand on fait des études universitaires que les sources il faut toujours les vérifier. Donc ici je dis et que bon de façon générale je ne connais pas donc je ne peux pas vraiment évaluer mais La mission et les valeurs qu'ils défendent si c'est vrai c'est la mission qu'elle défend moi je suis d'accord avec ces missions-là. Je dirai j'ai une attitude favorable pas par rapport à l'ONG mais par rapport à la mission et les valeurs qu'elle défend

R24 :

R25 : Je dirais j'ai une attitude favorable envers cette chaîne audiovisuelle encore une fois par rapport à leurs missions et aux valeurs parce qu'il le prouve parfois dans leurs documentaires donc ça montre déjà les valeurs qu'ils défendent vraiment et pour cela j'ai une attitude favorable envers la chaîne.

R26 :

R27 : En fait au départ j'avais dit que c'était crédible maintenant par rapport à toutes les toutes les Mais les choses que j'ai vu donc ça veut dire en fait que souvent c'est quoi ce qui est visible par l'homme on le met d'abord à l'avant pour dire que en fait tout ce que tout ce que je dis par rapport à ma marque elle est vraie parce que bah vous voyez hein de toute façon j'utilises des sacs en carton et tout ça mais après va parler avec un employé ou comme on l'a vu dans le documentaire et tout ça ce qui est caché en fait Ah Ben là ça reste vraiment la partie sombre que on ne peut pas vraiment savoir on peut pas évaluer donc tu vois c'est vraiment en fait comment dirais-je on vous montre une face mais de l'autre côté il y a quelque chose que je ne sais pas à voir donc Ah je dirais que c'est douteux parce que ce n'est pas 100% vrai

R28 :

R29 : Je ne peux pas dire que la marque est mauvaise hein comme je vous ai dit encore une fois je reviens quoi c'est vrai que quand on entend de savoir que oui les gens souffrent pour pouvoir coudre les vêtements c'est vraiment attristant de se dire que aie je vais acheter peut-être quelque chose mais le prix que la personne qui travaille a payé pour que moi je puisse avoir cette chose-là en même temps tu peux aussi te dire en achetant peut-être que allez ça peut toujours améliorer la vie de ses travailleurs par exemple de savoir que je coud mon vêtement et je le retrouve sur quelqu'un je suis quand même content de dire waouh c'est mon travail même si au niveau de l'entreprises je n'ai pas gagné quelque chose mais je suis quand même fière que c'est moi qui a fait cette chose-là donc Je dirais que au niveau de la marque va si elles produisent des vêtements de qualité ça restera une bonne marque quoi

R30 :

R31 : Ah bah je vous avais dit ça fait plus de 2016 que je ne vais pas vraiment haïr le shopping et malheureusement je passe les magasins Zara comme ça maintenant si je vais dans un magasin et que Les vêtements de Zara sont là sans que je ne sache que c'est Zara et que c'est bon je vais prendre. Le

pourquoi je n'y vais plus c'est le fait de pas trouver un truc qui soit unique tu payes un vêtement et tu le retrouve chez tout le monde le vêtement bah c'est ta personnalité et après il faut qu'il y ait aussi la qualité donc moi déjà ça fait que Zara j'ai mis de côté. Mais j'ai vu que dans d'autres pays comme à Londres ou comme en Irlande oui c'est un peu différent non tu vois en fonction des cultures et en fonction des moyens du pays ça change. Zara de Londres ou de de l'Irlande ça n'a rien à voir donc moi j'y vais plus je préfère encore tu vois acheter des vêtements sur Zalando sur showroom parce que oui c'est unique et c'est surtout la qualité parce que pour moi les vêtements c'est la qualité. Donc ce sera possible si vraiment c'est quelque chose de beau moi je et de qualité je n'hésiterai pas à prendre.

Vraiment du bio parce que maintenant sur le marché on a plusieurs bios qui ne le sont que de nom et je pense quand même que ça a déjà un bon impact donc...

R32 : Pas trop mais avec l'intitulé je peux déjà me faire une idée rien qu'à partir de l'intitulé/Déjà je ne pense pas qu'elle peut soutenir l'environnement parce que leur objectif c'est quoi produire en masse pour jeter 2 mois quoi oui ça je ne vois pas comment on veut impacter l'environnement avec ça parce que quand on parle de d'environnement qui on parle du bio et de quelque chose qui est durable parce que c'est de la qualité c'est ça la qualité c'est quelque chose qui dure et si maintenant vous avez l'intention de produire quelque chose pour un court terme ça veut dire que vous allez vous donner peu de moyens en fait parce que pour avoir quelque chose de qualité il faut-il faut se donner e prendre du temps or ces tout le contraire chez cette industrie la donc je ne vois pas comment ils peuvent impacter l'environnement positivement déjà qu'ils incitent à la surconsommation.

R33 : J'aime bien tout ce qui est bio, les produits que ce soit le fruit et en plus j'ai commencé à entreprendre donc j'ai ma petite entreprise de produit naturel donc je fabrique mes crèmes que ce soit pour le corps, les cheveux même les savons et j'utilise que du bio c'est à dire la pression à froid

Antoine, 27ans

Donc la première question c'est est-ce que l'aspect durable c'est à dire l'identité écologique et responsable d'une marque de prêt-à-porter de l'importance pour vous

R2 : Pour moi oui un peu j'ai commencé à me diriger vers des marques bon c'est très marketing peut-être mais ce qu'on appelle des drops c'est à dire que une fois que les sont écoulées c'est fini on aura il n'y en aura plus jamais ça apporte je trouve quelque chose d'intéressant parce que déjà d'une part n'y a pas grand monde qui va avoir le même t-shirt ou même plus de que toi. Deuxièmement bah celui qui a loupé le coche bon Ben il l'a loupé c'est fini et puis c'est des quantités qui sont liées au fait à la commande quoi autant de commandes sur une telle période et puis voilà donc soit ils font par réservation puis s'il y a peut-être 100000 personnes qui ont commandé bon peut-être en faire 100000 ça c'est un système que j'aime moins parce que du coup y a des grosses quantités par contre des fois y a des marques qui font des quantités limitées par contre 250 pièces et c'est terminé. Je ne sais pas je sais que celle que je prends sont tout cas fabriqué au Portugal mais pour l'instant je n'ai pas trouvé de marque comme ça qui faisait des drops et qui arrivait aussi à faire de l'écologie. Bah malheureusement ce n'est pas ma priorité pour honnêtement il y a le prix qui va avec on essaye de faire au maximum mais après quand il y a des pièces qui me plaisent j'y vais quand même. Je vais donner un exemple à une marque comme levis que j'adore bon malheureusement on sait qu'il y a beaucoup de pièces qui ne sont pas écolos on ne sait pas qui ils font travailler, il y a énormément de choses qui sont faites en Chine j'imagine voilà je n'ai pas de certitude là-dessus mais je sais que ce ne sont pas des marques au top sur cet aspect-là.

R3 :Oui C'est une marque que j'ai porté pendant un moment et que j'ai arrêté de porter à cause du scandale ouïgour donc moi j'ai appris ça par les infos au début parce que bien sûr ça a été temporisé mais par un politicien qui s'appelle Raphael Guzman qui est vachement engagé il a pris le temps de donner des informations que par rapport à ça donc bon il y a d'autres chaînes sur Instagram par exemple qui donnent des nouvelles sur la situation qui d'ailleurs ne s'arrange pas mais ils ont réussi à prouver que par exemple Zara fait partie de ce qu'ils appellent des marques de la honte donc des marques qui participent à l'esclavage des Ouïgours donc de très loin ou de près et ce dans quelle proportion je sais pas en tout cas ils ont l'air des sources que j'ai Raphaël Guzman plus d'associations ont l'air de dire que bah ils sont engagés là-dedans et il y a des marques aussi qu'ils défendent des avis ils ont des sous-traitants qui travaillent pour eux mais je pense que c'est un peu facile de faire ça parce que si on vérifie pas si on fait travailler Ben en fait on est aussi complice quoi je pense que c'est devrait se rendre sur place et constater

R4 :

R5 :Ben mon attitude est défavorable pourquoi bah juste ça le fait de participer à un esclavage que ce n'est pas que ça selon des informations que j'ai c'est une communauté musulmane si je ne me trompe pas et après effectivement moi c'est ce que j'ai lu et après je ne suis pas là pour trouver les preuves mais ce que j'en ai compris quand même c'est que les femmes sont séparées des enfants, les enfants sont séparés des parents donc voilà je mets cette note-là. Il n'y a pas l'aspect environnemental et en plus il y a cet aspect où ils fabriquent des vêtements en quantité énorme la qualité n'est pas forcément là que moi je l'ai gardé à peu près 6 mois mes pull et il y avait déjà des trous qui se formaient en plus la qualité n'était pas là donc y a toutes les raisons qui m'ont fait arrêter d'apprécier cette marque.

R6 : Oui . Donc dans le temps c'était des vêtements accessibles. Bien habillé moi j'arrive à trouver mon compte il faisait des jolies choses quoi ils en font toujours des jolies choses d'ailleurs à ce niveau-là y il n'y a pas eu de changement mais là je regarde les rayons mais je ne je n'achète plus.

R7 : Alors je pense déjà à proposer plus de de vêtements bio, ne plus fabriquer en Chine par exemple quand on commercialise dans un pays privilégié la production locale, participer à l'industrialisation d'un pays quand on vend des produits après effectivement Belgique il y a beaucoup d'impôts le travail est cher après je pense qu'il faut qu'on commence à changer notre façon de voir les choses peut-être proposer deux collections une collection qui proposent peut-être en bas de gamme on se débrouillant pour aller en on pourrait dire ça en essayant de euh quand les gens achètent les hauts de gamme ils payent pour les gens qui sont en dessous en fait avec des collections peut-être plus je parle d'autres peut-être des collaborations un grammage du coton peut être plus épais qui fait qu'on a c'est de la meilleure qualité, des quantités limitées qui fait que les gens sont plus attirés acheter chers pour justement favoriser les gens qui ont peut-être moins les moyens mais qui peuvent quand même s'acheter des pièces qui sont fabriqués en Belgique plus écologique je pense qu'il y a moyens de répercuter des gens qui ont plus de moyens.

R8 :Ah oui ça favorise mon attitude envers la marque.

R9 : c'est à dire la provenance des fibres, les matériaux, le grammage comment il est produit et par qui oui forcément mais ça à mon avis ça doit venir par une réglementation européenne où mondiale avec des logos qui permettent de dire si fin il y a un vrai contrôle quoi des patchs assez simples à avoir. Et je pense que par le biais d'un QR code on pourra avoir accès à sans que ce soit afficher sur toutes les étiquettes voilà

R10 : La première question que je me pose c'est bah qui contrôle ça je ne sais pas ? Est-ce qu'il faudrait croire à la marque sur parole ? Moi un aspect qui me frappe direct c'est salaire digne qu'est-ce qu'un salaire digne c'est hyper vague il n'y a pas d'informations

R11 : Une marque qui essaie de s'engager un petit peu plus durablement mais quand on produit des quantités astronomiques de collection ça me semble ça me semble difficile à faire donc en tant que client enfin je pense que je serais plus dans la demande preuve vis-à-vis d'une grosse marque comme ça plutôt qu'une toute petite marque qui commence à se développer qui nous dit qu'il fait du bio je pense qu'elle elle est plus en capacité je pense de le faire et de le promettre ils ont tellement de quantités de références que peut-être que c'est le cas sur certains produits mais peut-être pas sur d'autres donc t'es obligé de tout le temps de vérifier parce que là c'est un contexte global mais est-ce que ça s'applique à tous les produits je sais pas c'est pas c'est pas du tout

R12 : Défavorable. Ben je l'explique parce que bah le point pourquoi j'ai mis malhonnête à 1 parce que salaire digne ce n'est que ma conviction personnelle hein parce que salaire digne à partir du comment ou on n'affiche pas bah quel salaire et puis il y a tellement de pays qui fabriquent pour Zara qu'on ne peut pas vérifier que ce soit un salaire digne donc c'est donner une information qu'on ne puisse pas la vérifier et ils peuvent se justifier que certains travaillent dignement et d'autres non donc Ben ça me semble du coup pas très honnête et douteux, c'est pas convaincant parce que comme je le disais vu les quantités astronomiques qui produisent ça me paraît aussi invraisemblable de pouvoir proposer ce genre de choses et du coup l'aspect pas crédible puisque pour moi c'est bizarre mais la critique est aussi pour d'autres marques c'est à dire qu'il devrait y avoir des tampons d'organismes qui vérifient que oui c'est crédible et pour moi aujourd'hui ce n'est plus possible de croire sans ses éléments-là.

R13 : Oui Après faut les connaître des fois on ne connaît pas enfin on ne connaît pas forcément ces organismes-là donc puisqu'ils sont vraiment accessibles est-ce que c'est évident je ne sais pas parce que je crois que je m'informe quand même pas mal et j'étais pas au courant de ça

R14 : Bah si c'est des ONG fiables déjà depuis des années quand il prouve qu'effectivement certaines informations qui donnent est vraie oui ça attire plus à la marque. Donc encore une fois non si ce n'est pas vérifié si c'est qu'eux qui le disent non je n'y crois pas

R15 : Mon attitude ne change pas. Parce que bah leurs efforts vers la durabilité bah j'ai du mal à y croire ils ne sont pas vérifiés donc ça ne m'attire pas toujours pas et il y a toujours cette question des Ouïgours qui n'est toujours pas résolue dont ils font partie donc de toute façon...

R16 : Bah oui c'est possible Ouais je mettrais je mettrais juste possible paracerque bah s'ils décident de Je n'y crois pas mais de fabriquer en Belgique ou ne serait-ce qu'en Europe; et s'il peut y avoir des organismes qui valident et vérifient que tout ce qu'ils disent est vrai peut-être qu'ils le font déjà mais enfin pour moi c'est pas assez clair et c'est passé c'est pas si flagrant et quand j'achète un produit je n'ai pas envie que ce soit fait en chine ou ailleurs ça j'ai arrêté d'acheter quand ça vient de Chine déjà y a d'autres pays qui posent un problème mais pour moi la chine c'est le principal dans mes convictions.

R17 : Non

R18 : Qu'on puisse se rendre compte dans les médias que ce qu'elle dit il faut quoi donc il y a des contre expertises qui prouvent que en fait ils ne font pas d'efforts que ce n'est pas bio pas le mensonge quoi en fait.

R20 : Bah ça prouve ce que j'ai dit avant parce que on ne peut pas leur faire confiance ils mentent et puis ils s'arrangent toujours pour faire de l'argent sur le dos des autres sur la santé des autres c'est

l'argent avant l'être humain. Je crois fortement à ces critiques là c'est comme ça je préfère faire confiance à des journalistes qui enquêtent je ne vois pas l'intérêt qu'ils ont à mentir ils ne gagnent pas plus d'argent à le faire.

R21 : Oui surtout Arte par contre l'ONG pas du tout.

R22 : Enfin je ne sais pas Je l'aime où je ne l'aime pas parce que je ne la connais pas donc le 3 Bah je ne peux pas juger je ne connais pas je ne sais pas si elle est fiable donc bah effectivement je me je peux enfin je ne peux pas être sûr de ce qu'ils disent sur Zara et vrai ou mais

Effectivement Arte je sais que c'est un c'est des supers documentaires je crois qu'ils sont super journalistes c'est très détaillé et ils sont assez impartial et oui encore une fois ils n'ont pas d'intérêt à mentir ou je ne vois pas ce que ça leur rapporterait de de faire. Quand ils peuvent donner des points positifs ils les donnent et voilà c'est je trouve que c'est assez juste en fait.

R23 : Non bah non parce qu'il y a encore à des exemples concrets qui me montrent qu'ils ne sont pas fiables ni digne de confiance. Voilà il y a une ONG qui le prouve t pus des documentaires donc on peut difficilement faire confiance.

R24 : Pas changé et toujours pour les mêmes raisons

R25 : Bah là du coup encore bon quoi Je mettrai ouais je mettrais juste IMPROBABLE

R26 : À mon échelle je pense pas grand-chose après j'essaie d'acheter plus mieux plus locale faire le tri sélectif bon j'imagine que c'est un peu la base même si tout le monde le fait pas acheter moins de vêtements mon gâcher ouais c'est vague j'estime que j'en fais enfin je pense que j'en fais pas assez mais je fais ce que je peux à mon échelle après bon il y a des choses qu'on pourrait faire plus c'est à dire de plus acheter du neuf parce que on voit très bien hein on pourrait acheter tout d'occasion aujourd'hui mais bon je le fais pas

Et comme ici vous le le terme de la fast fashion en parle ouais tout de suite si oui comment Pensez-vous que cette industrie du vêtement peut soutenir l'environnement est ce que déjà ce croit que cette industrie peut faire quelque chose pour l'environnement si oui quels sont les mesures

Impossible la fast fashion pour ça ne pourra jamais coïncider avec l'environnement. Bah non parce que fast fashion pour moi c'est des produits fabriqués rapidement en très grosse quantité du coup c'est de la mauvaise qualité et du coup on pollue parce qu'en fait je vais pas avoir le bon exemple et par exemple la marque célio j'ai acheté beaucoup de choses chez eux il durait même pas 6 mois les tee-shirts ça me faisait un été et ils étaient déjà des fois délavés où ils rétrécissaient ça marche plus du tout aujourd'hui on est toutes les marques que j'achète ça arrive plus par exemple c'est une marque bon qui fait qui fait des efforts en ce moment c'est ça s'appelle super dry pour moi ils font quand même un grosse quantité c'est ce qui me dérangeait un peu mais ils font de plus en plus de produits bio en tout cas le coton est bio et c'est une marque qui m'inspire plus confiance j'ai pris des t-shirt chez eux qui ont fait 8ans et sont encore en bon état.

AYMERIC, 24ans

R2 : Oui ça à de l'importance pour moi mais d'un autre côté en fait je ne sais pas trop comment faire pour avoir des vêtements qui soient de qualité et qui soit en même temps... en fait c'est difficile de

savoir d'où viennent les vêtements et de savoir s'ils sont produits de manière écologique ou non et en plus bon Ben ça coûte vite cher en fait des vêtements et donc y a plusieurs facteurs qui viennent en compte il y a le fait que moi je recherche de la qualité pas durer longtemps je recherche un vêtement qui a appris abordable et je recherche aussi un vêtement que moi je considère comme stylet qui a que voilà ça a beaucoup d'importance pour moi d'avoir un vêtement que j'aime bien non ça forme dans je sais pas les dessins qui écrit dessus sur les choses d'accord et malheureusement pour l'instant bah le la question écologique elle vient presque en dernier après ces choses-là alors que c'est une question qui m'importe et c'est tellement difficile de trouver des vêtements qui sont produits de manière écologique et c'est le parcours de production est tellement comment dire c'est pas très transparent on sait jamais beaucoup de choses ouais c'est ça bon c'est produit et donc ça m'importe mais je sais pas trop comment faire pour pouvoir acheter des vêtements qui sont produits de manière écologique et avec les autres critères que je recherche

R3 : Oui bien sûr .Et bien c'est une marque que j'adore que je déteste en même temps. Pour moi c'est le un peu le symbole de ce qu'on appelle la fast fashion, le principe d'acheter des vêtements de mauvaise qualité pas trop cher mais du coup c'est vraiment un vêtement que tu achètes pour un an et puis après Ben il va se casser ou pas très bonne qualité voilà mais en même temps c'est un prix abordable et c'est un petit peu style donc moi j'achète quand même des vêtements chez Zara j'aime quand même bien je suis que c'est une des sans doute une des pires entreprises au niveau du vêtement enfin je sais que Zara c'est aussi ceux qui ont Massimo Dutti, Bershka, Pull & Bear c'est vraiment le principe du vêtement jetable et que tu gardes pour un an enfin moi j'essaie de les garder un peu plus quand même du coup c'est une marque j'aime bien parce que au final je vais quand même acheter des vêtements chez eux mais je suis conscient que c'est un peu la représentation du mal pour moi

R4 :

R5 :Mais du coup Pour que j'ai mon je vais passer cette marque je mettrai 3 parce que du coup comme je t'ai dit je l'aime autant que je la déteste je ne peux pas vraiment me décider je suis obligé de dire que je suis au milieu ensuite une attitude défavorable en fait envers cette marque ou d'une attitude favorable envers cette marque je dirais plutôt une attitude défavorable j'achète quand même chez eux donc je peux pas mettre le minimum mais je n'aime pas comment ça fonctionne donc je vais mettre 2 donc j'ai une attitude plutôt défavorable envers cette ensuite si j'éprouve un sentiment négatif envers cette marque donc cette marque me semble mauvaise? Ben ce n'est pas de la bonne qualité et ce n'est pas trop cher et ils ont quand même quelques trucs stylés donc je vais mettre 2 je veux mettre 2 et je trouve cette marque déplaisante oui 1 je trouve je n'aime pas ça mais c'est horrible parce que du coup j'achète quand même des vêtements chez eux.

R6 : Oui. C'est le fait que ça ne soit pas trop cher par rapport à la qualité, de la forme du vêtement les vêtements ne sont pas trop solides en soi mais c'est la forme du vêtement n'est pas trop moche par rapport à ce qu'on peut trouver par exemple chez les concurrents comme H&M ou C&A qui n'ont vraiment pas de forme donc c'est la Coupe du vêtement que j'aime bien mais et le prix qui est attractif

R7 : La transparence sur le processus de production on va appeler ça comme ça. Le fait qu'ils payent correctement les employés c'est à dire l'aspect éthique. Et après sinon qu'ils utilisent des matières les moins polluantes possibles mais c'est peut-être facile à dire je ne sais pas comment fonctionne l'industrie du textile mais je pense qu'il y a des possibilités d'utiliser des matériaux qui sont un peu plus durable que le synthétique ou les trucs à base de pétrole.

R8 :En fait je commence seulement à vraiment me poser la question je sais pas pourquoi il y a trois ou quatre mois j'ai commencé à regarder un youtubeur qui parle de vêtements et du coup j'ai commencé à

comprendre certaines choses notamment comment l'industrie du vêtement fonctionne et effectivement c'est une question que je me pose de plus en plus mais de nouveau ça m'importe beaucoup mais si le vêtement est moche très mauvaise qualité bah ça impacterait mon attitude mais n'empêche que ce n'est pas le seul facteur qui importe il faut aussi que le vêtement soit beau et de qualité décente.

R9 Comme je l'avais dit: La transparence sur le processus de production on va appeler ça comme ça. Le fait qu'ils payent correctement les employés c'est à dire l'aspect éthique.

R10 : les premières impressions c'est que j'ai l'impression que c'est bien écrits ce sont de belles valeurs qui sont communiquées et cetera mais je n'y crois pas vraiment ils ont mis en avant tout ce qui est bien vu actuellement de valeur tu vois le l'égalité des sexes, l'environnement, le salaire digne et là c'est plein de choses qui sont très bien mais je ne connais pas suffisamment l'industrie du vêtement mais j'ai l'impression qu'il prône ça sur leur site mais que il y a plein de choses cachées dans leur industrie et que je sais qu'il y a certains vêtements de chez eux qui sont fabriquées en Asie dans des pays où des enfants travaillent dessus donc ils peuvent parler de salaire digne et ce genre de choses mais j'ai l'impression qu'il parle de leurs employés directs mais qu'il sous-traite à d'autres entreprises et que les entreprises par lesquels ils traitent elle ça change rien En fait leurs valeurs ne sont pas respectées sur toutes les chaînes de production mais non je pense que j'y crois pas trop quoi Je dirais du coup symbole de la fast fashion et quand je dis fast fashion c'est vraiment acheter un vêtement pour le jeter et après l'avoir porté quelques fois moins de 10 fois.

R11 . Je me justifie par le fait que par exemple ils mettent en avant l'environnement sur leur site web mais leurs vêtements sont vraiment de mauvaise qualité pour peut-être pas tous mais pour beaucoup d'entre eux et j'en ai déjà eu la preuve plusieurs fois avec les vêtements que je mettais 2 fois et il y avait un trou dedans. En second lieu bah moi je me suis un tout petit peu renseigné je n'y connais rien mais je me suis un petit peu renseigné ces derniers mois sur l'industrie du textile et de ce que je voyais dans mes petites découvertes et cetera Zara était l'exemple même de de ce qui ne va pas dans l'industrie du textile. C'est via mes petites connaissances et ce que j'ai pu voir par le passé qui fait que je suis vraiment méfiant envers cette marque même si de nouveau je vais chez eux j'achète même des choses chez eux.

R12 : Ah c'est clairement quelque chose je ne vais pas nier que c'est quelque chose de positif s'ils ont des supports de la part de d'ONG ce sont des choses qui donnent des preuves c'est déjà ça mais j'ai l'impression aussi que c'est une entreprise tellement énorme qu'elle peut se permettre et même arriver à cacher plein de choses de nouveau je parlais de sous-traitants auparavant bah j'ai l'impression que peut-être c'est labels sont donnés au cœur de l'entreprise c'est à dire aux gens qui sont officiels et travaillent pour Zara que ces labels sont peut-être pas bons pour des entreprises sous-traitantes et qui travaillent pour Zara mais de manière un peu indirecte. C'est déjà un pas en avant je n'irais pas jusqu'à dire que j'ai confiance d'autant qu'une aussi grosse entreprise a de quoi trop faire de sa communication et bien mettre ce qui l'arrange en avant bon c'est déjà quelque chose de positif mais du coup ça me ça ne me convint pas beaucoup.

R13 :Non parce que comme tu le dis bien c'est interne à l'organisation et du coup comment est-ce que je peux savoir si c'est fiable ou non évidemment qu'ils ont envie de mettre leur entreprise en avant évidemment qu'ils ont envie de dire qu'ils ont les bons scores statistiques en fonction des chiffres et dès les données qu'ils utilisent pour leur statistique donc si ce n'est pas un organisme un peu neutre à qui un autre qui donne ces scores aucune valeur pour moi

R14 :Eh bien mon avis n'a pas changé je n'aime pas cette marque je pense que je vais mis 2 parce que le nouveau j'aime pas cette marque j'aime pas ce qu'il représente j'achète des vêtements chez eux donc

je peux pas dire que je n'aime pas du tout ensuite j'ai une attitude défavorable envers cette marque en parce que bah en termes de valeur ça ne correspond voir rien de ce que ce que moi je défends j'éprouve un sentiment négatif envers cette marque 1 cette marque me semble mauvaise je mettrai 2 parce que nouveau cette marque n'est pas bien mais j'achète chez eux j et j'ai l'impression que je suis encore plus sévère qu' au début je pense que c'est parce qu'on a parlé des valeurs qui mettent en avant et donc c'est un peu comme du greenwashing d'accord ok un peu un côté hypocrite et j'ai l'impression que indirectement ça m'a presque un peu énervé comme ça de les voir faire cette communication et de mettre ça en avant OK évidemment qu'ils doivent le faire en terme de marketing mais je le vois vraiment comme un mensonge j'ai l'impression d'avoir été un peu énervé entre guillemets par la marque.

R15 :

R16 : Alors si je devais acheter des vêtements bah c'est toujours vraisemblable parce qu'en fait pour le moment je n'ai pas de vrai salaire je n'ai pas les moyens de m'acheter de bonnes marques en fait et Zara est malgré le non-respect des valeurs que je défends c'est une des meilleures options qu'on me donne en termes de vêtements corrects et à un prix pas cher maintenant je vais bientôt avoir un salaire et le jour où j'ai vraiment un salaire ça passera sans doute improbable. Sinon pour le moment extrêmement probable mais au fur et à mesure de ma vie je pense ça va descendre à 4, 3, 2 parce que je ne pourrais jamais dire que je n'irai jamais acheter chez Zara parce que y a quand même des choses qui sont chouettes pour des prix très abordables mais le jour où j'ai un peu d'argent j'achèterai d'autres choses de meilleure qualité et qui défendent de meilleures valeurs.

R17 : Bien sûr ça m'évoque quelque chose. On a cité auparavant et j'ai l'impression qu'effectivement Zara est un grand représentant d'une machine vu ce qu'ils ont écrit sur leur site en sachant les conditions de travail sont difficiles voilà j'ai l'impression qu'ils ne respectent pas beaucoup de choses en termes d'environnement et pourtant ils mettent en avant c'est évident que c'est du greenwashing.

R18 : Ce qui pourrait diminuer ma confiance ou fragiliser ma confiance à propos des engagements de durabilité d'une marque bah c'est le fait de découvrir je ne sais pas de voir des reportages ou de voir des journalistes ou autres investigateurs qui démontrent que ces marques ne respectent pas le discours qu'elles ventent donc du fait qu'il y a un scandale qui éclate ou qui soit médiatisé.

R19 :

R20 Et Ben du coup comme auparavant j'étais déjà très critique par rapport à cette marque ça confirme un petit peu allez je sais pas exactement la source ou j'ai pas été voir moi-même mais même si j'avais pas des détails dans ce que j'expliquais auparavant oui Eh Ben ça s'accorde exactement à ce que je pensais c'est à dire que ils respectent pas les droits des travailleurs et ils parlent il y a des petites magouilles pour dire que ils respectent l'environnement mais au final ils ont oublié de dire qu'il y a des produits toxiques fin voilà concrètement ils font du greenwashing ils le montent dans leur communication et voilà ça fait que confirmer ce que je pensais.

R20 : Je n'ai pas été voir moi-même les documents en question et il faut toujours un petit peu faire preuve de prudence même ça va exactement dans le sens de ce que je pensais donc je mettrais crédible 4 croyable 5 convaincant 4 digne de confiance je mettrai 3 parce que le nouveau je n'ai pas eu accès aux documents directement et honnêtement malhonnête je mettrais 4. Tout ça conforte un peu toutes mes appréhensions sur la marque donc j'accorde mon crédit.

R21 : Je ne connais pas public eyes mais évidemment je connais Arte

R22 :

R23 : Je ne connais pas cette ONG mais sur le fond de ce qu'ils défendent je peux être d'accord donc de nouveau je fais preuve d'un minimum de réserve donc je vais mettre j'aime cette ONG 4 j'ai une attitude favorable envers cette marque 4 parce que de nouveau je trouve ça très bien mais je ne connais pas j'éprouve un sentiment positif envers cette marque je mets 3 parce que je connais pas mais euh cette marque me semble bonne bah il y a marqué il me semble bonne je vais mettre 5 ou je trouve cette moyenne je plaisante pas 4. Le fait que ce soit une ONG Ah ça influence sur ma manière de la percevoir je me dis qu'effectivement je dois faire preuve de prudence parce que le projet (mission) que tu m'as expliqué me paraît bien donc ça je ne peux qu'apprécier après je ne connais pas vraiment c'est ONG directement donc voilà ce que a priori j'aime bien mais je ne peux pas absolument dire que je suis fan parce que je ne les connais pas.

R24 :

R25 : Et Ben j'aime beaucoup Arte. En vrai ouais ça m'arrive souvent sur YouTube de regarder des documentaires ARTE donc j'aime cette chaîne audiovisuelle 5 j'ai une attitude favorable envers cette chaîne je mettrais 4 parce que j'aime beaucoup je pense qu'il défend des bonnes choses et qu'ils mettent la lumière sur des choses intéressantes maintenant en fonction du journaliste peut être des personnes ou des réalisateurs Ben c'est pas forcément toujours objectif mais parce qu'on peut pas être tout le temps objectif donc tu j'ai une attitude générale très favorable envers cette marque j'éprouve un sentiment positif envers cette chaîne audiovisuelle en vrai ouais ça m'est déjà arrivé d'avoir des émissions je suis en mode je pense que la question est peut-être un peu mal posées ou quoi mais dans le fond c'est très positif donc 5; cette chaîne me semble bonne 5

R26 :

R27 : Du coup je pense que je vais être encore un peu plus sévère parce que du coup j'avais déjà des appréhensions et même si je ne sais pas d'où viennent ces informations citées auparavant bah ça va exactement dans le sens que de ce que je pensais donc pas crédible je vais mettre 1 invraisemblable je vais mettre 1 enfin non je vais mettre 2 parce que y a peut-être des points d'entreprises ou ils respectent un petit peu les choses pas convaincants je mettrai un 2.

R28 :

R29 : Les critiques m'ont influencé et même si je n'ai pas moi-même vu les sources voilà ça va dans le sens de ce que je pensais mais je crois vraiment que c'est vrai qu'ils font plein de choses malhonnêtes et qu'ils mentent.

R30 :

R31 : Oui demain je vais chez Zara sans problème donc vraisemblable oui 5 probable 5 aussi 5 certainement Ben 4 parce que je n'ai pas beaucoup d'argent pour l'instant et que c'est une des meilleures solutions pour moi mais dès que j'ai de l'argent je change

R 32 : Oui. C'est compliqué parce que leur modèle économique repose sur plein de facteurs qui enfin plein de choses qui sont justement au contraire de la défense de l'environnement donc je pense qu'ils peuvent pas subsister en fait si ils continuent comme ça et en même temps bon bah c'est un peu un discours facile mais la vie coûte cher et ça nous arrange bien d'avoir des vêtements pas chers fabriqués par voilà des petits travailleurs qui sont payés rien du tout donc voilà il faudrait qu'il y ait un peu plus je sais pas de d'alternative mais du coup concrètement pour ce qui est de l'environnement des

entreprises comme ça peuvent pas vraiment subsister si on veut vraiment faire avancer la cause pour l'environnement

R33 »J'essaye de ne pas dépenser trop d'énergie dans ma maison tout ce qui est électricité ou ce genre de choses-là pour l'instant je me permets de voyager pas mal mais j'ai dans l'idée de me dire dans donc peut-être 2 o 3 ans de faire une pause de trouver un chouette endroit où habiter et de faire une pause pendant plusieurs années pour ne pas prendre l'avion et voilà parce que je trouve ça très polluant et après je sais pas j'essaye d'acheter un peu intelligemment ouais c'est peut-être de ne pas être poussé que par l'émotion et d'un coup d'avoir envie d'acheter quelque chose mais j'essaie de quand je dois acheter quelque chose je prends souvent plusieurs jours pour y penser et donc je suis pas dans l'émotionnel en tout cas je réfléchis au maximum et j'acheté des choses dont j'ai besoin. Je ne peux pas considérer que je suis très impliqué mais c'est ce qui me touche d'accord et je ne suis pas encore prêt à changer toute ma vie pour l'environnement mais j'essaie de tendre vers cette direction.

Gael, 26 ans

R2 : Oui mais ce n'est pas forcément l'importance première. La première chose que je verrai c'est surtout sur la durabilité des vêtements, éviter ce qu'on appelle la fast fashion c'est à dire d'acheter en permanence des vêtements toujours un peu similaire et Elle préféré des vêtements un peu plus durables en termes de qualité après Est-ce que je me dirige vers des marques en particulier pour ça non pas forcément. Mais je regarde les magasins dans lesquels j'ai l'habitude d'aller qu'il y a des vêtements qui ont un aspect un peu plus durable je choisirai ceux-là.

R3 : Alors oui mais je vais être rarement Comment dire je n'ai pas forcément un a priori très positif sur la marque en particulier parce que je n'y trouve pas de vêtements qui m'intéresse particulièrement donc c'est essentiellement pour ça. Mais c'est une multinationale, une marque grand public

R4 :

R5 : ce que je disais je n'y pas vais très souvent chez Zara je ne connais pas forcément beaucoup la marque mais je j'en à priori plutôt négatif sur la marque parce que je n'ai jamais trouvé de vêtements qui m'a qui plus là-bas.

R6 : Non jamais et ce n'est pas pour des questions de durabilité de vêtement qu'on a abordé tout à l'heure mais c'est plus l'esthétique donc j'y suis allée 3, 4 fois mais je n'ai rien payé au final.

R7 :Alors premier pas comme je disais tout à l'heure doit être sur la durabilité du vêtement donc sa durée de vie. Aussi ce qui pourrait être intéressant à regarder c'est quelle matière première à utiliser par exemple la matière première issu des produits pétrolier et un dernier point ça serait aussi de voir les conditions de culture du coton parce que le coton consomme beaucoup d'eau donc alors en fonction des pays ça peut être plus ou moins avoir un impact environnemental plus ou moins fort donc ça peut être aussi un aspect à regarder

R8 : Je préfère rester méfiant de l'autopromotion que se fait une marque puisque on n'est jamais sûr que ce ne soit pas on va dire pour utiliser un terme très français du greenwashing après en tant que consommateur Ben forcément parce que dans un magasin et qu'on a un produit qui est étiqueté plus écoresponsable on va nous prêter plus d'attention. Donc oui ça pourrait après je ne pense pas non plus être enfin pour moi ce n'est pas un critère majeur.

R9 :

On va dire en fonction de ce que moi je suggérerais pertinent comme action à réaliser et typiquement ce que je ne jugerais pas forcément pertinent ça serait une entreprise j'ai un exemple d'Air France qui n'est pas du tout du domaine mais qui se vante de planter des arbres dans des endroits alors un alors que ça ne compense pas du tout le rejet ou les autres impacts environnementaux.

R10 : Alors ouais déjà sur la première section à propos donc là on vote les 100% quelque chose alors j'ai trouvé ces points assez intéressants premier prêt fibre cellulosiques plus durable donc on nous vante un procédé de fabrication un peu plus durable sans forcément rentrer dans les détails ça c'est un point négatif parce qu'on ne sait pas en quoi il est plus durable et moi je ne sais pas faire confiance à ça. Le coton on mélange 2 notions qui sont à la mode du genre le coton organique alors je vois qu'on a repris le terme en fait en anglais en français qu'on appelle bio ça c'est un aspect qui est on va dire intéressant mais qui n'impacte pas directement le vêtement à mon sens. Je suis plus intéressé par le coton recyclé dans cette section Ben pour moi je le trouve plus pertinent et en dessous les points suivants j'ai trouvé assez similaire c'est sur le Green to pack et le sac plastique en fait c'est juste qu'il utilise des emballages plus éco responsables on va dire donc en évitant les produits à usage unique ce que je trouve très pertinent et ensuite sur la 2e section là je la trouve beaucoup plus floue en fait sans vraiment préciser ce qui se passe avec des phrases un peu générales et donc Ben je ferai beaucoup moins confiance à cette section-là typiquement le salaire digne qu'est-ce que c'est qu'un salaire digne ouais enfin c'est pas du tout défini ça dépend beaucoup du pays on pourrait par exemple on parle pas forcément des conditions de travail des employés ni de l'endroit sont pas des vêtements. En fait je trouve que sur cette section là on nous vante certains aspects positifs de la marque avec des phrases un peu générales en passant sous silence des points négatifs. Je dirai Zara c'est une marque grand public qui essaye d'attirer un nouveau public en essayant de se redorer son image

R11 : Ben la crédibilité oui ça peut être assez crédible on peut on va dire leur faire confiance sur le fait qu'ils ont fait quelques actions après ils n'ont pas forcément fait autant que ce qui pourrait être nécessaire. Au vu de l'échange qu'on a eu avant je pense que ce n'est pas 100% convaincant comme je disais tout à l'heure j'ai une réserve toujours sur ce que proposent les marques après sur l'honnêteté de la chose c'est difficile à dire mais je pense que c'est plus une démarche marketing qu'une démarche marketing mais jamais très honnête après que ça soit Zara ou une autre marque je ne trouve pas que Zara soit plus malhonnête qu'une autre marque donc je vais rester neutre sur ce point-là.

R12 : Alors j'ai envie de dire ça dépend de la récompense, ça dépend du label qui est brandi, il y a certains labels qui sont très encadrés je parle par exemple de l'agriculture bio en Europe où là on peut clairement faire confiance à ces labels là et avoir une influence notable sur les choix des consommateurs. Je serai plus méfiant sur les labels que je ne connais pas par exemple ou sur les récompenses et je pense à un autre exemple que j'ai constaté récemment c'est les prix en fait certains consortiums créent les prix pour valoriser un peu leur économie je pense au VPN particulier dont on entend un peu parler en ce moment et donc je serais méfiant sur ces prix si ce n'est pas des prix par exemple gérés par des associations de consommateurs. Pareil il faut voir les ONG et les valeurs qu'elles défendent et cetera et effectivement si l'ONG a accordé sa confiance à la marque on peut considérer que la marque a des atouts faut voir après quelle ONG quelles sont les valeurs quelles sont les actions de l'ONG pour voir le poids en fait de ces partenariats.

R13 : Alors forcément ils vont forcément prendre des chiffres qui les avantagent et sans doute les gonfler un petit peu ça c'est on va dire c'est bonne guerre. Sur les chiffres vous avez donné 2 exemples les 25% de produits recyclés par exemple là c'est une donnée qui peut m'intéresser ce que c'est quelque

chose qu'on peut assez facilement chiffrer donc je peux plus faire confiance à ce chiffre là que le 80% de magasin est coresponsable là c'est des notions plus flou et plus difficile à quantifier je ferais moins confiance. Sur les émissions de gaz à effet de serre ils vont considérer par exemple le périmètre qui les intéresse donc considérer certains aspects de leur production et pas toute la chaîne de production. J'imagine par exemple qu'ils vont considérer plus la production dans les usines que le transport de leur matière donc par exemple ils peuvent réduire assez facilement leur bilan carbone sur certains points et moins sur d'autres et donc mettre l'accent sur les points intéressants. Je serai plus sceptique sur ça et je préfère les analyses externes pas forcément sur les marques pour le coup mais plus sur la tendance générale dans le secteur.

R14 : Bien sûr sur Je ne la connais pas assez pour me positionner donc je vais rester neutre je rentre quasi plus dans le magasin Zara on va dire que j'ai une attitude défavorable envers la marque je pense que c'est assez lié. La marque me semble mauvaise ou bonne encore une fois pas plus qu'une autre marque de prêt à porter. La marque qui me plaise me déplaise dire que la marque me déplaise c'est plus pour des choix personnels que pour des choix environnementaux.

R15 : Et désormais si je dois faire des achats bon je sais que auparavant vous vous faites jamais Ben d'achat chez Zara donc si vous devez faire des achats petit creux après avoir lu les engagements je ne sais pas mais le tout rentrerait dans un magasin prochain juste pour aller je sais pas mais vous devez donner votre avis je suis justifié donc là ça serait un plus pour l'achat rechargement l'achat

R16 : De manière générale je pense que c'est invraisemblable enfin légèrement je ne vais pas dire jamais que je considère un achat Chez Zara après ce n'est ni probable ou improbable hein je ne veux dire plus sur un coup de chance. Est-ce que c'est possible à peu près pareil hein je veux dire peut-être Je ne sais pas ça dépendra je pense que je rentrerai dans le magasin de Zara dans l'année qui vient mais est-ce que je vais acheter quelque chose ça dépendra beaucoup de l'esthétique du vêtement et pas tellement pas de leur campagne de publicité. Et aussi un peu l'ambiance du magasin ça joue Zara a un style un peu différent des autres magasins ça ne me convient pas forcément mais je n'irai pas pour leur campagne environnement parce que je trouve que toutes les marques grand public ont des actions environnementales et peut être que je ne me prends pas c'est la tête là-dessus mais je ne compare pas forcément les marques entre elles voilà elles font toutes à peu près des actions assez similaires. Si je suis dans le magasin peut être que je vais plus m'orienter vers des vêtements qui sont les éco responsables s'il y en a parce qu'on retrouve pas mal ça dans les magasins des vêtements qui sont plus éthiques et éco responsables machin donc peut-être que à l'intérieur du magasin je vais plus me remonter vers ce type de produit par contre je ne suis pas sûr de changer de d'habitude et de marque par rapport à une communication sur ce sujet-là.

R17 : Comme je le disais tout à l'heure il faut faire très attention à l'autopromotion faite par les entreprises puisque des fois ça peut rentrer dans le cadre du greenwashing avec des actions qui semblent être vertueuses mais qui en fait ne contrebalancent pas les actions négatives faites par une marque ou tout simplement le concept même exploité par la marque.

R18 : Pour le coup si une enquête journalistique montre que la marque en fait se vante de choses mais que à côté elle fait des choses qui sont qui sont néfastes là ça peut ça peut impacter mes choix. Je pense à une autre remarque Uniqlo qui depuis des années vante la durabilité au sens durée de vie de ses produits qui du coup pour moi dans ce cadre-là j'ai plus confiance en une marque qui fait cet achat depuis des années et d'une manière assez généralisée sur ces produits qu'une marque qui tout d'un coup puisque la tendance change essaye de suivre ses clients j'aurais moins confiance en Zara et d'autres

entreprises du même type qu'une entreprise qui fondée donc comme Uniqlo cette démarche depuis plus longtemps et sur un plus large produits

R19 :

R20 : Ben en fait je regarde les critiques qui sont avancées elles ne me surprennent pas parce qu'enfin Ça rejoint quelques critiques que j'avais pu avoir tout à l'heure auprès de des marques de prêt-à-porter en général et de Zara en particulier donc oui je les trouve plutôt crédible parce qu'elles sont plutôt cohérentes ça répond à ce à quoi je m'attendais moi je peux me mettre 5 mais les faits avancés oui on peut les croire après quand on énonce des faits je préfère toujours garder une réserve donc je vais mettre plutôt 4 sur ce point-là parce que on n'a pas de point de vue contradictoire de la marque sur ces sur ces points oui ils sont convaincants mais pour les mêmes raisons je vais je vais pas mettre la note maximale. Douteux digne de confiance je trouve que les arguments ici présentés sont plus recherchés on nous parle de produits en particulier disulfures de carbone par exemple qui est un des solvants alors faudrait que je fasse plus de recherches pour effectivement vérifier quels sont les effets de ce solvant voir si c'est cohérent mais à priori j'imagine bien qu'un solvant à base de sulfure n'est pas bon pour la santé des gens et si les conditions de travail ne sont pas adaptées ça peut être dangereux. Sur les salaires bons ça ne m'étonne pas non plus c'est assez digne de confiance et je vais mettre 5 sur l'honnête parce que je pense qu'au vu des arguments avancés j'ai une impression de solidité dans les arguments que je n'avais pas forcément sur les captures d'écran de la page web de Zara. Donc là je m'attends plus à quelque chose de plus honnête très toujours avec une légère réserve mais j'aurais plus tendance à faire confiance à ça

R21 : Alors comme j'ai dit public eyes je ne connais pas mais Arte oui

R22 : ça m'arrive de regarder des documentaires d'ARTE que j'ai pu aussi critiquer puisqu'ils ont un point de vue qui est bien mais qui n'est pas forcément le mien. Dans l'ensemble les faits avancés sont toujours avec un regard factuel donc ça je peux faire confiance aux faits

R23 : Je ne connais pas l'ONG je n'ai pas d'a priori dessus mais je me dis une ONG qui promeut des valeurs éco responsables tout ça bon je peux avoir qu'un sentiment positif avec une réserve bien sûr que je ne la connais pas. Oui elle me semble plutôt bonne, j'ai une attitude je vais rester neutre

24 :

25 : J'aime bien la chaîne même si je ne suis pas un fan absolu. J'ai une attitude plutôt neutre paracerque je regarde rarement la chaîne. Un sentiment envers la chaîne on va dire y a des aspects positifs des aspect négatifs je ne suis sais pas neutre au sens où je n'ai pas d'avis mais on va dire des aspects positifs contrebalance des aspects négatifs donc je vais rester neutre quand même sur cette question-là oui je pense que cette chaîne est plutôt bonne et plaisante je vais rester neutre sur la question sur je n'ai pas de sentiment particulier. Alors déjà c'est une chaîne entre France et Allemagne on peut dire qu'elle sort un peu des normes gouvernementales d'un pays et de l'autre ça permet d'avoir un regard légèrement différent, elle a le mérite de proposer des programmes qui sont différents des autres chaînes donc en ça c'est intéressant et de faire des reportages qui sont aussi intéressante dans le temps après y a des biais aussi je mentionnais au fait que c'était entre 2 gouvernements des fois on va aussi retrouver justement l'influence plus d'un gouvernement ou de l'autre en fonction de qui a fait le documentaire donc là c'est plus enfin faut dire comme pour média faut toujours un regard critique dessus. Je ne regarde pas et tous les jours ARTE parce que ça ne fait pas non plus la partie de mes loisirs je peux regarder des documentaires Arte mais ça peut m'arriver par exemple de les retrouver en

replay sur YouTube tout ça sur des sujets particuliers qui m'intéressent je n'hésiterai pas à la regarder maintenant j'ai un a priori plutôt positif sur la chaîne sans trop être positif non plus

R26 :

R27 : Alors au niveau de la crédibilité je vais être plus négatif car j'émettais des doutes donc tout à l'heure. Je le trouve plutôt malhonnête du coup clairement malhonnête au vu des faits qui m'étaient annoncés je pense que j'étais douteux tout à l'heure je vais rester légèrement douteux. Sur le côté convaincant de la chose alors oui comme je l'ai j'étais négatif en fait j'ai pensé à moi parce que ça ne m'a pas convaincu après leur communication peut être convaincante auprès d'un certain public je vais rester sur pas convaincant au niveau 2 parce que pour moi ça n'a pas vraiment changé mon point par contre je pense que ce genre de campagne peut vraiment avoir de l'influence sur des personnes qui n'ont pas beaucoup de recul sur ces campagnes et enfin ça pourrait être assez je veux dire dangereux. Cette communication est faite quand même pour être convaincant même d'une certaine manière pour persuader. On peut croire qu'ils ont fait des actions dans le sens de ce qu'ils ont présenté après quand on regarde les critiques des ONG elles sont plutôt sur les à-côtés et ne sont pas directement sur ce qui est présenté par Zara puisque je pense que Zara présente ce qui l'intéresse et pas les aspects qui sont pointés du doigt par les ONG. On peut les croire en particulier sur le coton, sur les fibres machin on peut tout à fait les croire sur leur approvisionnement pour leur marque après c'est la question des conditions de travail dans l'usine et cetera n'est pas abordée ou très peu là-dedans et en particulier la question des salaires dignes oui c'est quelque chose qu'on trouve de l'autre côté les salaires dignes ici puisque ce que j'ai compris en fait ça tourne autour du minimum en Turquie est-ce que Zara considère que c'est un salaire digne et que l'ONG considère ce n'est pas un salaire digne je pense que là c'est plus la question plus loin de ça de la définition du salaire digne donc c'est plus une question subjective Zara peut se targuer d'avoir des salaires dignes tout en n'en ayant pas du point de vue de l'ONG.

R28 :

R29 : J'ai plutôt un a priori négatif sur la marque ça veut dire que je n'aime pas trop la marque et il me semble déjà avoir entendu ce type d'argument qui sont émises contre Zara par ces ONG oui j'ai une attitude défavorable je vais assez peu dans les magasins même quand ce sont les centres commerciaux. J'éprouve un sentiment négatif envers la marque. Cette marque me semble mauvaise ou bonne je pense que j'avais été neutre et je vais le rester puisque ce n'est pas tellement la marque en soit c'est plus le secteur en général, ce type d'industrie qui rentre dans la catégorie du fast fashion donc qui n'est pas vertueuse mais c'est quelque chose de catégoriel et pas forcément attaché à la marque Zara. Les critiques on peut retrouver les mêmes à l'encontre d'autres marques. Peut-être que Zara est pire peut-être que Zara est mieux à priori je penserais que Zara est parmi les pires du secteur mais enfin ce n'est pas étayé donc je ne préfère pas trop m'avancer mais oui c'est sur le secteur que j'ai plutôt un a priori négatif et non sur Zara en particulier.

R 30 :

R 31 : Malheureusement après tout ce que j'ai vu je ne pense pas qu'on a acheté plus que ce que j'en ai acheté jusqu'à présent oui c'est on va dire bah pas aucune chance ou très peu de chances. C'est fortement improbable c'est assez invraisemblable sur la possibilité on ne sait jamais je peux en acheter mais voilà c'est plus sur un coup de cœur on va dire.

R32 : Ah elle pourrait soutenir l'environnement et l'économie en arrêtant de fabriquer de l'autre côté du monde par exemple puisqu'en fabriquant sur le sol belge ou européen les normes envers les travailleurs elles ne sont pas les mêmes, les normes environnementales ne sont pas les mêmes il y a

moins de transport donc. Je pense que c'est les principaux leviers aussi bien pour des raisons écologiques que pour des raisons économiques. La contrepartie c'est que les vêtements seraient plus chers mais ce qui inciterait aussi les gens à en acheter moins souvent et ça participe aussi d'une démarche plus écologique puisqu'au-delà du recyclage de vêtements il faut voir aussi la réutilisation des vêtements donc avec les plateformes vinted ça commence à se développer aussi hein mais aussi la première chose à faire c'est vraiment d'avoir des vêtements qui durent plus longtemps et qu'on utilise plus longtemps

R33 : En faveur de 'environnement Personnellement pas grand-chose même si je prends conscience qu'il y a beaucoup de choses qui seraient pas mal enfin je pas faire grand-chose après je fais sans doute plus que certaines personnes. J'aimerais ne plus trop prendre la voiture mais heureusement la voiture a ses avantages. Je voudrais pouvoir passer sur un véhicule électrique par exemple mais c'est plus que mon budget donc je j'aimerais faire des choses plus que ce que je fais mais... Ma préoccupation bah va pas dans le sens où je ferai tout à coup d'actions mais plus préoccupée par les conséquences à long terme de la société telle qu'elle est actuellement en fait je ne fais pas beaucoup d'actions individuelles mais je j'observe beaucoup les tendances de fond vers une société plus vertueuse parce que justement l'avenir inquiète.

STEPHANIE, 40ans

R2 : Ah oui beaucoup ! En tout cas pour ma part on ne peut pas ignorer que voilà notre consommation a un impact et que bah si on veut espérer que l'être humain survive encore un petit peu sur cette planète il faut changer nos habitudes de consommation donc clairement moi pour le coup je suis très sensible à ce genre de choses. On va dire que voilà avec des enfants forcément des gens s'en fichent mais moi il se trouve que non au contraire ça m'a boosté encore plus sur ces aspects-là quoi

R3 : Oui Zara Ben écoutez alors on va dire que je connais par le biais de ma sœur paracerque moi je n'achète pas de vêtement mais je fais de la récupération de vêtement parmi lesquels il y a la marque Zara. Mais effectivement il y a vraiment un peu de tout enfin tout style dans le sens où voilà mais donc oui il y a des pièces ça va d'autres j'accroche moins mais oui on va dire un avis moyen quoi

R4 :

R5 : Je ne suis pas forcément trop consommatrice parce que j'essaie justement de moins aller vers l'achat en boutique. Si j'achète c'est vraiment parce que je n'arrive pas à trouver entre guillemets d'occasion voilà. Je n'ai pas forcément d'avis négatif en vrai sur cette marque c'est juste que je trouve que maintenant ces systèmes de vente c'est il y a trop de marques il y a trop de magasins mais par rapport à la marque je dirai 3 et je ne suis pas forcément non plus en mode non c'est nul ou voilà j'ai une attitude favorable ou défavorable plutôt neutre, un sentiment négatif ou positif je pense je n'ai aucune idée de ce que fais Zara j'aurai du me renseigner un peu plus je vais quand même mettre 2 pour cette question-là dans le sens où comme je disais quand même pour moi la consommation voilà de vêtements ou des choses comme ça faut et là je vais juger Zara paracerque c'est une marque de vêtement donc c'est un regard général voilà de dire que maintenant c'est plus en accord avec notre temps entre guillemets et voilà je rentre pas dans ce genre de boutique en fait. J'essaie plutôt de faire de la 2nde main donc ouais je ne trouve cette marque trouve cette marque déplaisante ni plaisante je resterai neutre paracerque en 2nde main je peux je peux avoir des vêtements Zara.

R6 : Non peut être dans mon enfance mais moi lorsque je suis devenu adulte on va dire non. Alors là pour le coup c'est le hasard c'est à dire que quand je faisais on va dire une boutique, on passe d'une boutique à l'autre effectivement après pour le coup le choix c'est vraiment sur le vêtement parce qu'il nous plaît parce que l'imprimé nous plaît et voilà

R7 : Je pense qu'effectivement les matières choisies y a les lieux de production, de production doit être le plus proche possible du lieu de vente enfin voilà hein un vêtement qui fait 3 mois dans un paquebot enfin dans un container enfin voilà je pense que enfin pareil encore ma fibre écologique qui ressort mais effectivement je pense voilà il y a vraiment ce truc-là la matière utilisée moi je trouve que maintenant si je suis amenée vraiment parce que j'ai pas trouvé d'alternative à acheter des vêtements en boutique je vais essayer de privilégier quand même des matières ou c'est marqué coton biologique euh je vais je vais être regardante effectivement sur la matière.

R8 : Je pense que c'est vraiment Ben je trouve ça bien par exemple les enseignes parce qu'il y en a quelques-unes qui font ça qui proposent par exemple de ramener nos vêtements qu'on utilise plus et qui au moins font en sorte de recycler effectivement à minima à défaut de pouvoir y en a qui me proposent de remettre en vente même des vêtements qui ne sont pas de leurs marques moi je trouve ça je trouve ça bien parce que finalement ça participe à l'effort de dire bah voilà on essaye de limiter la consommation du tissu et tout ouais je serais sensible à ça et après il y a aussi ce côté sensibilisation aussi des salariés moi je trouve que si une entreprise et ses salariés se mobilisent et communiquent ensemble sur des valeurs pas que dans les produits mais aussi dans les actes. Donc tout à fait j'irai plus facilement sur une marque qui a quand même une démarche de voilà de de préserver l'humain son environnement et tout je trouve ça beaucoup plus louable. En fait ça fait allez ça va faire 4 ou 5 ans on va dire que je suis un peu plus consommatrice actrice enfin voilà avant d'acheter quelque chose je me pose la question est-ce que je n'ai pas déjà quelque chose qui fait le truc enfin je me l'applique en fait à tout que ça soit les vêtements de l'électroménager ou même des objets pour chez moi

R9 : Je pense qu'il faut voir si cette communication il y a du monde du commente, si effectivement il y a du monde qui va apporter des commentaires ou qui va appuyer en fait si par exemple il y a un journal qui parle de ça oui qui va parler de la marque sinon juste une pub pour une pub maintenant moi j'y crois plus. Moi je préfère que ça soit effectivement les consommateurs ou des associations environnementales ou des journalistes effectivement qui viennent appuyer les dires, qui vont effectivement valoriser la démarche ou qui vont parler partager la démarche je trouve ça plus crédible pour moi ça apporte de la crédibilité. si c'est juste se dire Oh Ben croyez-moi sur parole mon coton est biologique je veux bien croire que l'étiquette elle est verte et que on pourrait croire que mais si au final c'est du coton biologique mais que je vois que ça a été voilà fait dans un pays qui enfin voilà oui on sait que les gens vont être payés au lance-pierre les trucs comme ça non je vois même au-delà de de la matière je vois quand même aussi des conditions des gens qui travaillent aussi pour moi c'est important de ces valeurs là aussi que les gens qui travaillent pour cette marque alors je parle pas et même pour les vendeurs il y a besoin mais que les gens dans les autres pays puissent vivre vraiment de leur de leur travail et tout moi je trouve ça hyper important

R10 : Ben je trouve qu'il y a pas mal de choses que j'ai dites et qui ressortent donc effectivement ça me parle en tout cas je trouve effectivement qu'il y a des efforts qui sont faites maintenant bah voilà je vois qu'il travaille plus vraiment sur les matières mais il parle pas forcément effectivement de proximité locale de production et des choses comme ça donc on voit pas trop par contre je vois effectivement qu'il parle de bah voilà des salaires dignes pour les travailleurs de voilà donc ça c'est plutôt bien bon c'est des grands principes hein voilà après faut voir dans le détail en vrai et sur le principe effectivement déjà rien que ça c'est déjà bien enfin je trouve que voilà et ce qui serait

intéressant ce serait d'avoir le vrai avis des travailleurs derrière Ah OK est-ce que c'est vrai ? Qu'en est-il de la vision de l'Intérieur ; Ah bah je dirais que en tout cas au moins en lisant ça voilà ils amorcent un changement enfin en tout cas ils amorcent une démarche je trouve ça plutôt bien il y a en tout cas l'affichage voilà de valeurs ou de choses qui veulent mettre en place ou peut-être ils mettent d'ailleurs en place.

Alors comme je ne vais pas dans les boutiques je ne peux pas savoir combien d'étiquettes coton biologiques ou machin ils ont réellement mais là juste en lisant ça ma crédibilité enfin la crédibilité pour moi je mets 2 parce que comme je disais pour moi il manque voilà soit un salarié qui partagerait une petite phrase ou un truc pour moi là ça reste que des mots donc ils me disent OK mais est-ce que c'est crédible j'en sais rien parce que j'ai aucun moyen et ils peuvent mettre une phrase fake mais là juste comme ça de l'info écrite pour moi c'est pour moi je trouve ça très bien c'est qu'il y a une démarche et s'ils le font vraiment et Ben je trouve ça très bien par contre juste donner comme ça j'émet des réserves.

R12 : Bon s'il y a des ONG effectivement le fait qu'il les mentionne c'est à dire qu'en fait il y a moyen d'aller bah vérifier si c'est vrai donc plus on a l'information plus on peut aller creuser donc si effectivement il partage voilà les labels ou des choses comme ça on peut très vite aller voir si le label en question les mentionne bien ou pas et donc ça donne tout de suite effectivement une information de crédibilité ou qu'on n'est pas juste là à afficher un tempo pour dire voilà je l'ai eu. En tout cas moi je suis pas toujours à me dire c'est parce que je l'ai lu que pour moi c'est OK je vais essayer plutôt quand même de croiser les informations donc ce que je disais tout à l'heure-là c'est des textes si vous me dites que ça accompagné de label ou de choses comme ça si c'est avéré que si je vais sur internet et que je vais sur le label en question et qu'effectivement eux-mêmes disent aussi bazar effectivement a bien été lauréat où on travaille en collaboration avec Zara là à ce moment-là oui pour moi c'est crédible donc du moment où j'ai la possibilité de faire des informations croisées et qu'elles sont véridiques d'accord bien sûr je peux faire confiance.

R13 : Moi je trouve c'est bien. Effectivement enfin ça peut inspirer confiance mais pour le coup ce qui serait intéressant c'est de voir la progression pas que à l'instant T moi je pensais effectivement s'ils sont vraiment engagés et qu'ils ont vraiment une courbe qui descend entre guillemets je pense effectivement que la donnée pour la donner elle est bien mais je pense c'est bien quand on peut voilà voir aussi dans le temps en fait. A un moment donné ça reste de la production donc forcément moi ça va stagner on ne pourra pas aller plus bas que voilà mais je trouve ça oui intéressant oui moi du coup ça me paraît pas pareil là c'est plus du domaine de la responsabilité effectivement de l'entreprise quoi et de sa crédibilité de ces de ces gestes pour le coup oui ça me paraît Ah OK s'ils communiquent dessus oui je trouve ça bien

R14 : Je resterai quand même sur le 3 pour la première question oui favorable je mettrai 4 sur la 2e question mais c'est plus finalement pour le côté encouragement enfin moi je pense que de toute façon c'est clair qu'il faut encourager les entreprises si au moins essaye de faire des choses quand je mets je n'aime pas sur la première question c'est plus parce que pareil et encore ça reste plus son idée que voilà clairement j'essaie d'éviter en fait l'achat en magasin j'irai peut-être s'y effectivement comme je disais il manque quelque chose qu'il faut voilà peut-être que j'irai j'y pense quand parce qu'on a un côté y a pas tiens allez je vais aller voir là-bas au cas où si je trouve la pièce où le truc qu'il me faut mais voilà mais donc du coup ça sera très rare ça sera pas voilà là . Pour le sentiment envers la marque pareil je

mettrai 4 et je mettrais 4 aussi j'encouragerai plus ouais. C'est vraiment que la première question je serai sur mitigée voilà comme je l'ai dit hein c'est plus par rapport à ma façon de consommer mais sur le reste oui je resterai sur 4 parce que oui j'attends encouragement je trouve ça bien effectivement qu'il fasse des efforts

R : 15

R16 : Je pense que j'irai ne serait-ce que par curiosité pour voir ce qu'on vient de dire je lirai les étiquettes, les lieux de production, moi j'avoue que je regarde toute façon les matières et le made in, je regarde voilà je suis plutôt sensible à ça en sachant que par exemple pour moi voilà le prix c'est important mais en vrai maintenant je me dis que c'est pareil maintenant le discours de dire je veux acheter un truc à pas cher qui soit produit à côté et tout bah non c'est pas cohérent c'est pas possible enfin voilà et c'est vrai que pour le coup comme je disais si je prévoyais d'acheter quelques pièces puis faire l'effort de trouver des trucs voilà avec des matières et enfin voilà des trucs plus éthique mais de toute façon comme j'en achèterai moins bah voilà je ferai l'effort financier entre guillemets ouais de rajouter quelques euros enfin voilà mais donc oui pourquoi pas en tout cas-là pour le coup je pense que oui je voudrais si je devais chercher quelque chose pourquoi pas d'aller voir dans une boutique Zara

R17 : Un peu oui.

R18 : Moi je pense qu'une marque effectivement bah si elle annonce des choses faut qu'elle le fasse toute façon au pire maintenant avec tout le monde qui scrute tout le monde si vous dites n'importe quoi et bah forcément vous risquez de vous manger un coup de bâton derrière quoi je pense que sur des grosses marques comme ça c'est pas des trucs de niche oui elles sont tellement partout et ont intérêt à être clean sur ce qu'elles font parce que sinon je veux dire voilà hein on est scruté de partout après peuvent tenter hein voilà moi je ne suis pas une grosse cliente donc moi je enfin c'est pas avec moi perdront plus mais c'est clair voilà comme on a dit si j'ai des choses qui m'intéressaient je me dis bah oui pourquoi pas la prochaine fois que j'irai dans un centre commercial je pense que j'irai à l'intérieur d'une boutique Zara pour aller voir un petit peu mais voilà si effectivement des journaux n'importe qui parlent de voilà euh scandale ils ont réduit leur production de plastique mais en fait c'est pas vrai ils ont multiplié par 3 que voilà Ben oui OK ça va alors je perdrai totalement confiance.

R19 :

R20 : Bah alors c'est ce que c'est tout à l'heure c'est à dire que t la marque peut toujours afficher des choses mais en fait en vrai il y a des gens qui vont aller gratter et voilà ça suffit pas de dire on paye bien les gens pour qu'ils puissent en vivre et en fait enfin voilà ouais euh bah de toute façon si y a des documentaires ou des choses forcément si on fait des recherches sur internet ça remontera donc voilà s'ils sont pas clean et Ben ils sont pas cleans et ça se verra et à priori ça se voit donc bah voilà là je dis en lisant voilà parce que je disais je me renseigne parce que je vais pas effectivement dans la boutique donc voilà en lisant je me dis ouais effectivement mais même la notion de fast fashion ou des choses comme ça enfin le recyclage des vêtements enfin bref voilà c'est vraiment une Qatar

R21 : Alors je ne la connais pas cette ONG qui a écrit des trucs là pour le coup il aurait fallu que j'aie me renseigner sur les ONG sur quel type de sujet elle se renseigne qu'est-ce qu'elle a déjà fait aussi comme analyse et tout donc là c'est un peu on va dire que parce qu'elle aurait l'étiquette ONG je vais quand même croire qu'ils ont une Ah j'espère en tout cas l'objectif de travailler pour qu'on soit plus conscient de ce qu'on fait euh du coup j'ai un portrait de la crédibilité.

L'ONG non pas du tout je ne connais pas mais Arte pour moi c'est crédible je regarde beaucoup de documentaires surtout sur la santé oui tout ce qui va être effectivement aussi sur l'écologie tout comme ça en tout cas Arte pour moi mais là elle a une elle a une crédibilité.

R22 :

R23 : Je suis favorable à cette ONG pas 100% parce qu'effectivement ne la connais pas mais en tout cas déjà rien qu'en lisant la phrase c'est à dire leur mission c'est clair qu'il faut qu'on arrive à ça donc moi je ne peux que louer ce genre de choses. Enfin je n'éprouve pas quelque chose de négatif je trouve que la description de leur mission est plutôt louable et il faut qu'on ait des organismes qui fassent ce travail-là

R24 :

R25 : Ben du coup pour ARTE je mettrai 5 parce que du coup clairement je regarde des vidéos qu'ils proposent. Alors je ne regarde pas en fait forcément ARTE ce n'est pas ma chaîne voilà mais c'est plus que je vais effectivement aller voir ce qu'ils proposent plutôt sur leur site internet les documentaires et je vais aller les picorer comme ça enfin dans les sujets. Alors Je n'accorde pas du crédit à Arte par le simple fait qu'elle soit un média on va dire que c'est parce que j'ai eu l'occasion de confronter des éléments qui ont été donnés dans des documentaires et de pouvoir être conforté sur ce qui a été dit dans le documentaire à l'extérieur. J'ai eu la possibilité effectivement d'être confortée sur ce qui était dit à l'intérieur par d'autres biais en fait d'autres sources d'informations médias d'ailleurs plutôt voilà journaux ou autres trucs.

R26 :

R27 : Bah du coup ce n'est pas crédible. Rien que le fait qu'il y ait des gens qui remettent en question ce qu'ils disent ne serait-ce que même si effectivement c'est peut-être pousser à outrance hein mais voilà mais le fait finalement qu'il y a quand même des choses qui sont ressortis dans tous les cas c'est à dire qu'en fait y a quand même anguille sous roche pour moi et donc finalement pas crédible. Ce qui est d'ailleurs même dommageable pour eux parce que finalement même quand bien même il ferait quand même des efforts qui peuvent être quand même louable Ben en fait ça gâche tout. Là du coup ça fait vraiment marketing et en fait finalement il y a aucun crédit à donner à ce truc-là quoi non qui pour le coup est très dommage. Voilà fast fashion Ah bah voilà comme je disais aussi ce côté-là de dire euh avant on proposait 2 saisons entre guillemets et le fait de multiplier maintenant bah voilà on a mal habitué les gens pour vendre toujours plus voilà on devient des singes de foire à qui on demande d'aller acheter toutes les semaines ou enfin régulièrement enfin voilà on est devenu des drogués enfin moi en tout cas du coup je ne le suis pas mais voilà je vois que même pour certaines personnes que je côtoie nombreux sont-ils à faire des achats compulsifs de vêtements qui n'est pas du tout durable effectivement moi euh en fait ça me ça me fait reculer au contraire

R28 :

R29 : (Mitigé et un peu défavorable) Ouais mais j'aurais tendance à vouloir sanctionner du coup. Je ne suis pas du genre à forcément taper pour taper mais voilà en tout cas c'est clair que je ne serai pas favorable. On va dire de dire mitigé mais du coup ça serait plutôt à revoir la copie parce que voilà j'espère que voilà tout n'est pas faux j'ai toujours espoir que ouais il y a la lumière même dans le mensonge mais ouais voilà attends okay

R 30 :

R31 :(maintenu) Je pense que j'irai voir quand même comme je l'ai dit tout à l'heure je suis curieux d'aller voir quand même ce qu'il propose moi même aller voir ce qui est écrit sur les étiquettes et tout euh par contre c'est clair que là tout de suite en sortant de cette interview entre guillemets je pense pas oui je vais attendre un peu peut-être dans 6 mois ouais si j'ai l'occasion peut-être que j'irai voir et d'ici là j'espère qu'ils auront changé quelques trucs mais oui et ce sera plus par curiosité.

R33 :

En fait moi c'est tous les jours que je fais des trucs enfin voilà pas forcément gros gestes mais voilà Il se trouve que là j'ai mis en place des réservoirs d'eau de pluie j'en ai installé 2 voilà j'en ai un 3e que j'avais récupéré qui est raccordé à rien mais du coup je me suis amusée à faire du transvasement du saut d'eau enfin voilà je n'ai pas arrosé mon gazon et même si c'est la canicule tant pis tout va être jaune mais Et voilà je privilégie d'utiliser l'eau en réserve pour les plantes entre guillemets comestibles que j'ai pour au moins de les garder en survie mais voilà je réutilise l'eau enfin par exemple moi je mange beaucoup de riz enfin bref voilà on s'en fou mais il se trouve que moi je rince le riz et pas par exemple l'eau de rinçage je vais la mettre dans un bol un dans ma cuisine j'ai toujours un bol et je vais mettre l'eau de rinçage et je vais l'utiliser pour arroser mes plantes dans ma maison J'ai dans ma baignoire j'ai un sceau comme ça le temps que l'eau chauffe et Ben je la mets dans ce sceau là et je l'utilise pour les WC ça me fait économiser l'eau. J'économise deux chasses d'eau au moins avec cette eau la récupérer Rien dès que je peux je sais plutôt de marcher ou de faire des trajets à vélo, je viens en voiture au travail ça pour le coup ayant des enfants en bas âge je ne vais pas quand même aller faire le taxi et aller les chercher donc c'est vrai que voilà je suis plutôt dépendante quand même sur la voiture mais j'essaie d'avoir j'ai commencé à me renseigner sur l'éco conduite en fait On sait que notre manière de conduire on peut impacter notre consommation distance donc les accélérations de foules à pied au plancher d'un seul coup voilà ça fait Voilà il vaut mieux essayer d'appuyer progressivement sur la plage d'accélération ou les choses comme ça et en fait rien que ces petits changements entre guillemets de comportement dans notre manière de conduire bah permet en fait bah déjà économique parce qu'effectivement l'essence le il dure quand même un peu plus longtemps et en plus c'est bon pour la planète donc voilà j'ai une réflexion vraiment clairement globale sur toute ma vie en général j'ai découvert le minimalisme je sais pas si vous connaissez. Chez une copine j'ai eu l'occasion de voir le documentaire minimalisme Donc en français minimaliste ça a été une révélation pour moi on nous parle du fait que la charge mentale des objets qui nous entourent en fait Cette charge mentale moi ça m'a beaucoup parlé et en fait j'aspire à beaucoup de simplicité dans ma vie il est allègement et en fait de me rendre compte que chez moi les objets qui m'entourent pouvaient avoir ce pouvoir de bien être e d'avoir une charge mentale en fait d'alléger son intérieur pour s'alléger à l'intérieur de nous ça m'a beaucoup parlé enfin voilà je suis dans cette recherche de bien-être de simplicité, de revenir à des trucs basiques voilà bref voilà moi je suis complètement à l'opposé moi je suis en train d'aller plutôt vers la décroissance en fait et c'est vrai que c'est plutôt ma démarche générale en fait ouais c'est et j'essaie d'être de la partager à mes enfants et j'en ai 3 et c'est vraiment un truc Ben c'est tout ce que je leur souhaite en fait ouais c'est être heureux avec très peu de choses.

R32 : Bah rien du tout bah non. Et d'ailleurs je trouve que justement les entreprises entre guillemets en vente de vêtements et Ben parce qu'ils ont justement cette responsabilité et ce devoir de sensibiliser des gens. Je veux dire Moi par exemple voilà parce que j'ai 43 que finalement je suis née le siècle dernier j'ai effectivement pas connu enfin la fast fashion est venue après j'ai pas connu effectivement forcément ça donc je sais que j'ai vécu avec ça et puis très bien vécu donc enfin voilà je veux dire on vivait très bien on trouvait des vêtements et voilà quoi je pense qu'en fait la fast fashion est venue parce que avec le développement de la société de consommation de sur consommation et en fait maintenant ça serait plutôt que ces entreprises-là ont presque ce devoir effectivement de revenir en

arrière et de reposer des alternatives et en fait ils peuvent pas se voiler la face en fait c'est plus ça en fait il y a vraiment besoin de refaire une révolution sur leur manière de faire même le nombre de marques en fait je veux dire à un moment donné c'est abusé. Ils vont signer un arrêt de mort parce que voilà arriver à un moment les gens ne pourront pas suivre.

Rachel, 28 ans

R2 : Pas trop parce que je ne vais pas dépenser 200 balles pour un vêtement *juste parce qu'il est durable* quoi mais oui je commence à m'y intéresser disons que oui c'est un plus quand j'achète un vêtement et que c'est durable c'est mieux quoi

R3 : Oui. Euh Ben c'est une très bonne marque que j'aime beaucoup que j'utilise je vais souvent chez eux pour acheter mes vêtements parce que ça correspond plus à mon style vestimentaire actuel, C'est quand même qualitatif en général et voilà donc franchement c'est l'une de mes marques préférées en vêtement

R4 :

R5 : Justement au niveau rapport qualité prix je trouve que c'est raisonnable si je devais comparer avec une autre marque je mettrais au même niveau que Mango par exemple donc le style des vêtements est quand même il y en a pour tous en fait mais moi c'est plus style business et cetera donc ça c'est ce que j'aime beaucoup chez eux ; il y a mon amour en fait les blaser en général je les achète chez Zara. Aussi enfin voilà c'est au niveau en fait des modèles de vêtements c'est des modèles qui me correspondent beaucoup plus que chez Bershka ou ils ne s'adaptent pas à tous type de morphologie. En revanche Zara il y a quand même toutes les tailles tu vas du XS au XL et c'est assez réaliste quand même au niveau des tailles tu vois mais au niveau des modèles il y a aussi pour tous types de modèles que tu veux des vêtements larges ou que tu veux des vêtements serrés enfin tu vois y a pour tout le monde il y a un moyen quand même de satisfaire tout le monde. C'est aussi voilà tout ce qui est couleur et cetera c'est pour ça que moi j'aime beaucoup chez eux aussi parce qu'ils proposent beaucoup de couleurs et vraiment oui au niveau rapport qualité prix euh je trouve ça très bien quoi très raisonnable. C'est accessible à tout le monde.

R6 : Oui j'achète chez Zara pour cette raison-là du choix du rapport qualité prix et de l'accessibilité.

R7 : Ça serait déjà bah au niveau de la matière notamment bah tout ce qui est polyester je pense que c'est difficile de se passer de cette matière là mais c'est de faire du coup du polyester recycler certaines marques s'y mette déjà beaucoup. Il y a d'autres plein d'autres matières comme le lin que moi j'adore ce serait un bon début. Pourquoi ne pas essayer de fabriquer au minimum en Europe si on veut les commercialiser en Europe. En fait je pense qu'il y a un moyen à l'heure actuelle justement de trouver une solution pour fournir des bonnes conditions de travail donc essayer d'être plus éthiques plus écoresponsables et aussi éviter le gaspillage c'est à dire recycler plus.

R8/Ça dépend de la marque et je ne sais pas si je suis suffisamment informée en fait sur les marques pour dire que ça sera ou non achat. Mais je sais que j'ai une certaine limite que je ne dois pas dépasser. Par exemple euh je sais que toutes les marques H&M, Zara et cetera Ben s ne mettent pas tous les moyens pour justement être plus écoresponsable mais il y a une certaine volonté derrière quand même il y a déjà quelques démarches qui sont faites. En revanche tout ce qui est par exemple Shein là clairement on sait les conditions de travail on sait qu'il n'y a rien de bon comme matériel là-dessus j'ai été tentée quand il y a quelques années mais maintenant que je me rends bien compte de la catastrophe écologique que ça engendre je ne commanderai jamais dessus. Donc j'essaie de me fixer des limites.

J'achète chez Zara mongo HM et tout ça pourquoi parce que Ben ça rentre dans budget c'est d'abord ça en fait c'est avant tout dans mon budget moi je veux bien commencer à acheter les vêtements éthiques et écoresponsables tout c qu'on veut mais je ne suis pas prête à mettre 150 bal par tenue à chaque fois ce n'est pas possible pour moi tu vois. Ces éléments j'essaye de le tenir en compte petit à petit mais il est clair que ça dépend aussi de ton niveau de revenu ça dépend de voilà de de de plein de facteurs moi je n'ai pas l'habitude d'acheter grandes marques et Ah oui il y a des marques qui sont vraiment intéressantes en terme écologique les niveau des prix c'est vraiment parfois c'est trop quoi c'est trop Ben c'est justifiable parce que justement c'est pas fabriqué en France ça coûte plus cher en Europe ça coûte plus cher les matières sont plus chères et cetera donc tout ça c'est justifiable mais ça ne me correspond. Entre mon niveau de revenu et le prix il y a un gros décalage.

R9 :Euh moi je dis toujours que le greenwashing on est conscient que c'est beaucoup de plus en plus présent que ce soit au niveau des marques de vêtements ou dans les marques de cosmétique ou dans tout autre domaine en fait y a beaucoup de greenwashing donc à un moment donné il ne faut pas non plus peut être aveugle et se faire avoir quand tu vois 25% de matière recyclée dans cette tenue ou des choses comme ça mais il y a 75% quand même de choses qui ne sont pas recyclées tu vois donc hé donc oui je trouve ça bien mais je trouve que parfois c'est quand même beaucoup de greenwashing et ce qui me ferait confiance c'est la transparence pour montrer la face caché vis-à-vis de l'évolution qu'ils affichent souvent.

R10 :J'aurai tendance à dire que dans un premier temps c'est bien mais et je pense qu'il y a beaucoup de bullshit là-dedans voilà tout ça c'est écrit mais c'est écrit sur papier certes mais c'est à voir en fait si on réfléchit bien dans un sens comment dire tu vois enfin si je prends un exemple ouais veut réduire les le plastique et cetera on veut recycler en fait recycler c'est bien mais de base il ne faut même pas en produire. En plus exposent des initiatives comme ça sans donner plus d'explications c'est assez vague. Ce qui me dérange aussi c'est beaucoup de choses dans le futur qui ne sont pas encore fait ce ne sont que des promesses et rien de concret et moi ça me dérange. Concernant les matières premières qu'ils vantent j'aimerais bien une foi aller voir les stocks de Zara pour voir ce que ça donne. Et au niveau de tout ce qui est lié à l'humain tu ne sais pas vérifier tout ça avant. Ah si je devais être à 100% honnête sur le fait que j'aime beaucoup ce qu'ils font et cetera j'aurai tendance à dire en étant vulgaire Boolchit et en étant moins vulgaire je dirai peut mieux faire

R11 : Crédible (neutre), croyable, invraisemblable je dirais plutôt 2, convaincant (neutre), Digne de confiance douteux (2) honnête malhonnête (2). Pourquoi ben parce que quand on regarde une marque comme ça de l'extérieur on a tendance à vite se faire avoir. Le souci c'est que l'entreprise a beau essayer de parler de dire qu'ils font XY pour l'écologie c'est tout un système et pourquoi en fait avoir vraiment de l'impact il faut que tout le système soit convaincu de leur engagement. Et dans la plupart de ces entreprises si tes employés ne sont convaincus de ton engagement envers l'écologie et envers la responsabilité et cetera il n'y aura rien qui sera fait ce qui est écrit sur le papier ne sera pas appliqué en réalité donc c'est suite à une expérience quand j'ai travaillé c'est Arcopharma ça n'a rien avoir avec la mode mais on peut faire une comparaison vite fait dans le sens où ils ont promis aussi sur leur site l'écologie c'est l'économie d'énergie avec le panneau solaire oui euh et cetera enfin vraiment sur leur site tu as l'impression que c'est vert et en fait quand tu arrives à l'interne tu te rends compte des packaging sont jetés juste pour récupérer les boîtes de produits pour en faire des produits individuels bah non et les packaging au lieu de les conserver ils les ont jetés directement tu vois. Et puis en termes de marketing où il y a bien tout ça aussi est-ce qui se fait est-ce que tout est digitalisé où est-ce que c'est avec des papiers et encore des papiers ? On imprimait plus de 7000 versions pour au final il en reste 4000 dans le stock donc c'est toute cette communication là qu'il faut voir parce que oui on parle des matières premières on parle des engagements envers les employés de l'inclusion et cetera mais

qu'en est-il du marketing durable d'une communication de tout ce qui est administratif, tout ce qui est livraison tu vois donc agir sur un point c'est bien mais ce n'est pas suffisant. En fait entreprises c'est tellement difficile pour eux d'avoir quelque chose d'uniformisé tu vois de faire en sorte que tout le monde soit engagé et une phrase qui m'est restée en tête de quand j'ai fait mes études en bachelier c'est pour qu'un système change il faut que tout l'ensemble de tous les éléments dans ce système soit restructuré. Pour moi une entreprise ne peut pas se vanter d'être écologique si tu n'as pas fait tout le nécessaire ne serait-ce que 50% pour être écologique.

R12 :Oui parce que on ne va pas enlever la crédibilité de ces Awards qu'ils ont reçu, de ses récompenses et cetera par les ONG ils ont une certaine crédibilité j'imagine que s'ils attribuent un mérite à Zara c'est que voilà il y a des démarches qui ont été faites par Zara pour avoir cette crédibilité-là donc oui ça valorise leur image certes mais ce n'est que la forme et que dans le fond bah je ne sais pas franchement ce qui se passe chez Zara dans le processus de fabrication dans la chaîne d'approvisionnement et cetera je n'ai pas vu mais je reste comme fait très dubitative quant à quant à leur engagement ils ont peut-être reçu des récompenses et tant mieux c'est un pas en avant mais encore une fois juste pour l'heure image mais qu'au fond il y a quand même du greenwashing quoi

R13 :C'est bien c'est bien mais oui c'est bien Ben j'ai j'y crois j'y crois moitié c'est ça j'y crois à moitié Parce que dans un certain sens c'est que du marketing pur et dur voilà c'est juste fait pour valoriser leur image parce que en fait Zara à la possibilité de faire plus donc moi ça me dissuade un peu. La question que je me pose c'est pourquoi de base ils ne sont pas notamment engagés dans ce sens vu que la plupart des entreprises qui veulent vraiment être écologique ils en tiennent compte dès le début. Il y a des marques qui sont engagées là-dedans depuis déjà des années et des années mais à leur création donc ils participent un peu un effet de mode et Ben on va dire il y a une certaine prise de conscience de la part des marques des entreprises et cetera comme ça et c'est tout à fait bien c'est bien mais pourquoi en fait que maintenant pourquoi et pas le début parce qu'ils ont la possibilité depuis le début de le faire ce n'est pas un problème de budget parce qu'ils ont l'argent tu vois. C'est une question de facilité plutôt ouais donc voilà quand je vois encore qu'il y a des vêtements qui viennent de du Chine donc qui viennent de Turquie enfin aller ne venez pas me dire que vous êtes écologique non. Un manteau qui vient d'Italie ça c'est bien je trouve ça bien en Italie c'est en Europe ouais mais quand je vois des vêtements qui viennent de d'outre-mer je ne sais pas d'où Je ne viens pas après pour promouvoir on a diminué le CO2, on a diminué machin alors que les vêtements font plus de 10000 km quoi tu vois.

R14 :Je pense que ça n'a pas changé parce que c'est ça le plus triste c'est que je suis consciente de ce qui se passe mais je n'agis pas plus Individualiste dans un sens, de l'égoïsme aussi mais j'ai déjà eu plusieurs fois cette réflexion c'est que si les marques que si il y a des marques qui proposent des vêtements à la mode jolie oui dans mon style vestimentaire qui sont plus écologiques bien sûr je me tournerai vers ces marques je peux agir en diminuant ma consommation de vêtements En achetant des vêtements plus écologique et responsable mais ça veut dire aussi bah que ça correspond pas vraiment à mon style vestimentaire. Il y a un point sur lequel les marques ne pourront jamais en fait agir c'est faire en sorte de modifier le comportement du consommateur. Moi si le modèle me plaît en vrai des fois je ne regarde même pas les conditions de production je prends c'est le comportement du consommateur qui doit changer derrière et c'est normal c'est un ensemble c'est compliqué.

R15 :

R16 :Ah oui j'irai encore hein donc on va dire et ça c'est par rapport à mes les critères que j'ai cité avant c'est que c'est la qualité c'est dans ce magasin-là que je trouve mes vêtements mais après ce que

je peux faire maintenant c'est justement dans ces marques-là essayé de trouver des vêtements qui sont qui sont un peu plus écologiques. C a c'est un point sur lequel je pourrais agir. Ce n'est pas que je suis loyal envers Zara mais trouve-moi une marque qui propose les mêmes produits écologiques dans mon budget et j'irai quoi

R17 : Le greenwashing c'est en gros le fait de prétendre être écologique et responsable mais dans les faits on se rend bien compte que ce n'est clairement pas ça. C'est vendre le marketing vert comme étant un élément super important de notre entreprise et que typiquement il n'y a rien de tout ça. Pour les produits cosmétiques une marque par exemple qui prétend être voilà engager et elle sort des produits des savons solides ou c'est marqué bio et puis tu regardes les ingrédients de certains produits on retrouve du pétrole tu trouves des produits nocifs à la santé des consommateurs et pour l'environnement donc ça c'est du Greenwashing.

R18 : Ça serait en fait de voir les conditions de travail des employés Et de la production si tu montres comment ils travaillent, des tonnes de déchets qu'ils jettent ça pourrait me faire changer d'avis donc en gros tout ce qui serait contraire à leur parole.

R19 :

R20 : Je pense que c'est voilà ce que j'ai dit tout à l'heure c'est y a un greenwashing derrière et qu'à l'échelle de Zara ce n'est pas possible de prétendre recycler seulement 1% comme ils disent des vêtements sont recyclés les autres sont partis à la poubelle produire en Turquie alors que justement Ben pour faire venir des vêtements de Turquie ça représente combien des milliers de kilomètres, le salarial effectivement quand tu te rends compte que la marque sort une nouvelle collection tous les tous les mois, les travailleurs travaillent H24 et ça c'est pas une condition normale, non clairement représente la réalité pour moi (donc pour rachel ça conforte ces appréciations elle ne fait pas forcément référence aux sources)

R21 : Arte oui mais l'autre non.

R22 :

R23 : Bah je suis un peu sur la réserve parce que je ne le connais pas mais quand même un peu favorable de par sa mission.

R24 :

R25 : Oh j'aime cette chaîne audiovisuel (neutre paracerque je ne regarde pas pas grand-chose), attitude (neutre) sentiment positif (favorable, pareil pour bonne et plaisante). C'est une chaîne assez quand même très connue donc Je pense que ce genre de média à ne peut être que positive en tout cas pour la société et euh et ça ouvre les yeux aux gens ouais non et ça très bonne crédibilité ils font des informations intéressantes malheureusement ça n'intéresse pas tout le monde hein et je parle même pour moi hein voilà

R26 :

R27 : (Très défavorable 1 et 2 pour crédible et tout e reste). Oui c'est lié aux critiques paracerque c'est vrai on ne s'intéresse pas vraiment en fait à ce genre de choses à ce qui se passe derrière on se doute bien mais on n'a pas de preuve et quand tu as les preuves tu ne peux pas nier les faits c'est comme ça si on est tout à fait objectif on sait qu'il y a encore un gros travail derrière à faire donc si sur un total de

100% on va dire ils sont écologiques à 5% ils vont mettre en avant 5% comme si c'était 95% je pense que ça ne va pas le faire.

R28 :

R29 : Parce qu'il y a encore une fois je n'ai pas d'alternatives propose-moi des vêtements similaires en étant écologique et j'irai vers ces marques-là. C'est simplement ça en fait.

R30

R31 Oui je retournerai chez Zara. Moi ce qui me fait rester chez Zara c'est les modèles maintenant pour les prix Okay bah je pourrais réduire les achats et prendre des vêtements plus chers auprès d'une marque plus écoresponsable mais qui propose le même modèle c'est mon plus grand souci. C'est que chez les marques écoresponsables les vêtements ne sont pas tendance à mon goût, les modèles ne me plaisent pas. Je ne vais pas porter des vêtements qui ne me plaisent pas juste pour être écoresponsable ce n'est pas possible. C'est quand même un budget en argent qui va donc tu vois donc moi quand je porte un vêtement c'est ça influence beaucoup sur mon humeur ça influence beaucoup sur mon état d'esprit sur ma confiance en moi donc... A ce stade je ne connais pas encore de marque qui peut se prétendre 100% écoresponsable proposant des modèles vraiment variés et plaisants. Mais je vais essayer d'approfondir mes recherches dessus et trouver des marques qui peuvent allier les deux.

R32 : Faire quelque chose pour l'environnement pas du tout ! La fast fashion est la pire des choses qui existe au monde. Pour consommer jeter, consommer jeter ce n'est pas quand même écologique. On ne peut pas vraiment pas du tout garder ces vêtements au moins longtemps il y a des vêtements qui ne tiennent même pas 3 mois j'achète un pantalon chez Only au bout de 3 mois le pantalon est foutu je vois y a des vêtements tu l'as dit à la machine à laver une fois ils sont foutus donc non ce n'est vraiment pas écologique.

R33 : Je ne suis pas la fille la plus écologique du monde. Je ne vais pas essayer de me défendre. Alors ce que je fais écologiquement Ben c'est que je fais beaucoup de télétravail je ne consomme pas beaucoup quand je suis chez moi j'essaie d'acheter en vrac dans la mesure du possible je me lave à l'eau froide en été

Rita, 18 ans

R2 : Ah bah pour moi c'est important point de vue écologique mais étant donné que j'ai peu d'informations euh j'essaie d'éviter par exemple les marques comme H&M, Bershka parce que je sais que là il y a un peu d'exploitation mais quand je n'ai pas d'informations comme pour Bershka Mango ou quoi en général je ne fais pas attention mais je pense que je devrais chercher des informations. Mais il y a aussi le critère financier qui viennent en premier étant donné que les marques comme H&M ne sont vraiment pas chères Ben parfois ça joue si j'ai besoin juste d'un t-shirt ce critère va entrer en compte sur la marque je vais choisir.

R3 : Ah oui ! Je ne connais pas vraiment l'histoire du point de vue écologique mais en général j'aime bien ils ont de beaux vêtements et que ma mère s'habillait tout le temps là-bas donc j'ai l'habitude.

R4 :

R5 : (je trouve que la marque est plaisante. Ah le sentiment favorable c'est plus par rapport aux souvenirs que j'ai étant donné que ma mère allait souvent là-bas Ben j'aime bien cette marque parce que c'est une habitude dans la famille maintenant le fait que je sois un peu dubitative active c'est mon

manque d'informations à l'heure propos puisqu'à l'heure actuelle on est plus dans l'écologie et donc je me pose plus de questions par rapport à ça.

R6 : Quand j'étais adolescente oui mais plus trop maintenant. J'achetais parce que je trouvais les vêtements très beaux et en général le magasin est très soigné très bien rangé et cetera et aujourd'hui je n'achète plus c'est parce que j'achète beaucoup moins de vêtements qu'avant et j'essaye d'acheter en 2nde main.

R7 : Alors déjà le respect de l'environnement, la question humaine par exemple le fait de ne pas exploiter dans des pays pauvres, soit rémunéré de façon correcte soit essayer de faire de façon locale pour éviter tout ce qui est pollution et cetera

R8 : En général j'aurais tendance à vraiment favoriser d'acheter dans cette marque par exemple il y a la marque veja qui est éthique est connue pour ses ventes de chaussures et maintenant j'ai plus que des chaussures déjà parce que c'est la seule marque que je connais qui est éthique qui est coresponsable donc j'ai tendance à acheter plus.

R9 : J'imagine quelques chiffres et quelque chose de scientifique enfin c'est bien beau de dire qu'on est pour l'environnement j'ai envie de dire à quel point est ou pas pour l'environnement ou contre on l'est plus ou moins et qu'est-ce qui développé ? Donc des chiffres et aussi leur plan sur l'avenir parce que comment ils vont s'améliorer ce qu'il reste à faire quoi

R10 : Déjà ils utilisent des termes qui ne sont pas facilement compréhensible et qui nécessiterait des recherches par exemple la fibre cellulosique qu'est-ce que c'est je n'en sais rien du coup lire qu'il y aura du 100% fibre cellulosique je ne sais pas en faire une représentation. Je ne vois pas assez de chiffres, il n'y a pas de preuves et je ne vois que des propositions mais qui ne sont pas du tout concret au niveau des dispositions prises envers les travailleurs. Je dirai évolution, une marque en évolution

R11 : C'est un peu intuitif j'avais une bonne image à la base d'eux mais maintenant voyant que leurs explications sont plutôt vagues et je me dis que je devrais être un peu plus critique.

R12 : En général j'accorde de l'importance aux éléments externes quand il y a une base un peu scientifique donc tout ce qui est label je fais plus de confiance quand ils disent un tel label ou un tel label parce que je sais que c'est géré par des personnes extérieures qui ont mis des conditions pas selon la marque ni selon une sorte de manipulation donc j'ai plus confiance. Les prix aussi si en général ça veut dire qu'ils sont bien classés sur le marché

R13 : Je vais rester assez septique par rapport à tout ce qui est pourcentage en par exemple entre on a diminué de 10% où on a augmenté de 20% ça c'est pas étant donné qu'on a pas les chiffres ça pourrait être juste de la manipulation de données parce que imaginons ça a diminué de 10% oui mais ça se trouve ils étaient à 10 kilos et maintenant ils sont à 9 kilos mais 9 kilos c'est toujours énorme et donc tant qu'on a pas des chiffres je fais pas confiance pourcentage et statistiques parce qu'elles sont facilement manipulables le reste quand j'ai plus d'informations plus de données je peux commencer à m'intéresser à faire confiance

R14 : J'aime la marque Bah tout simplement à cause des efforts qu'ils font en matière de responsabilité sociale.

R15 :

R16 : Plutôt possible pour moi de retourner chez Zara. C'est un peu lié à tout ce que je viens de voir donc ils font des efforts je ne sais pas à quel point ça fonctionne mais je pourrais retourner dans ce magasin parce qu'au moins ça les encouragerait à améliorer ça quoi.

R17 : Non

R18 : Si je découvre qu'ils ont manipulé les données ou s'ils ont menti. et justement pour ça je fais confiance aux médias parce que les médias en général n'ont rien à y gagner pour une marque ou pour une autre donc je les considère comme neutre s'ils découvrent des informations.

R19 :

R20 : Ben je trouve que c'est des sources plutôt fiables et étant donné que c'est des choses qui ont été publiées sans qu'ils gagnent quoi que ce soit donc ils n'ont pas de motif de traîner Zara dans la boue je leur fais plus confiance et ils ont fait plus de recherches j'ai plus confiance en eux.

R21 : Arte oui je connais souvent il y a beaucoup de documentaires mais l'autre ONG non.

R22

R23 : Je suis neutre parce que je ne connais pas très bien mais selon la définition du but de cette ONG ça a l'air quand même d'être pour la bonne cause

R24 :

R25 : Alors j'aime bien cette chaîne parce qu'elle a des bonnes valeurs parce que j'ai vu beaucoup de documentaires sur cette chaîne et en général à l'école on nous donnait souvent des documentaires d'ARTE à regarder donc je considère que c'est une source assez fiable

R26 :

R27 je mettrai tout à négatif parce qu'ils ne respectent pas du tout les droits de l'homme et ça ils ne le mettent pas dans leur capture d'écran ni qu'ils veulent s'améliorer ni rien donc pour moi ils ont perdu toute crédibilité donc les critiques m'ont totalement influencé

R28 :

R29 : j'accorde une grande importance au droit de l'homme et selon les derniers articles les dernières informations ils ne les respectent pas du tout et pour moi c'est inadmissible. Ils montrent aussi qu'avec tout ce qui est transport sera pendant le COVID a préféré miser sur le transport alors qu'on sait que c'est pas du tout écologique alors tout ce qu'il essaye de faire pour l'écologie ça n'a pas vraiment de sens puisqu'ils ne le font pas entièrement.

R30

R31 : Non je rebrousse chemin j'ai perdu un peu confiance étant donné qu'on voit vraiment qu'ils ne sont pas honnêtes je savais déjà que j'étais sur un terrain un peu glissant j'avais des doutes et maintenant que j'ai lu ces informations Ben je sais un peu à quoi m'en tenir.

Ouais c'est le fait qu'il y a à chaque saison beaucoup de vêtements et on achète vite et oui et après on change et on jette. Ben je dirais que c'est possible à petite échelle dans le sens qu'ils peuvent faire des efforts au niveau écologie et droits de l'homme mais je pense qu'ils sont très limités parce qu'ils sont sur un mode de fonctionnement où ils peuvent pas faire autrement que pour fonctionner ils doivent

vendre des vêtements donc je pense que il faudrait changer leur façon de faire totalement et par exemple aller sur quelque chose de plus circulaire comme par exemple le fait de reprendre des vêtements les revendre et cetera et ça je pense qu'ils le feront jamais donc je pense ils peuvent faire un petit peu point de vue écologique et droits de l'homme mais le principe de l'industrie actuellement est pas adapté à ce qu'on essaie d'avoir comme conséquence donc il peut avoir seulement un petit impact et si on veut une société parfaite il faut que ce genre d'industrie disparaisse totalement .

R33 En général j'essaie d'acheter un minimum vraiment tout ce qui m'est seulement utile et si possible en 2nde mains en essayant d'éviter tout ce qui est application où il y a des livraisons et cetera en allant dans des commerces un peu où il y a des nourritures bio, consommer local et le moins d'emballage possible quand je fais mes courses je ne suis pas fort impliqué pour la cause environnementale je ne dirais pas fort impliqué mais impliquée quand même.

R1, Sarah,

R2 : Pas trop, ce n'est pas un critère à laquelle je tiens beaucoup mais après c'est important.

R3 : Je n'achète pas exclusivement chez Zara mais comme je disais ce que je trouve un truc qui me plaît bien j'y vais souvent je trouve pas mal de choses sympas chez Zara.

R 4

R5 : Ce serait bien de savoir que leurs vêtements sont par exemple en coton durable ou quelque chose comme ça c'est vrai que ça apporte un plus et souvent c'est bien de le savoir enfin c'est bien qu'il fasse une communication là-dessus si c'est le cas autant le savoir et sinon je ne sais pas je n'ai pas plus d'idée que ça

R7 : Comme je disais bon pour moi c'est vrai que ce n'est pas la chose la plus importante mais je pense que ça apporterait quand même en très grand plus par exemple aussi chez un concurrent je trouve la même chose et que là c'est plus durable à ce moment-là c'est sûr que c'est ça que je vais choisir donc forcément il y a un plus

R8 : Je ne me vois pas avoir une attitude spécifique envers la marque

R9/ Ben la qualité de vêtements l'aspect durable des vêtements j'aimerais bien qu'on achète un truc qui donc il durera le plus longtemps possible, que le vêtement soit issu de l'exploitation durable pour la nature c'est forcément bon à savoir ça je pense que si tu trouves les mêmes articles ailleurs c'est toujours un plus

R10 : Bah surtout par rapport au salaire je dirais que l'exploitation des personnes on va dire dans des situations défavorables c'est un point très négatif du coup de savoir qu'ils s'engagent à ce que ça ne soit pas le cas c'est vraiment un point positif. Par rapport aux emballages aussi et au coton durable ouais c'est une bonne idée de mettre en avant tous ces points. Pour le coton durable je crois que j'avais déjà lu ça ils mettent des étiquettes sur les vêtements. Je dirais responsable si elle tient ses engagements.

R11 Je ne peux pas savoir si c'est crédible ou pas je n'ai pas les infos nécessaires par rapport au coton durables je veux bien croire mais maintenant par rapport aux salariés ça serait bien qu'ils mettent des petites photos des vidéos des conditions de travail pour voir si vraiment c'est dans des conditions favorables parce que souvent ce genre de fabrique ce n'est pas très favorable. Et donc je n'y crois pas

trop. Pour moi il faudrait beaucoup plus d'infos que ça pour pouvoir juger si ces infos-là sont crédibles ou pas après je veux bien qu'elles soient vraies quoi mais...

R12 : Ah oui je pense que cette évaluation donne beaucoup plus de crédibilité je pense que c'est un plus parce que pour moi une boîte externe qui a comme travail et comme responsabilité de dire si cette enseigne respecte ou pas ce qu'elle dit en fait ce à quoi elle s'engage donc je pense qu'ils doivent avoir un certain niveau de crédibilité et de neutralité surtout donc ça m'inspire confiance.

R13 : Pour le coup c'est forcément un peu moins crédible qu'une boîte externe pour cause de neutralité je dirais mais ça dépend, s'ils donnent des chiffres et qu'ils n'ont pas l'air crédibles je pense que j'aurais des doutes mais voilà c'est on va dire que c'est moyennement crédible

R14 : bon je pense que lorsqu'on toute leur communication montre et essaye de prouver que réellement ils font des efforts et du coup forcément ça donne envie de les encourager dans ce sens et de leur être favorable

R15 :

R16 : oui après je n'achète pas tous mes vêtements exclusivement chez une seule marque mais moi j'achèterai probablement chez Zara je pense que tout va jouer mais comme je disais pour 2 articles à peu près identiques en qualité prix si je trouve la même chose aussi chez une autre marque qui est moins responsable dans ce cas je choisis la plus écologique.

R17 : Oui à peu près .De ce que j'avais compris c'est essayer de se donner une image écologique même si c'est faux

R18 : Je pense que s'ils sont libres de dire et de mettre sur leur site ce que tu veux le sens que ce soit contrôlé où réglementer c'est pas du tout crédible

R19 :

R20 : Je pense que probablement ça paraît réelle en tout cas c'est décevant de voir que qu'ils se permettent de dire qu'ils s'engagent alors que ce n'est pas vrai quoi et je me demande à quel point c'est contrôlé ce genre de choses.

R21 :

Un peu ARTE mais pas spécialement et non plus l'ONG je ne connais pas. Je n'ai pas vu le documentaire en question.

R22 :

R23 : Parce que je pense que le rôle de ces organisations c'est justement de vérifier que les enseignes qui prétendent s'engager sur ces genres de sujets le fasse réellement quoi

R24 :

R25 : Du coup les sujets qu'ils traitent ce sont des sujets sensibles qui ont besoin d'être mis en évidence du coup c'est bien mais par contre je n'ai pas l'habitude de regarder donc

R26 :

R27 :(Pas du tout crédible) Pour le coup c'est une anarque c'est décevant de voir qu'ils se permettent de prétendre être engagé à 100% alors qu'ils ne le font pas enfin mettre 100% c'est un peu du mensonge vaut mieux dire 50% là encore je peux comprendre. Ils font l'effort de passer à ça c'est une bonne chose mais encore faudrait qu'ils le fassent réellement quoi.

R28 :

R29 : Bah pour moi c'est de la publicité mensongère, c'est une anarque.

R 30

R31 (Pas trop mitigé) La grande question c'est Est-ce qu'on peut trouver des substituts c'est à dire d'autres grand enseigne qui eux s'engagent réellement c'est ça la vraie question parcerque si on a le choix entre la même chose, on n'a pas vraiment le choix, peut être que juste par rapport au fait qu'ils publient des publicités mensongères je vais être moins intéresser d'aller acheter chez Zara.

R32. Bah pas grand-chose c'est juste comme ça demande un peu d'efforts que pour le moment je ne fais pas.

R 33 : Oui un peu c'est ce dont on vient de parler c'est les vêtements à petit prix qu'on ne garde pas assez longtemps. Pour le coup je pense que cela n'aide pas trop l'environnement, ce n'est pas fait pour. Et je pense que c'est plutôt au consommateur de justement faire quelque chose en essayant d'acheter moins mais ce n'est pas facile moi-même ayant du mal. Mais je pense que les marques continueraient quand même de profiter de la situation tant qu'il y a des gens qui achètent.

AMINA, 38ans

R2 : Pas vraiment je ne pense pas forcément à ça maintenant si l'information est facilement accessible oui mais si je dois chercher l'information pour savoir si c'est écolo ou pas je ne le fais pas

R : Oui

R : J'ai déjà acheté la marque Zara après qu'est-ce qui me vient en tête, bah on a le choix Après ce qui est négatif j'ai l'impression que ce n'est pas pour tous les âges il propose des produits plus pour les adolescents, il y en a pour les plus âgés et puis il n'y a pas moi.

R : Un peu défavorable (bon neutre)

R : C'est simplement du fait que je ne suis pas concernée par la marque, j'ai ce sentiment là si je pars à Zara c'est pour acheter des cadeaux à mes nièces qui ont entre 20 et 25 ans ça marche donc si je fais pour acheter pour moi je ne trouve rien qui me correspond Spécialement.

R : Oui

R : Euh qualité prix. Alors je n'ai pas un budget qui explose et après la qualité elle y est quand même. Ce n'est pas comme si j'achetais un chiffon de première main, la qualité elle y est enfin il y a le design il y a la coupe, c'est à la mode c'est joli c'est tendance, quand j'achète pour les cousines elles sont tout le temps contentes, parcerque c'est gurdy, c'est féminin, le tissu il y est on a le sentiment enfin elles ont toujours les sentiments que ça ne favorise pas les défauts ou les endroits où on n'a pas envie que ça passe donc c'est important enfin pour moi personnellement c'est important.

R : Ne pas inciter à la surconsommation quand on part dans un magasin de vêtement pour acheter un pull la vendeuse elle est là à nous faire vendre à un pull un short un pantalon deux à 3 pulls bah parce qu'il y a une réduction quelque part ou autre mais au final ça va finir dans les armoires ou après on va les mettre dans la déchetterie ça ce n'est pas écologique du tout. Ce serait très bien si on arrêtait la surconsommation déjà c'est très bien avant de travailler sur les tissus.

R : La surconsommation pour moi c'est un gros problème. On vient pour acheter et on est à nous vendre 5 articles alors qu'on n'en a pas besoin. Ça c'est un truc qui m'énerve vraiment. Après si dans le procédé de fabrication on diminue les trajets d'importation je vais prendre l'exemple de la Belgique c'est à dire ouvrir des usines sur toute la Belgique comme ça il y aura moins de trajet pour envoyer les vêtements ça serait très bien déjà on travaille sur ça et le tissu lui-même mais je pense sincèrement que le tissu et tout ça viendra après pour moi. Donc oui

R : Oui ça rend favorable mon attitude envers la marque surtout si elle sensibilise sur la surconsommation. Si vraiment je sais que on ne va pas inciter à la surconsommation c'est favorable et j'irais même en recommander pour les gens qui ont vraiment besoin de quelque chose. Après je peux très bien comprendre qu'il y a en fait des contraintes pour installer un peu partout des usines et qu'ils ne sont pas forcément responsable de cette répartition-là donc pour ça je suis moins exigeante mais sur la surconsommation il y a zéro excuse.

R : Déjà s'ils communiquent une solution ou une valeur il faut que ça soit respecter dans tous les magasins donc que ce soit un petit ou un grand faudrait pas trouver une excuse pour dire cette boutique ne représente pas tout le groupe non ça c'est à vous de former vos éléments ce n'est pas mon problème après si c'est sur les problèmes de transports des vêtements je peux être moins exigeant et continuer à faire confiance sur ce point-là.

R : C'est un peu comme toutes les marques on fait la publicité sur l'origine des fibres des tissus et non pas sur ce qui nous pose problème à moi c'est à dire la surconsommation mais c'est très bien de faire des efforts sur des différents points si chaque entreprise faisait des efforts sur un point particulier c'est déjà très bon mais je trouve ça pas suffisant parce qu'on ne parle pas du tout de la surconsommation, ni des trajets, paracerque i on doit ramener des fibres de l'autre bout du monde et dépenser au kérosène on a rien fait quoi.

R : Zara c'est une bonne marque mais en matière écologique c'est jute une marque à la mode. C'est dire voilà on fait attention aux origines de nos fibres mais ce n'est qu'un effet de mode. Par exemple on parle de la participation des travailleurs je trouve ça bien de penser à ses propres collaborateurs parce que l'aspect psychologique et la sérénité de la personne au travail est très importante parce que chaque personne a une vie derrière son travail donc si on pense à elle s'es bien, le salaire que ça soit digne heureusement, après la partie diversité inclusion je ne suis pas d'accord du tout c'est un peu la mode aussi hein de dire égalité femme-homme or dans la vrai vie les femmes ont de l'emploi mais pour grimper les échelons c'est absolument pas de la même manière avec les hommes et les postes de responsabilité majoritairement masculin même chez Zara.

Mais ce n'est pas convaincant sur l'aspect écologique simplement que ça ne me suffit pas.

R : Je pense qu'il y a de bonnes intentions de la part de la marque Zara mais que ce n'est pas suffisant et non seulement ce n'est pas non plus l'essentiel.

Non pas vraiment moi le truc que ça me fait c'est que voilà on a envie de montrer que on est écoresponsable en fait et moi mon problème c'est que je ne suis pas d'accord sur les critères de base donc à mon niveau ça ne fait pas bouger le curseur.

R : Moi je fais confiance enfin je sais que Zara c'est une grande marque qui a sa réputation et il ne va pas s'amuser à jouer avec en inventant des chiffres. Je ne remets pas en question moi tant qu'il y a des chiffres j'y crois.

R : Moi je reste favorable à la marque pas pour moi mais pour les personnes à qui j'achète, elles sont satisfaites. Moi je ne trouve pas pour moi j'ai le sentiment que ce n'est pas destiné aux gens de ma tranche d'âge ou de mon esprit En plus le fait de ne pas sensibiliser sur la surconsommation mais de faire quand même du recyclage c'est quand même un pas.

Je continuerai d'acheter pour mes cousines d'ailleurs je vais y aller bientôt.

Non

R : Moi je ne peux pas juger d'un seul point de vue il me faut des précisions par exemple sur le salaire normal d'un ouvrier et si c'est en dessous de la normal cela veut dire que ça va à l'encontre des principes évoqués par Zara. Ça ne peut que me désoler qu'on ne respecte pas les normes fixées mais après pour juger ça j'ai besoin de la réponse de Zara pour dire ça c'est vrai, ça ce n'est pas vrai. Par exemple là ils l'ont critiqué du fait qu'elle travaille avec d'autres entreprises et ça part d'une bonne intention que l'autre entreprise n'avait pas déclaré les vrais pourcentages. Il y a des éléments auxquels si vraiment il y a des salariées qui travaillent chez Zara qui sont sous-payés qui n'arrivent pas à vivre ça va à l'encontre de ce qu'il proclamé comme zone d'impact prioritaire voilà c'est important c'est prioritaire donc ça c'est contradictoire ça c'est révoltant par contre sur des choses comme les émissions de gaz à effet de serre on peut se poser beaucoup de questions parce qu'on a beau fait des efforts sur certains points on aggrave d'autres points. Si je dis par exemple bon je vais utiliser une voiture électrique pour ramener les vêtements de point A à un point B si cette voiture électrique pour l'alimenter je vais utiliser une centrale thermique pour moi on n'a rien fait donc on a juste déplacé le problème moi je n'ai pas tous les éléments pour critiquer le point sur les émissions des gaz qui n'est pas respectée parce que on n'a pas toute la chaîne donc ça peut s'expliquer par Zara. J'ai besoin de la vie de l'autre côté et je peux entendre qu'il y a eu des manquements démontrant mais vous faites quoi là c'est bon maintenant vous le savez-vous avez manqué quelque chose OK tout le monde fait des erreurs maintenant vous faites quoi moi je cherche l'action voilà.

R : Oui c'est facile de dire que ouais lire respecte pas les gaz à effet de serre vous avez quantifié toute la chaîne ?

R : Arte c'est la chaîne française oui que je connais ? oui je connais et j'ai déjà vu pas mal de émissions critiques pas mal d'entreprises j'avoue que ça peut changer la façon d'acheter et de bannir une marque mais l'ONG non

R : Je ne peux pas émettre un sentiment ni positif ni négatif j'ai quelques réserves sur la moitié des paragraphes je suis d'accord sur l'autre moitié donc suis assez mitigée.

R : Je connais et je suis souvent des reportages sur les entreprises j'ai déjà regardé sur Danone sur d'autres entreprises et généralement c'est assez crédible, mais parfois j'ai le sentiment qu'ils n'ont pas assez contacté de l'autre partie et parfois ils n'ont pas de retour de l'autre partie il y a toujours des gens qui se cachent on ne leur donne pas toutes les informations ce qui peut renforcer leur crédibilité moi je j'y crois à peu près à tout ce que dit ARTE donc je fais confiance. Mais quand même ils devraient faire

un petit effort sur la sollicitation de l'autre partie. Parfois c'est pas du tout introduit dans le reportage parfois ce n'est pas dit dans le reportage qu'on a contacté l'autre parti et elle n'a pas répondu mais on n'en parle pas même pas. Et moi ça me pose problème.

R : Je ne suis pas le toutes les infos donc-moi si je rentre sur le site on me dit que on est écoresponsable je fais confiance ça c'est clair maintenant il va falloir que je cherche l'information pour voir qu'il y a des critiques émises par d'autres organismes après je reste à je suis à l'idée que c'est assez convaincant ce qui met en premier lieu c'est juste que maintenant je vais me poser des questions avant de croire directement.

Favorable

Bah croyez-moi c'est parce qu'on n'a pas fait les enquêtes sur les autres marques il faut bien s'habiller hein je vais m'habiller dans tous les cas mais si je prends le critère de l'écologie encore qu'il faut être équitable et ne pas faire une enquête que sur Zara hein il faut faire des enquêtes sur toutes les autres marques, vous me donnez les mêmes critères, les mêmes outils, le droit de réponse à tout le monde Bonjour et on pourra juger.

Bah franchement je vais j'ai retourné chez Zara parce que déjà la qualité du vêtement c'est ça le truc qui va me parler plus après sur le l'écologie chacun fait ce qu'il peut et de toutes les façons comme je le disais le critère numéro un pour moi c'est la surconsommation.

R : Je ne surconsomme pas. Je pars à pied pour travailler j'habite en face voilà je n'utilise pas la voiture à tout bout de champs si je peux faire quelque chose à pied ou en vélo ou je fais Ce qui est recyclable je recycle j'aime donner une 2ème vie à mes vêtements.

Non

R : Réduire les trajets entre les usines et la distribution des vêtements donc Plus d'usine complémentaire est partout mais si l'usine elle est Voilà c'est toute une chaîne c'est l'usine elle-même elle crée beaucoup de gaz à effet de serre on a rien fait c'est à évaluer et il peut aussi enfin voilà promouvoir une 2e vie aux vêtements faire des pubs dans ce sens-là inciter à ne pas surconsommer, utiliser pourquoi pas les fibres d'origine qui est vérifié plus ou moins voilà donc oui chaque entreprise et chaque individu à son échelle peut encore sauver l'environnement.

ANIS ; 25 ans

R : De l'importance je pense qu'il y a des critères plus importants pour moi qui passent avant c'est le rapport qualité- prix après je pourrais dire que si je trouve le même produit qui est coresponsable comparer à un autre qui ne l'est pas mais avec le même prix je prends évidemment mais ce n'est pas la première chose que je regarderai

R : Oui. Je pense que c'est une marque qui vend des vêtements prêts à porter à des prix abordables je l'ai déjà acheté chez eux au passé auparavant il y a quelques années maintenant je ne l'ai plus fait je n'ai depuis que je suis arrivé en Belgique parce que je pense qu'il y a d'autres magasins qui proposent un peu les mêmes prestations qui étaient plus proches de moi géographiquement parlant

R : En fait non seulement je n'ai pas trop d'informations à propos de de cette marque du coup je ne saurai me positionner franchement pour moi c'est une marque enfin c'est un magasin qui me permet d'acheter des vêtements à porter et c'est tout

R : Oui. Déjà le fait que ce soit une marque assez connue. Vraiment c'est un nom qui revient souvent et ça peut pousser les gens à se diriger vers ça par sécurité on va dire Ouais les prix étaient vraiment abordables donc ça m'arrange aussi il me semble que j'ai acheté des articles comme de tee-shirts des pantalons peut-être des costumes aussi voilà

R : Ouais idéalement les marques devraient proposer des produits issus de production propre on va dire sans exploiter inégalement les gens on va dire Et peut-être aussi avoir plus de visibilité au niveau de la production des vêtements soit de la production ou du transport donc de toute la chaîne de la production jusqu'à la vente peut être que On devrait avoir plus de visibilité là-dessus ça permettrait aux gens comme par exemple moi d'avoir un vrai avis c'est pour ça que moi je suis plus indifférent parce que je ne sais pas hein

R : Oui c'est l'importance mais encore une fois ce n'est pas le premier critère que je regarderai Par souci de trouver quelque chose de qualité et par souci de en fait je serai toujours tributaire du prix évidemment.

R : Oui clairement oui

R : Ah franchement si on pouvait enfin si je suis souvent tombé sur des reportages qui montrent que certaines marques ont des pratiques douteuses dans la production dans la vente dans le transport et cetera donc si je pouvais tomber sur des reportages qui montrent au contraire qu'une marque était vraiment clean LA DEDANS je porterais j'aurais vraiment d'avis positif sur la marque et du coup ça me ça me ferait peut-être changer d'avis sur la marque et peut-être que ça me donnerait même envie au-delà du prix de l'article de l'acheter.

R : Alors la première impression que j'ai enfin la première chose que j'ai à dire à propos de ça c'est que je pense que 99% des gens ne vont pas lire ce genre de choses parce qu'elles sont probablement dans une rubrique dans le site qu'il faut aller chercher si c'était plus visible et peut être un peu moins long aussi si on donnait ça de manière plus un petit flash sur le site comme des trucs qui défilent et du coup les utilisateurs du site tomberaient dessus lorsqu'ils utilisent le site pour acheter des produits peut-être qu'ils liraient déjà tout ça moi je vous dis j'ai jamais lu ce genre de d'accord parce que je n'ai pas cherché après il faut dire que c'est un peu tâche quand même c'est ça c'est ce que c'est moi je ne savais pas tout ça je ne savais pas du tout ouais donc c'est la première chose que j'aurais à dire après en l'occurrence je crois que c'est une bonne chose c'est de bonnes choses qui sont dites mais euh comment est-ce que le client peut être sûr que ce que de de ce qui est avancé ici parce que aujourd'hui on a quand même des doutes parfois sur la communication que font certaines entreprises sur leurs pratiques ou sur les produits qui vendent parce que des fois on essaie de nous faire croire ce qu'on a envie de faire après bon c'est déjà une bonne chose mais si c'était plus visible je pense aurait plus d'impact.

R : Je dirai propre et ambitieux mais à confirmer

R : j'ai mis plutôt crédible parce que l'ensemble de ce qui est décrit ici me semble plutôt faisable maintenant j'ai mis invraisemblable parce que par exemple et c'est vraiment une impression que j'ai au niveau des salaires dire que des salaires dignes je pense que quand on parle de salaire digne c'est dans toute l'entreprise ou sur toute la chaîne et il y a des postes où j'ai du mal à croire que ce soit faisable .Alors déjà ce qui se passe au niveau des productions tout ça je n'ai pas la moindre idée de comment ça se passe mais encore une fois je suis déjà tombé sur des vidéos pas forcément sur Zara hein mais j'imagine que c'est peut-être pas bien différent des autres marques où est ce que on décrivait des conditions salariales assez limites pour les personnes qui travaillent là-dedans je n'ai pas beaucoup d'autres informations sur les autres postes peut-être je ne sais pas À quelle hauteur une caissière chez

Zara est payée mais en tout cas-là d'où je viens en Algérie je connais des gens qui travaillent comme caissière chez Zara et ce n'était pas très bien payé donc bon c'est joli de dire ça est-ce que ça c'est le cas où est-ce que ça va être fait ça reste à vérifier c'est pour ça que je mets aussi pas convaincant parce que même après avoir lu tout ça oui je suis toujours septique est ce que tout ça va vraiment être appliqué ou existe c'est des promesses c'est des promesses et en fait je suis quelqu'un qui a besoin de preuves pour croire à quelque chose donc tant qu'il n'y a pas quelque chose de concret moi j'ai du mal à croire des promesses des promesses et bien maintenant il faut les il faut les tenir.

R : oui si on a moyen d'être vraiment sûr que c'est indépendant et que ces éléments externes sont honnêtes si ce sont des partenariats sans intérêt financier derrière oui je serais prêt à croire maintenant encore une fois je ne sais pas le client est obligé de croire ou de ne pas croire il n'y a pas moyen de vraiment vérifier ça ne m'inspire pas forcément confiance.

R : Alors oui je les crois mais enfin pas forcément mais, c'est juste que si jamais je lis quelque chose qui dit nous avons vendu 25% de produits issus d'un recyclage peut être que donner un lien derrière avec plus d'informations sur ce qui est fait exactement et plus de chiffres plus de preuves quoi ça inciterait les gens à avoir plus de confiance après oui je pense pas que ce soit ce soit faux quand la marque communique ce genre de chiffres c'est juste que des fois on joue sur l'interprétation des mots des fois on dit 25% de produits recyclé par exemple mais qu'est-ce que ça veut dire exactement 25% de produit recyclé donc ce serait bien d'avoir moyen d'avoir plus d'informations si on est intéressé parce que je pense qu'il y a beaucoup de personnes qui s'en foutent . Clairement je pense aussi que ça peut être du marketing j'ai clairement ça dans la tête mais j'ai confiance aux chiffres mais là où je fais moins confiance c'est au niveau des mots. Le chiffre OK il représente forcément quelque chose mais le un mot ou une phrase ça peut être interprété de différentes manières du coup si on n'a pas la précision de ce qui est écrit derrière mais le chiffre j'imagine bien qui n'est pas tombé du ciel enfin j'espère

R : Pas indifférent mais j'ai toujours besoin de preuves. Mon avis n'a pas changé parce que pour l'instant il n'y a toujours pas de preuve encore une fois c'est bien joli c'est des promesses qu'est-ce qui me prouve que c'est vrai et qu'on est pas en train d'essayer de jouer sur mon interprétation de ce qui est écrit ici pour me pour me donner envie d'aimer cette marque ou de faire confiance à cette marque montrez-nous que vous faites des choses qui vont dans ce sens-là et on y croit ou pas.

R : Peut-être que déjà par curiosité si et si c'est proche et si ça n'allonge pas mon trajet parce qu'il y a des considération à rendre en compte à ce niveau-là aussi mais peut être que je peux être que je serai plus enclin à essayer à m'intéresser aussi à ce qui pourrait être communiqué par la marque à propos de tout ce qui est environnement et de l'égalité des employés à tous les niveaux oui j'aurais peut-être un œil plus averti. Donc très probable d'acheter chez Zara au même titre que d'autres marques donc dès que c'est proche et qu'il y a ce que je veux avec le prix qui va avec j'irai clairement.

R : Pas du tout

R : Ben ce serait de voir concrètement des cas réels qui montreraient que certaines paroles où certaines communications sont fausses ou des reportages ou ce genre de choses c'est à dire que moi demain si je tombe sur une vidéo qui montre que ce que je viens de lire ici euh est faux la marque perdra énormément de crédibilité à mes yeux

R : Alors justement c'est exactement ce que je disais auparavant ça va dans le sens contraire de ce que le premier achat et bon je ne connais pas l'ONG public EYES mais je vais aller dans le principe selon lequel parce que c'est une ONG que je crois que c'est logique et qu'elle ne raconte pas n'importe quoi oui donc ce qui est écrit ici ne me donne pas envie de faire confiance à Zara. Si j'ai d'autres commentaires à faire c'est qu'il y a des parties de ce paragraphe celui des critiques issues du documentaire diffusé sur Arte j'ai un petit peu de mal avec certains arguments par exemple quand ils disent que les livraisons représentent 10% des émissions de gaz à effet de serre de tous les transports j'aimerais bien voir donc sur ce chiffre pareil ici ils disent également que des démonstrations montrent que après des jours d'exposition au produit les gens devenaient fous à ça veut dire quoi ça je ne sais pas trop mais en tout cas la première partie des critiques m'a l'air plus crédible et c'est dommage de lire ça à propos de la marque.

R : Je vais me mettre au milieu (neutre). C'est dommage que ce soit si différent entre les 2 paragraphes. Mais la première partie de l'ONG me semble très crédible en fait par exemple je vous donne un exemple ici il y avait écrit que Zarah est accusé de ne pas verser un salaire digne des ouvriers l'ONG dénonce un salaire de misère et un contrat journalier selon nos informations les ouvriers des ouvriers gagneraient entre 2000 et 2500 £ turques par mois et cetera cette information-là elle est beaucoup plus crédible que celle que je lis à propos de 10% de d'émissions de gaz à effet de serre parce qu'il y a certes un chiffre mais qui ne dit rien de concret, 10% des émissions de gaz à effet de serre je sais pas exactement ce que ça veut dire donc d'où vient ce chiffre et qu'est-ce que c'est que des émissions de gaz à effet de serre. Alors que de 'autre coté l'argument c'est de l'argent et je sais comment l'interpréter. Donc à mon niveau autant j'ai besoin de preuves d'une marque autant j'ai besoin de preuves de la part de ceux qui critiquent. Même envers les critiques il y a une certaine remise en question à faire enfin pas remise en question mais euh si je peux me permettre mettre en doute les arguments avancés parce que Aujourd'hui on est jamais sûr de ce qu'on nous raconte je ne suis jamais sûr de ce qu'on me raconte. Donc les ONG peuvent être un peu moins je ne dirai pas que c'est impossible parce que je ne sais pas mais après non les critiques du documentaire diffusé sur Arte euh j'ai déjà eu connaissance de documentaire diffusé sur Arte qui disait enfin qui racontait des choses qui n'étaient pas forcément vraies donc ouais si j'étais vraiment plus intéressé peut-être que j'irai chercher plus loin mais là je ne le ferai pas.

R : Oui mais pas le pas ceux qui ont fait ce document c'est-à-dire L'ONG

R : Je suis indifférent parce que je n'ai pas assez d'informations sur l'ONG je ne la connais pas mais après la mission qui est définie par l'ONG est louable mais je ne vais pas donner mon avis.

R : Alors encore une fois je n'ai pas d'avis concrètement sur Arte en elle-même parce que si je ne dis pas de bêtises les documentaires sont réalisés par des gens différents et des réalisateurs différents et au final la crédibilité c'est surtout au niveau des gens qui produisent es documentaires donc vraiment pas mettre n'importe quoi non plus mais Arte en elle-même ouais c'est une chaîne qu'il m'arrive de regarder après dès que je suis particulièrement intéressé par un documentaire sur Arte généralement je cherche à aller plus loin c'est-à-dire à savoir qui a fait ça comment avec quelle source avec quel moyen mais donc là je suis plusieurs articles je suis sur les personnes en elles même donc encore une fois j'ai un avis neutre c'est une chaîne de documentaire pour moi et j'ai déjà remarqué des incohérences à propos d'un sujet notamment la guerre d'Algérie et donc je cherche un petit peu les sources tout ça et c'est là que je me dis quand même que voilà moi en tant qu'Algérien je n'ai pas les mêmes informations. Je ne pense pas que de mon côté j'ai toute la vérité je ne pense pas que du côté du documentaire ou des gens qui ont été interviewés dans le documentaire ont toute la vérité mais je trouve que c'est trompeur parce que quelqu'un qui est totalement neutre qui verrait ce documentaire

aurait un avis qui n'est pas forcément le bon ou le vrai toute façon ce serait vraiment difficile d'avoir un vrai avis sans avoir vécu ça réellement mais même lorsque vous vivez ça réellement un truc de cet ampleur ça dépend toujours dans quelle position vous êtes-vous voyez les choses différemment selon votre position donc en faire un documentaire ouais c'est bien mais dites ou préciser vu par intérêt ou vu par des personnes. Donc oui il faut de la neutralité de l'impartialité et de l'objectivité c'est à dire faut dire par qui a été fait ce documentaire qui était cette personne et dans quelle position pourquoi elle a accepté d'être interviewée ce qu'elle voulait faire passer comme message et cetera

R : Non je ne change pas vraiment d'avis ouais c'est soit je change qui est soit je ne change pas d'avis soit je suis moins je trouve ça moins crédible parce que pour évidemment quand on vous donne des critiques comme ça ça va être difficile de renforcer votre avis sur la marque maintenant pourquoi je reste globalement neutre c'est parce que je sais pas je n'ai pas cherché à aller plus loin dans les informations qui sont données ici même si j'ai tendance à croire ce qui est écrit là donc je suis neutre et plutôt un peu déçu

R : j'ai pas du tout changé d'avis et pourquoi je suis toujours neutre parce que de un je pense que après cet entretien je continuerai à acheter comme j'ai acheté auparavant et au-delà de ça je n'estime pas aujourd'hui après avoir vu, d'abord ça ne m'étonne pas et je ne pense pas qu'il y ait vraiment beaucoup d'autres marques de vêtements abordables ou de mode rapide soit bien différent je n'en doute pas j'imagine qu'elle aussi essaye de communiquer quelque chose de bien à propos de de l'entreprise et cetera et que ce n'est pas forcément vérifiable et que ce n'est pas forcément le cas et que certainement d'autres ONG ont dû critiquer je ne sais pas Célio ou H&M et non ça changera pas du tout ma position.

R : C'est très simple si les conditions sont requises comme la proximité, la qualité exactement je retournerai chez Zara

R : je dirais pas du tout mais ce que je fais j'ai des petits gestes j'essaie de limiter la consommation électrique et par le fait d'économiser pour moi le gaspillage ça craint autant économiquement que qu'écologiquement je fais le je fais le tri j'essaie de limiter nos consommations électriques je ne limite pas vraiment mais je pense que du pas véhiculé si je l'étais je ferais toujours passer mon confort avant de penser à autre chose

R : Difficilement je ne sais pas mais j'ai des doutes parce que j'ai bien si j'ai bien un avis là-dessus c'est que aujourd'hui j'achète essentiellement chez ce genre de magasin pour m'habiller et ce que je remarque contrairement à il y a un certain temps à une époque quand ce n'était pas aussi démocratisé ce sont les vêtements sont beaucoup moins durables, les vêtements vont à la poubelle très vite et ça c'est décevant et ça me ça me refroidit dans l'idée de croire en une industrie écologique ça me refroidit vachement.

R : Aujourd'hui on consomme énormément c'est à dire j'ai l'impression que le fait que les vêtements soient de plus de de moins en moins bonne qualité fait que ces vêtements vont à la poubelle plus vite et nous poussent à acheter plus j'ai l'impression qu'au final ce serait pas une stratégie pour faire acheter les gens donc ce que je voudrais qu'il se passe ce serait d'avoir de meilleures qualités de vêtements quitte à en avoir moins mais le problème c'est que ça implique forcément gagné plus et aussi je voudrais avoir ça au même prix donc je pense que les gens qui gèrent ces entreprises-là ne sont pas très d'accord avec ce que je suis en train de dire malheureusement et donc voilà c'est pour ça que je ne crois pas que cette industrie peut assurer un futur écologique

RAPHAEL, 23 ans

R : Un petit peu oui ce n'est pas un critère prépondérant mais j'y pense un peu quand je fais mes choix. Même si pour l'instant je ne sais pas trop si je l'applique bien mais je commence à y réfléchir

R : Juste de nom.

R : Je sais pas je n'ai pas assez d'informations donc non je ne sais pas quoi dire spécialement.

R : Pour moi ça va être neutre. C'est que comme je ne connais pas la marque je ne sais pas mettre d'avis je ne veux pas dire que j'aime ou pas la marque sans avoir fait l'expérience d'achat ou des choses de ce genre.

R : Non jamais. La raison c'est que généralement je ne sais pas trop comment faire mes choix de vêtements c'est quelque chose que j'ai un peu du mal donc au début c'était surtout Go sport ou Kiabi aussi un petit peu et des fois Carrefour et sinon récemment j'ai découvert Jules où Celio et c'est plutôt des vêtements qui me permettent de rester normal un petit peu donc du coup c'est pour ça que j'aime bien. Je ne cherche pas dans l'extravagance et c'est petit à petit que j'ai découvert ces magasins je m'y connais pas trop.

R : Je n'y connais pas beaucoup en vrai je sais pas vraiment quelles sont les techniques qui sont plus écologiques ou non je pense qu'il faudrait peut-être qu'il communication pour dire plus en détail comment ça a été fabriqué ou des choses comme ça sur les matières premières ouais par exemple parce que des fois c'est mis 100% éco responsable mais ça donne pas vraiment plus d'informations parce que des fois ce n'est pas vraiment si on peut faire confiance.

R : Je pense faudrait qu'il y ait une sorte de de label ou quelque chose comme ça qui garantissent que ce qu'ils font est bien et aussi une communication suffisante pour que la norme soit vu

R : En tout cas Tout ça c'est des choses intéressantes à savoir en tout cas pour faire le choix de vêtements mais souvent ce qui ne m'empêche quand je découvre un site ou une nouvelle marque c'est que des fois je ne sais pas si c'est fiable à 100% parce qu'il est facile d'écrire juste du texte mais comme je m'y connais pas trop en norme ou aux choses comme ça et je me fais facilement avoir donc j'ai tendance à me méfier assez facilement pour éviter de me faire avoir.

R : Déjà je pense que ça répond à des questions que je me pose notamment sur les travailleurs sur la chaîne de travail déjà de savoir que tout le monde reste digne non en fabrication déjà c'est une chose importante à savoir et après pour le reste j'ell n'y connais pas trop bah déjà 100% sans plastique c'est un ça c'est intéressant.

C'est difficile de mettre un choix sans connaître la marque au préalable. Ce sont des messages qui me semblent bonne et donc je suis un peu favorable tout en restant méfiant. Ça coïncide avec mes valeurs même si après c'est difficile de vérifier derrière si c'est vraiment respecté c'est pour ça que je suis méfiante.

R : Je pense que oui j'essaierai peut-être aussi de renseigner sur les sur les différents labels ou autres certifications pour être sûr que ce soit tu n'ste n'as pas des trucs fabriqués oui ce sont des choses qui m'inspirent n plus confiance.

R : Ouais je ne sais pas trop parce que des fois il peut être facile de manipuler les chiffres donc je sais pas et avoir une première idée ça peut être bien.

R : C'était une marque que je ne connaissais pas et maintenant je connais un peu et pour l'instant c'est plutôt favorable. Et une autre chose qui fait que je suis plus réservé c'est que par exemple avant le bio j'avais tendance à acheter des choses bio et j'ai souvent entendu des gens qui sont un peu dans le milieu agricole ou autre on va dire que les certifications des fois c'est des c'était juste quelque chose qu'on achète pour une certification payé pour pouvoir dire que c'est bien alors qu'en fait ça n'est pas vrai ce qui fait que du coup maintenant quand je vais acheter du bio c'est pareil quand j'ai des doutes et je me dis ce que j'achète ou est-ce que je n'achète pas.

R : C'est une marque qui fait des efforts pour l'environnement OK pour les conditions de travail aussi ouais

R : Je pense que peut-être que je pourrais me renseigner un peu sur Zara plus chez eux et je pense qu'il faudrait un peu plus de temps pour que je me mette à y acheter. Généralement quand je découvre des nouveaux magasins je prends un peu de temps pour me décider. Leurs efforts écologique peuvent me donner un coup de pouce mais faudrait aussi que je me renseigner sur les prix parce que c'est un facteur aussi important et comme je ne connais pas les prix chez Zara. Donc possible pour moi d'aller chez Zara surtout s'il fait mieux que les autres marques c'est toujours intéressant.

R : J'ai entendu ça dans le cadre d'un événement autour du jeu vidéo mais je n'en sais pas plus.

R : Bah c'est s'il y a plusieurs enfin s'il commence à avoir un mouvement contre cette entreprise l'accusant de greenwashing là pourrait commencer à me faire avoir des doutes.

R : Les critiques qui sont émises sont déjà les doutes que j'avais en lisant toutes les petites phrases de la communication Zara. Après je ne sais pas, comme je ne connais pas trop l'ONG qui a fait la critique je resterai quand même une réserve quand même sur ce que je viens de dire donc je me renseignerai avant je pense sur l'ONG et sa façon de faire l'enquête mais c'est vrai que généralement même si quelque chose à l'air d'être éco conçu le processus de fabrication peut des fois être plus polluant que durant une durée de vie. Les arguments paraissent crédibles pour certains après je resterai neutre comme je ne connais pas trop le l'ONG.

R : je connais juste de nom enfin je regarde des fois mais vraiment très rarement et l'ONG non pas du tout.

R : Ben je pense que je vais rester neutre. La raison c'est parce que je ne connaissais pas la marque et le l'ONG parce que je sais qu'il y a toujours derrière des arguments qu'on peut pas forcément vérifier enfin je pense qu'il faut toujours être méfiant dans ce qu'on entend je trouve qu'il y a enfin y a toujours des manipulations un peu de tous les côtés donc je suis toujours très réservé sur ce que j'entends.

R : J'ai plutôt une image positive de cette chaîne pour l'instant même si je le connais pas beaucoup déjà je sais que c'est plutôt sérieux ce qui est proposé sur cette chaîne par rapport à toutes les autres chaînes qu'il y a sur la TNT donc j'aurais plutôt aussi une attitude favorable pour cette chaîne ouais et je peux justifier cela par les quelques contenus que vous j'ai eu à regarder comme ça hein donc et aussi de ce que j'ai entendu un peu des gens que je connais ça semble être une bonne chaîne et c'est déjà quelque chose que je connais un peu plus.

R : (De neutre à douteux) En tout cas je vois que je serai plus parti pour douteux plutôt que digne de confiance je sais que des fois des grandes entreprises peuvent faire des petites manipulations pour pouvoir gagner en visibilité ou en popularité. Surtout que l'environnement est quelque chose qui est très présent aujourd'hui c'est quelque chose qui inquiète beaucoup les jeunes et c'est plus facile plus facile de manipuler avec cette thématique

R : Je resterai toujours sur neutre pour comme je ne connais pas assez mais sur les critiques auraient tendance à me faire avoir une impression un peu négative

R :Après je dirais que maintenant que j'ai entendu les critiques de l'ONG ça m'a fait redevenir plutôt neutre donc ce qui fait que je resterai sur ce sur ce que je connais déjà comme marque même si c'est peut être aussi un peu hypocrite de ma part parce que je connais pas non plus les autres marques je ne me suis pas renseigné dessus donc c'est juste parce que j'y suis déjà allé faire mes achats et je suis satisfait de mes vêtements et je pense qu'il faut aussi de ma part faudrait que je me renseigne un peu plus partout.

R : En tout cas j'essaye au maximum je ne pense pas que je suis le plus impliqué non plus, en tout cas j'essaye de faire des efforts surtout un peu sur le recyclage sur essayer d'acheter moins de choses en plastique. J'écoute aussi les arguments sur acheter moins de viande ou des choses comme ça et petit à petit j'essaye de tendre vers acheter moins.

R : Non je pense que c'est compliqué je pense que la moindre action peut avoir son importance je pense que de passer sur des vêtements qui sont réutilisables après ça peut être bien. Je penserai de d'être récupéré les vêtements qui ont déjà été utilisé après les réparer ou des choses comme ça mais et voilà après reproposé d'autres vêtements. Mais j'ai toujours un peu peur d'acheter la seconde mains parce que je ne sais pas trop qui a porté le vêtement avant. C'est un peu compliqué quand même pour ça je pense qu'il faut repenser un peu le système même si c'est difficile comme c'est déjà bien ancré dans les cultures.

Annexe 6 : Aperçue des réponses des questions fermées

3) Si vous deviez évaluer votre perception de Zara sur une échelle quelle sera votre opinion ? Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante).

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Je n'aime pas cette marque	☐	☐	☒	☐	☐	J'aime cette marque
J'ai une attitude défavorable envers cette marque	☐	☐	☒	☐	☐	J'ai une attitude favorable envers cette marque
J'éprouve un sentiment négatif envers cette marque	☐	☐	☒	☐	☐	J'éprouve un sentiment positif envers cette marque
Cette marque me semble mauvaise	☐	☐	☒	☐	☐	Cette marque me semble bonne
Je trouve cette marque déplaisante	☐	☐	☒	☐	☐	Je trouve cette marque plaisante

11- Si vous deviez évaluer les messages véhiculés dans cette communication, quel sera votre avis ? Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante). Ensuite justifier votre choix.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Pas crédible	☐	☐	☐	☒	☐	Crédible
Invraisemblable	☐	☐	☒	☐	☐	Croyable
Pas convaincant	☐	☐	☐	☒	☐	Convaincant
Douteux	☐	☐	☒	☐	☐	Digne de confiance
Malhonnête	☐	☐	☒	☐	☐	Honnête

3) Si vous deviez évaluer votre perception de Zara sur une échelle quelle sera votre opinion ? Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondante).

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Je n'aime pas cette marque	☒	☐	☐	☐	☐	J'aime cette marque
J'ai une attitude défavorable envers cette marque	☒	☐	☐	☐	☐	J'ai une attitude favorable envers cette marque
J'éprouve un sentiment négatif envers cette marque	☒	☐	☐	☐	☐	J'éprouve un sentiment positif envers cette marque
Cette marque me semble mauvaise	☒	☐	☐	☐	☐	Cette marque me semble bonne
Je trouve cette marque déplaisante	☒	☐	☐	☐	☐	Je trouve cette marque plaisante

31 Désormais, si vous deviez acheter des vêtements, dans quelle mesure pourriez-vous considérer d'acheter auprès de Zara ?

Veuillez cocher les bulles qui reflètent le mieux votre opinion (plus vous cochez une bulle proche de l'extrémité, plus vous êtes en accord avec l'affirmation correspondant)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
Invraisemblable	☐	☐	☒	☐	☐	Vraisemblable
Improbable	☐	☐	☒	☐	☐	Probable
Impossible	☐	☐	☒	☐	☐	Possible
Aucune chance	☐	☐	☒	☐	☐	Certainement