

ANNEXES

Révision de la communication et du concept de la Carte Solidaire

Mémoire-projet effectué au sein de Louvain Coopération

Master 120 en Information & Communication - Communication des entreprises, institutions, associations

Auteur : Marion Descamps

Promotrice : Claude Pecheux

Lectrice : Fabienne Thomas

UCL Mons – Année académique 2014-2015

Table des matières

Annexe 1 - Guides d'entretien qualitatif.....	2
1.1 Commerçants	2
1.2 Etudiants.....	5
Annexe 2 – Retranscription des entretiens	9
1. Commerçants	9
2. Etudiants	38
Annexe 3 – Questionnaire quantitatif	82
Annexe 4 – Charte Solidaire commerçants	93

Annexe 1 - Guides d'entretien qualitatif

1.1 Commerçants

Introduction du sujet

Dans le but de mieux vous comprendre et d'ancrer les relations avec les vous, partenaires, je voudrais m'entretenir avec vous à propos de vos relations avec Louvain Coopération. Nous commencerons par retracer un bref historique de vos relations avec l'ONG, et continuerons en effectuant un état des lieux de vos relations présentes. Nous parlerons ensuite de ce que vous voudriez voir amélioré, mis en place; de vos attentes envers Louvain Coopération.

Cet entretien devrait durer entre 30 et 60 minutes et sera enregistré. L'enregistrement est nécessaire à la poursuite de mes recherches, car cela permet de garantir la fidélité des propos recueillis, mais je peux vous assurer que son contenu restera strictement privé et confidentiel.

1. Historique des relations avec LC

- a. Depuis quand êtes-vous partenaire de la carte solidaire ?
- b. Comment avez-vous connu Louvain Coopération et la carte solidaire ?
- c. Quelles motivations vous ont poussé à devenir partenaire? (liées aux objectifs de Louvain Coopération, avantages marketing pour le commerce, sympathie pour Louvain Coopération, ... ?)
- d. Aviez-vous déjà conclu un partenariat de ce genre?
 - i. Si oui, lequel? Si non, pourquoi?

2. Relations actuelles des commerçants vis-à-vis de Louvain Coopération et de la carte solidaire

- a. Vous estimez-vous informé quant aux missions, objectifs, vision de Louvain Coopération?
- b. Quelle est votre sentiment par rapport à Louvain Coopération? Indifférence, sympathie, ... ?
- c. Vous estimez-vous concerné, touché par les missions-objectifs-vision de Louvain Coopération? En quoi? Vous en sentez-vous proche ?
- d. Vous estimez-vous informé quant aux objectifs poursuivis par la carte solidaire?
 - i. Savez-vous quelles sont, concrètement, les actions poursuivies par Louvain Coopération grâce aux fonds récoltés par la carte solidaire?
 - ii. Souhaiteriez-vous recevoir plus/moins d'informations? (intérêt ou pas du tout?)
- e. Avis sur la carte solidaire ? Constitue-t-elle un avantage pour votre commerce? (image, fréquentation accrue du magasin, etc.)
 - i. Estimez-vous que votre commerce est suffisamment identifié comme partenaire de la carte solidaire? Vos clients "réguliers" sont-ils au courant de ce partenariat? Si non, pourquoi?
 - ii. Pensez-vous qu'une plus grande visibilité du partenariat pourrait constituer un avantage pour votre commerce? Si oui, comment?
 - iii. Pensez-vous que vos employés se sentent mobilisés/conscientisés par les projets de Louvain Coopération ? La carte solidaire a-t-elle amélioré la cohésion de l'équipe?
- f. Avez-vous déjà remis en question votre partenariat avec Louvain Coopération? Pourquoi?
- g. Élément(s) qui vous font rester partenaire de LC ? Pourquoi ?
(Estimez-vous que la "philosophie du commerce" constitue un élément de réponse? Fidélité liée au contrat? Pressions de la direction (si pertinent)? Avantages marketing pour le commerce? Sympathie pour Louvain Coopération?)

3. Propositions pour le futur

- a. Quels éléments pourraient entacher vos relations avec Louvain Coopération?
- b. Pensez-vous que votre relation à LC devrait/pourrait être améliorée ?
Comment?

- c. Vous sentez-vous proche des autres partenaires-commerçants?
 - i. Si oui, y a-t-il un “esprit de communauté Louvain Coopération” entre les commerçants partenaires?
 - ii. Si non, pensez-vous qu’une plus grande proximité avec ceux-ci pourraient être bénéfique? En quoi?
- d. Seriez-vous favorable à l’élaboration de :
 - i. Newsletters personnalisées en fonction de la philosophie du commerce reprenant les actions et résultats de Louvain Coopération?
 - 1. Quel genre de newsletter ? (Fréquence? Support papier ou électronique? Contenu dense/léger? Information ciblée en fonction uniquement de la philosophie du commerce ou information plus large?)
 - ii. Affiches personnalisées en fonction de la philosophie du commerce reprenant les actions et résultats de Louvain Coopération?
 - 1. Seriez-vous prêts à l’afficher en magasin de façon visible ?
 - 2. Cela pourrait-il améliorer la notoriété/l’image de votre commerce?
 - iii. Des évènements rassemblant tous les commerçants partenaires? Quel type d’évènements ? Fréquence ?
 - iv. Des ateliers de formation de type team-building?
 - v. Des ateliers de formation pour acquérir de nouvelles compétences ? (maîtrise des réseaux sociaux, comptabilité, communication, etc.)
 - vi. Un club rassemblant tous les commerçants partenaires ? (possibilités d’échange d’informations, partenariats possibles entre commerçants eux-mêmes?)
 - 1. Contenu des réunions de ce club? Quelles seraient vos attentes par rapport à ce club?
 - 2. Club strictement virtuel ou réunions physiques ?
 - 3. Si virtuel, quelle plate-forme ? Moyens de communication?
 - 4. Si physique, fréquence des réunions?
 - vii. Autres?

1.2 Etudiants

Dans le cadre de mon mémoire qui vise à l'amélioration de la communication et de l'utilisation de la Carte Solidaire, je voudrais m'entretenir avec vous à propos de votre perception de Louvain Coopération et de la Carte Solidaire.

Cet entretien devrait durer entre 30 et 45 minutes et sera enregistré. L'enregistrement est nécessaire à la poursuite de mes recherches, car cela permet de garantir la fidélité des propos recueillis, mais je peux vous assurer que son contenu restera strictement privé et confidentiel.

1. Cerner le type de client

a. Perception de LC

- i. Connaissais-tu LC avant d'acheter la Carte? Si oui, comment ? que savais-tu de LC ?
- ii. Es-tu sensible, te sens-tu proche par rapport aux projets, valeurs, missions de LC ? Et si oui, lesquelles en particulier ? Que peux-tu me dire ?
- iii. Quand tu penses à Louvain Coopération, quels mots te viennent à l'esprit ? Quelle image as-tu de cette ONG ?

b. Carte Solidaire

- i. Comment as-tu connu la Carte Solidaire ?
- ii. Pourquoi avoir acheté la Carte Solidaire? Quelles étaient tes motivations?
- iii. Estimes-tu avoir été suffisamment informé quant à la Carte Solidaire, les projets soutenus par celles-ci et les avantages offerts avant son achat? Pourquoi?
- iv. Y a-t-il eu un aspect de la Carte (avantage, projet soutenu, ...) crucial, décisif dans ta décision d'acheter la carte ?
 1. Si le projet soutenu (contre la faim au Burundi) était différent ou n'existait pas, aurais-tu acheté la Carte?
 2. Si les avantages dans les magasins n'existaient pas, aurais-tu acheté la Carte?
 3. Si le Fonds Solidaire n'existait pas, aurais-tu acheté la Carte?
 4. Si les avantages liés aux stages-mémoires n'existaient pas, aurais-tu acheté la Carte?

5. Autres ?

c. Type de consommateur :

- i. As-tu des magasins privilégiés ? En matière d'alimentation ? De loisirs ? Horeca ? Vêtements ?
- ii. As-tu des marques privilégiées? En matière d'alimentation ? De loisirs ? Horeca ? Vêtements ?
- iii. Privilégies-tu les magasins fair trade/bio d'habitude?
- iv. Privilégies-tu les produits fair trade/bio d'habitude?
- v. En général, es-tu sensible à ce genre de causes, d'arguments dans la publicité en général?
- vi. As-tu déjà des cartes de fidélité ? Quel usage en fais-tu ?

d. Type de donateur :

- i. Es-tu sensible à certaines causes ? si oui , à quelle cause es-tu sensible ? Dans quelle mesure t'y investis-tu ?
- ii. Dans quel cadre te renseignes-tu sur les causes qui t'intéressent ? Qu'est-ce qui suscite ton intérêt pour ces causes ?
- iii. Donnes-tu déjà à d'autres associations, ONG, causes, etc. ?
- iv. Fais-tu du bénévolat ?
- v. Autres?

2. Attitude actuelle par rapport à la carte

a. Information quant à la Carte

i. Estimes-tu avoir une information suffisamment claire à propos des **avantages et conditions** de la Carte? Si non, pourquoi et que souhaiterais-tu améliorer ? Et quant à l'information concernant les avantages que la Carte offre pendant l'année, la juges-tu bonne ou mauvaise ? Pourquoi ? expliquer. (Tester la connaissance du répondant)

- Que penses-tu de l'information concernant les réductions dans les magasins partenaires ? En as-tu profité?

- Les magasins partenaires sont-ils clairement identifiés selon?

- Les commerçants partenaires semblent-ils informés quant à la Carte?

Encouragent-ils à l'utilisation de celle-ci sur le point de vente?

- Que penses-tu de l'information concernant les projets Fonds Solidaire ? En as-tu profité?
- Que penses-tu de l'information concernant les stages, mémoires ? En as-tu profité?
- ii. Estimes-tu avoir une information suffisamment claire quant **au projet soutenu** (lutte contre la faim) par la Carte ?
 - La juges-tu bonne ou mauvaise ? Pourquoi?
 - Adhères-tu au projet du Burundi? Aurais-tu préféré soutenir un autre projet soutenu de LC?
- b. Utilisation de la carte
 - i. Utilises-tu fréquemment ta carte ? A quelle fréquence?
 - ii. La carte est-elle facile d'utilisation selon toi?
 - iii. Sinon pourquoi? Est-ce dû à des problèmes liés à l'information, au côté pratique, à la forme? Autres ?
 - iv. Les magasins partenaires sont-ils des commerces que tu fréquentais déjà ? (compatibilité avec les étudiants ?)
 - v. As-tu un exemple de moment où tu as rencontré un problème pour utiliser ta Carte ?
 - vi. Si tu utilises fréquemment ta carte, où l'utilises-tu ? As-tu un type de magasin privilégié? Avis ?
 - vii. As-tu un exemple de moment où l'utilisation de ta Carte a été facilitée, encouragée sur le point de vente ? (grâce à un panneau, stickers, aide du commerçant, site Internet,...)
- c. Avantages de la Carte - Bilan de cette année avec la Carte Solidaire
 - i. La Carte est-elle intéressante à acquérir au niveau des avantages qu'elle offre selon toi ?
 - ii. En as-tu profité suffisamment, selon toi, cette année ? ("Rentabilité" des 10 euros?)
 - 1. Et au niveau des réductions en magasin ?
 - 2. Et au niveau du Fonds Solidaire ?
 - 3. Et au niveau des Stages-mémoires ?
 - 4. Autres ?

- iii. Quel était l'avantage que tu attendais en achetant la Carte ? (réduction, privilège, etc.) A-t-il été atteint?
- iv. Quel avantage a été le plus marquant pour toi?
- v. Si c'était à refaire, rachèterais-tu la Carte? Pourquoi?
- vi. Conseillerais-tu la carte solidaire à des amis ?

2. Comprendre les attentes futures par rapport à la carte

- a. Avantage : Selon toi, quel autre avantage susceptible d'intéresser les étudiants pourrait être offert par la Carte Solidaire?
- b. Information : Concernant la communication sur la Carte (projets soutenus, avantages, commerces partenaires, etc.) :
 - i. Que manque-t-il comme information ?
 - ii. Quel canal doit être privilégié selon toi?
 - iii. Et concernant le contenu? Sur quoi devrait s'axer la communication?
- c. Utilisation :
 - i. Comment améliorer l'utilisation de la carte solidaire selon toi?
 - ii. La forme de la Carte doit-elle être réenvisagée ? (porte-clef, coupons, etc.)?
 - iii. La communication sur le point de vente doit-elle être améliorée ? Si oui comment ?
 - iv. Autres ?
- d. Perception de LC : La Carte a-t-elle modifié ta perception de LC ? (Plus de proximité, envie de s'investir dans les projets de LC, de devenir donateur,...)
- e. Quel élément de la Carte pourrait la rendre plus attrayante pour les étudiants ?
- f. As-tu l'intention d'acheter de nouveau la Carte l'année prochaine? Pourquoi?
- g. As-tu d'autres remarques quant à la Carte, anecdotes, fait marquant, questions, etc. ?

Annexe 2 – Retranscription des entretiens

1. Commerçants

Retranscription des entretiens commerçants-partenaires

E : Enquêteur

R : Répondant

Louvain-La-Neuve

1. Entretien avec FOURMENTRAUX N., gérante du commerce The Body Shop (cosmétiques bio) – 9/02 à 12h30 – à l’Esplanade de Louvain-La-Neuve (10 Place de l’Accueil, 1348 Louvain-La-Neuve)

E : Voilà, alors depuis quand êtes-vous partenaire de Louvain Coopération ?

R : j’dirais un an et demi

E : Un an et demi ok

R : Parce que ça a commencé en septembre 2013 oui

E : Ok ! Et vous avez connu comment Louvain Coopération ?

R : C’est (hum) je ne sais plus comment elle s’appelle, avec les cheveux bouclés un peu roux ... Enfin bref, elle est venue au magasin je pense et qui m’a recontacté sur Linked In.

E : Ok, vous ne connaissiez pas Louvain Coopération d’avant ?

R : Non, du tout. C’est parce qu’elle a démarché les commerces que j’ai connu comme ça.

E : Et pourquoi vous avez accepté à ce moment-là le partenariat avec Louvain Coopération ? Qu’est-ce qui vous a poussée à accepter

R : Parce que ça rentre dans le cadre des valeurs de Body Shop, euh puisque il y a un projet humanitaire au Burundi ? Non ?

E : C’est ça, c’est ça

R : Et que ben nous dans nos valeurs y a, on essaie beaucoup, ‘fin y a de toutes façons chaque année des campagnes pour lesquelles on récolte de l’argent qu’on reverse à des associations caritatives. Genre à Noël c’était pour War Child qui offre une aide psychologique et l’accès à l’école aux enfants qui sont dans des pays en guerre et donc ils les retirent de ce climat de violence et tout ça. Enfin bon ça c’est ... Enfin ça rentre entre guillemets dans le cadre de nos valeurs donc oui, pourquoi pas

E : ok, donc c’est vraiment car il y a des valeurs semblables que vous avez accepté. Il y avait d’autres motivations spécifiques ?

R : Bah oui, c’est clair que ça peut attirer des clients supplémentaires, voilà c’est du commerce mais on n’a pas énormément de retours de gens qui viennent avec la carte. Ca nous

rapporte rien, mais en même temps ça nous coûte rien donc c'est une publicité gratuite qui entre dans nos valeurs, c'est vraiment tout bénéf'

E : Oui c'est sûr ! Vous aviez déjà conclu un partenariat de ce genre avant ?

R : Non, c'était la première fois

E : Ok, très bien. Maintenant, je vais un peu m'intéresser aux relations que vous entretenez aujourd'hui avec Louvain Coopération. Es-ce que vous estimez que vous êtes informée par rapport aux missions, aux objectifs, etc. de Louvain Coopération ?

R : Non moi je trouve qu'il n'y a pas assez de suivi. Après, c'est vrai que de mon côté, j'ai tellement de boulot que je ne demande pas mais j'avais déjà posé la question, fin demandé à l'époque à la personne qui avait repris entre temps le projet pour pouvoir recevoir les newsletters tous les mois même si moi je ne suis pas étudiante et que j'ai pas payé la carte. En tant que commerçante, je trouvais ça bien de voir ce qui était publié pour pouvoir rectifier quelque chose si il y avait une erreur, ou pour pouvoir justement profiter de ce moyen là pour faire de la pub entre guillemets pour ce qui pourrait intéresser les étudiants. Et j'ai jamais rien reçu donc euh...

E : Oui, il n'y a pas eu de suivi

R : Non, il n'y a pas eu de retour, on voit pas assez

E : Donc, pour l'instant, votre attitude par rapport à Louvain Coopération, comment vous la décririez ?

R : C'est pas de l'indifférence mais je manque de temps pour faire plein de chose. Non, moi j'aimerais avoir beaucoup plus de retour, et ... Là pour le moment, Louvain Coopération, c'est juste de temps en temps un étudiant qui arrive et qui nous dit « tiens, j'ai la Carte Solidaire, qu'est-ce que vous faites ? » « ha beh 10% de réduction, voilà ». Pour l'instant c'est tout ce qu'il y a. On a eu l'année passée, on a offert des petits cadeaux parce qu'ils faisaient un concours où je sais pas quoi. Voilà, pour l'instant, c'est tout ce qu'il y a comme échange. Je voudrais plus, mais je trouve pas le temps de le demander et je pense que ça devrait venir de eux. Parce que plus il y aurait d'échanges entre nous, plus on toucherait d'étudiants, plus ils auraient d'étudiants qui voudraient acheter la carte aussi je pense.

E : et donc, au niveau des valeurs, vous vous sentez proche, mais il y a juste un manque de communication ?

R : Je pense que bah, c'est, oui. Entre la personne qui est en charge de ce projet là et qui, je pense, est une étudiante elle-même, elle doit arriver à tout jongler ok. Mais si elle a pris le projet, faudrait qu'elle le prenne plus à bras le corps. Sans vouloir critiquer hein, pas du tout. Je veux vraiment pas critiquer, vraiment !

E : Non non, pas du tout, je comprends bien et de toute façon, tout ce qui se dit ici reste confidentiel, donc il n'y a aucun souci à se faire

R : Entre le petit qui va à la crèche, le boulot, machin enfin bref. Mais c'est vrai que j'ai donné mon adresse et jamais je n'ai reçu les newsletters.

E : Ok, donc vous n'êtes pas trop au courant à propos de Louvain Coopération, un peu plus de la carte solidaire ? Vous savez que c'est au Burundi c'est ça ?

R : Voilà, je sais juste que c'est pour des projets au Burundi, qu'il y avait sur les 10 euros 5 euros qui partaient sur un fond pour les étudiants si ils avaient un projet ici sur la Belgique, ils pouvaient bénéficier d'une partie de ce fond-là. Mais les 5 autres euros, ils vont au Burundi mais je ne sais plus pourquoi.

E : C'est pour combattre la faim là-bas, en fait

R : Ah oui, en un an et demi, pas facile de se rappeler

E : Oui oui je comprends très bien

R : Parce que vu qu'il n'y a pas de suivi (euh)

E : Oui oui, je comprends tout à fait, bien sûr

R : Et sinon, ce partenariat, il vous apporte des avantages à vous, en tant que commerçante ? Ou ?

E : Non. La première année, pour Noël, on avait eu une étudiante qui était venue nous demander pour venir prendre des photos de cadeaux, d'idées cadeaux spécifiques à moins de 20 euros qu'elle pouvait publier sur la newsletter pour les étudiants qui recevaient la carte. J'ai eu 2 ou 3 retours, donc c'était pas beaucoup mais c'était toujours ça ! Donc qui sont venus nous demander LE pack que j'avais composé, bon c'est celui que j'avais le moins mais voilà, on a réussi à les trouver (rires). Et euh donc là, ça avait rapporté des retours. Maintenant, à part l'un ou l'autre qui vient acheter des trucs que de toute façon, il aurait quand même achetés sans pourcents de réduction en plus, bah là non. On n'a pas énormément de retours. Après, moi, c'est toujours ça de pris, même si c'est 5 personnes pour 5 euros, bah moi c'est 5 retours à 5 euros.

E : Et vous pensez que peut-être, si il y avait plus de visibilité du partenariat, ça changerait quelque chose ? Enfin, en d'autres termes, vous pensez qu'il y a parfois des étudiants qui ont une carte solidaire et qui ne savent pas trop comment l'utiliser, où, etc. ?

R : Je sais pas. Honnêtement, je sais pas du tout. C'est vrai que même nous, on pense pas forcément à demander « tiens, vous êtes étudiant, est-ce que vous avez la carte solidaire ? ». on demande pas. Maintenant, peut-être que les étudiants ont la carte mais ne savent pas qu'on est partenaire, peut-être qu'on devrait mettre une affiche en magasin .. Je sais pas du tout

quelle visibilité on a, ne fût-ce que sur le site ou la page ou la newsletter... J'avais été voir la page à l'époque mais c'est vrai que ça fait longtemps et je me souviens pas si j'avais fait attention si les logos étaient repris ou pas...

E : Oui oui, ils sont repris

R : Mais euh peut-être que oui, y a pas assez de... Maintenant peut-être qu'il y a pas assez d'étudiants qui ont la carte, je sais pas combien y en a ?

E : Il y en a presque 1800 cette année.

R : ok, c'était à peu près la même chose la première année, oui. Je sais que le contrat était reconduit automatiquement si on mettait pas fin. Enfin nous ça nous coute rien, mais c'est vrai que ça nous apporte pas grand-chose. Enfin, manque de communication et d'échange, je pense qu'on en revient toujours au même point, à la même chose.

E : Oui oui (rires). Et en ce qui concerne vos employés, ils savent à quoi ça sert, ce qu'est la carte solidaire ou ?

R : Ils savent que ça donne 10% à ceux qui l'ont, parce que j'ai une équipe assez stable donc en un an et demi ça n'a pas changé... Après euh je sais pas si ils sont au courant de à quoi ça sert et tout.

E : Est-ce que vous avez déjà remis en question votre partenariat avec Louvain Coopération du coup ?

R : Non. Ca aurait été payant, oui. J'aurais pas renouvelé mais comme c'est gratuit, non. Parce que voilà, tant que c'est gratuit ...

E : Voilà, ça ne vous coute rien et en même temps c'est une bonne action donc ...

R : Voilà. Ca me coute rien à part 10% sur mes ventes mais je suis pas indépendante moi, et ma société nous l'accorde donc bon. Moi, remis en question, non, maintenant, c'est vrai que si on pouvait plus développer le projet ce serait sympa. Genre je sais pas, à l'époque, il y avait les welcome pack pour la rentrée scolaire et les étudiants venaient toujours nous demander quelques échantillons gratuits. Au final, pourquoi pas faire quelque chose du style, mais avec la carte solidaire.

E : Oui, tout à fait

R : Là, je pense que ça aurait plus d'impact.

E : On y réfléchit, on y réfléchit (rires). Donc, en bref, votre relation à Louvain Coopération pourrait clairement être améliorée ?

R : Oui oui, ça je pense que oui.

E : Vous seriez partante pour vraiment plus, avoir une vraie relation et pas uniquement contractuelle ?

R : oui, franchement oui, si j'arrive à l'intégrer dans mes horaires, sans problème.

E : Et est-ce que vous savez qui sont un peu les autres partenaires de Louvain Coopération ou ?

R : Je sais qu'à l'époque, c'était tout ce qui était alimentaire, cosmétiques, etc mais tant que c'était du bio au équitable c'était bon, fallait que ça reste dans ce filon là quoi.

E : Et est-ce que ça serait intéressant de développer un peu ce réseau de partenaires ?

R : Et on élimine les concurrents alors ? (rires) Non oui franchement ça peut être pas mal si il y avait des trucs du genre Exki ou, enfin des trucs du style dedans pourquoi pas en plus, entre nous, pourquoi pas mettre des publicités The Body Shop chez Exki et eux chez nous. Et jouer sur la carte solidaire entre nous, oui.

E : Ok ok. Tout à l'heure, vous vous plaigniez un peu du manque d'informations reçues, est-ce que vous aimeriez recevoir une newsletter ?

R : Je pense que la newsletter qui est envoyée aux étudiants, qui sont membres, devrait être envoyée à chaque partenaire également. Parce que comme ça, nous, on peut voir directement ce qui est publié, si il y a une erreur... Parce que je sais qu'à l'époque, on nous avait dit que si on avait une promotion intéressante ou quoi, on pouvait la faire publier sur la newsletter mais vu que je n'ai pas accès, moi je ne sais pas à quoi ça ressemble...

E : Oui, c'est compliqué

R : Voilà, c'est difficile d'imaginer si on a jamais vu le truc quoi. Enfin, si on pouvait recevoir chaque partenaire la newsletter, on pourrait plus facilement rebondir dessus et communiquer voilà, les retours vers le magasin et des choses qui peuvent être intéressantes pour les étudiants qui ont un petit budget.

E : Oui, c'est sûr. Et au niveau du contenu, parce qu'on pensait peut-être à faire une newsletter partenaires justement personnalisée pour les partenaires, donc voilà au niveau du contenu, vous préféreriez un contenu plus dense ou ? Par exemple, de l'information au niveau des projets ?

R : Oui c'est vrai que quelque part, on contribue à des projets et on ne sait pas très bien où ça aboutit. Donc ça m'intéresserait de savoir un peu plus, oui.

E : Et alors, question pratique, newsletter papier ou e-mail ?

R : Body Shop, c'est plus e-mail car on essaie justement de réduire l'empreinte écologique donc oui, c'est plus e-mail. Et puis en plus, les e-mails, je sais les lire de chez moi aussi donc c'est plus pratique.

E : Oui, c'est plus facile. Et alors on pensait créer des affiches un peu plus personnalisées, donc dire que vous êtes partenaire de Louvain Coopération et que grâce à ça, on a réduit la faim au Burundi, on a aidé X familles, ...

R : Oui, ça nous intéresserait, c'est de la pub après tout. On pourrait l'afficher oui.

E : Et alors je parlais de réseau de commerçants, est-ce que vous seriez intéressée par des événements qui rassembleraient les commerçants, des événements comme des drinks ou quoi ? Rencontrer des autres commerçants, pouvoir échanger entre commerçants ?

R : Un petit dîner mondain où on discute, où un truc où on étale nos produits ? Oui, pas trop tard, mais oui pourquoi pas ! Un genre de club commerçants ?

E : Oui c'est ça, un club avec des événements ponctuels ou alors un club strictement virtuel ?

R : A l'écrit oui, ce serait peut-être plus facile en vrai mais après, quand je connais pas je suis très timide de premier abord (rires). Peut-être faire les deux, lancer le truc en faisant une réunion en vrai la première fois, puis se limiter à un club en ligne. Tout dépend de la fréquence aussi. Mais ce serait bien d'avoir une plate-forme pour échanger oui.

E : Ok. Alors on pensait aussi peut-être mettre en place des ateliers de formation pour vous, pour par exemple vous aider à être plus performant dans les réseaux sociaux par exemple. Vos seriez intéressée ?

R : Pour le personnel ou pour.. ? Enfin en fait, vu que je ne suis pas indépendante, je dépends de la direction, en plus on a nos propres formations, et du coup je dois aussi faire rentrer ça dans mes heures de travail. Via Body Shop, ça c'est difficile à dire.

E : Donc je récapitule un peu, vous, ce que vous aimeriez, ce serait d'être vraiment plus informée du suivi de Louvain Coopération et éventuellement des collaborations entre commerçants partenaires, ça vous tenterait bien ?

R : Oui parce qu'en plus, on a facilement tous les deux mois une soirée VIP donc on pourrait faire la promotion d'un autre commerçant lors de cette soirée parce que c'est lui qui nous offre les boissons, ou enfin, voilà. Et ça ferait un peu la pub pour tout le monde donc tout le monde serait gagnant. Donc c'est vrai que si, à chaque vip, on avait des petits coupons à glisser, ce serait top. Enfin oui, il faudrait vraiment plus d'échange entre tout le monde.

E : Donc entre les commerçants et Louvain Coopération mais aussi entre commerçants du coup ?

R : Oui, dans un premier temps entre Louvain Coopération et le commerçant et par la suite, mettre tout le monde en contact. Parce que je pense qu'on a vraiment quelque chose à gagner hein, moi c'est le genre de projets qui me dit bien. Genre l'année passée, avec mon équipe, on a récolté des fonds avec une course trekking pour acheter des jeux pour des enfants à

l'hôpital. Ça fait pas partie de notre contrat de travail, mais c'est des choses qui nous touchent et qu'on aime bien faire.

2. Entretien avec LEBRUN C., gérant du commerce La Maison du Cormoran (Jouets naturels et durables) – 10/02 à 10h45 – à La Maison du Cormoran (8 Rue des Wallons, 1348 Louvain-La-Neuve)

E : Vous êtes partenaire avec Louvain Coopération depuis combien de temps exactement ?

R : Trois ans je crois ?

E : Trois ans ?

R : Oui depuis 2011 je crois.

E : Et comment ... enfin vous connaissiez Louvain Coopération avant qu'ils viennent vous solliciter ?

R : Non

E : Ou vous n'aviez jamais entendu parler de Louvain Coopération avant ?

R : Non, non

E : Donc vous n'aviez pas d'avis forcément sur ... ?

R : Non, non, ni négatif ni positif, non.

E : Et pourquoi vous avez accepté le partenariat avec Louvain Coopération ?

R : Parce que j'accepte tout partenariat si il est, enfin si c'est chouette, si c'est des valeurs qui correspondent au magasin. On n'a pas beaucoup d'argent pour faire du marketing pur et des choses comme ça donc on préfère faire des partenariats avec des gens qui travaillent bien, dans la même filière que nous.

E : Donc vous vous sentiez un peu proche des valeurs de Louvain Coopération ?

R : Oui, on avait envie de, on essaie de privilégier des... des jouets et des jeux durables plutôt bois, plutôt des filières un peu écologiques aussi ou des choses comme ça et je sais que leurs valeurs sont pas loin de ça. Et qu'en plus ben voilà, ça fait venir des gens dans notre commerce et en échange je sais que c'est pour un projet qui a l'air sympa donc voilà.

E : Vous aviez déjà conclu un partenariat comme ça avec d'autres associations ?

R : Non (hésite), non. Mais quel partenariat, c'est quoi le partenariat, c'est qu'avec des cartes et les gens viennent ? Parce qu'on peut offrir des réductions au personnel UCL, on peut offrir des réductions à une certaine catégorie de personnes, mais pas un partenariat comme ça non.

E : ok ok. Vous estimez que vous êtes plus ou moins informé quant à Louvain Coopération, ce que c'est, ses missions, .. ?

R : Je l'ai su au moment de l'information et de l'acceptation, maintenant, puis j'ai plus eu beaucoup d'information, un mail de temps en temps que je prends le temps de lire parfois. Sinon voilà, je trouve qu'on pourrait avoir plus d'infos globalement, une petite newsletter qui tomberait de temps en temps. Pas toutes les semaines, mais tous les deux trois mois pour savoir ... Bah c'est une ONG à la base, donc savoir ce qu'ils font, ils en sont où, est-ce que justement, beh tiens, est-ce qu'il y a beaucoup d'étudiants qui ont pris la carte cette année, de moins en moins ou de plus en plus, grâce à quelle action marketing, à quelle... voilà, cette année on s'est rendu compte qu'on avait moins d'étudiants que l'année dernière, ce serait sympa de faire un accueil, ou des journées portes ouvertes et que nous on soit au courant de tout ça. Parce que à vrai dire, c'est un partenariat qui nous coûte pas grand-chose donc moi je suis toujours partenaire parce que c'est un chouette projet. Maintenant, les cartes euh ... les cartes de chez vous, j'en vois une toutes les lunes quoi. Donc je ne sais pas si y a 100 étudiants ou 10000, mais en tout cas j'en vois un tous les 6 mois qui vient avec la carte me demander des réductions.

E : Vous ne savez pas combien d'étudiants ont la carte solidaire ?

R : Non

E : Et vous ne savez pas... Enfin, est-ce que vous êtes au courant Enfin bon vous savez que la carte solidaire offre des réductions aux étudiants, mais est-ce que vous savez à quoi elle sert comme financement ?

R : Non, non. Je l'ai été peut-être y a trois ans mais oralement donc je ne sais plus ...

E : Donc vous n'avez pas vraiment suivi ?

R : Non. Ce serait bien d'avoir environ une fois par an un petit rappel par rapport aux statistiques, aux actions menées. Et dans le Sud, et ici quoi. La communication quoi !

E : Tout à fait, tout à fait. Et par rapport à la newsletter, vous disiez que ce serait pas mal, donc vous ce serait plutôt un truc plus ou moins fréquent ou ?

R : Tous les trois mois, c'est bien, deux ou trois fois par an, c'est bien. C'est suffisant je pense.

E : Donc, pour rappeler les grandes lignes de Louvain Coopération, l'avancée des projets ?

R : Et l'avancée des recrutements des cartes, des étudiants sur Louvain-La-Neuve, sur Bruxelles, sur l'avancée du nombre de boutiques partenaires, qui devient partenaire. « Tiens, cette boutique-là devient partenaire, celle-là aussi, celle-là aussi », bah ça fait un réseau et donc moi je peux en parler à mes collègues commerçants, je peux envoyer mes étudiants : « bah tiens, vous voyez, celui-ci à côté, il est partenaire aussi », un truc un peu plus vivant quoi.

E : Oui, vous aimeriez qu'il y ait un vrai réseau de commerçants en fait ?

R : Beh je pense. Ce serait bien de savoir en tout cas, de pouvoir envoyer un client d'un commerçant à l'autre.

E : Là, pour l'instant vous ne savez pas .. ?

R : Aucune idée. Aucune idée de qui est commerçant.

E : Ok. Et vous pensez que ... Enfin, déjà, les renvoyer vers d'autres commerces, ça pourrait être avantageux pour tous les commerçants d'avoir un peu un réseau ?

R : Ha bah oui c'est sûr. Parce que là, pour le moment, ça reste anecdotique hein. Enfin c'est chouette mais voilà, comme je ne vois qu'un ou deux étudiants par an qui viennent avec cette carte, on ne participe pas énormément au projet. Est-ce que l'Ong vit d'autre chose ou.. ? Voilà, on ne sait pas quoi. Ça ne me dérange pas de pas savoir, mais ce serait quand même plus utile de communiquer là-dessus.

E : Tout à fait. Et donc, au niveau du réseau de commerçants, euh on pensait éventuellement à un peu organiser des rencontres entre commerçants pour qu'il y ait un peu des échanges de bons procédés. Donc il pourrait y avoir de la pub chez l'un pour chez l'autre, évidemment sans être dans la même filière bien sûr. Par exemple, vous pourriez faire, enfin j'invente hein, mais de la pub pour The Body Shop, qui est un commerçant partenaire aussi, et en échange, vous recevriez de la visibilité aussi ?

R : C'est difficile pour nous parce que, parce qu'on accepte pas les affiches ni les folders, sauf vraiment de notre voisin direct parce qu'on n'a pas la place pour ça. L'espace comptoir est réduit et c'est une grosse zone de vente pour nous du coup, on doit mettre une limite parce que comme je vous le disais, en tant que commerçant, on est hyper sollicités, on a plus ou moins 2-3 demandes par jour de sponsoring, ou dépôt de folders, ou de dépôt d'affiches, ...

E : Ah ouais ?

R : Beh ouais, y a tous les kots à projet, tous les cercles ... Au niveau culturel, Louvain-la-Neuve, c'est blindé. C'est impossible. Y a les vieux, les jeunes, les handicapés, tout. Tout le monde. Donc beh à un moment, on doit dire non. Après, c'est aussi à vous de communiquer en nous disant « voilà, y a la boutique d'à côté qui est aussi partenaire de la carte ». Mais une soirée, comme ça, c'est pas possible. Ça ne m'intéresse pas, parce que je pense que ça ne servirait pas à grand-chose. Vous voyez, quand on fait une réunion commerçant, alors que ça nous concerne puisqu'on parle par exemple du prix des loyers, on parle des actions qu'on peut faire entre commerçants etceatera, on est 5 sur 120 commerçants. Ou 10 sur 120 commerçants.

E : Vous n'avez pas le temps ou ?

R : Pas le temps et les gens pensent que ça sert à rien. Chacun pense à sa boutique et essaie d'avancer comme ça, alors moi si je fais partie d'associations comme ça ou d'associations de commerçants, c'est que j'y crois, mais c'est difficile de faire bouger les gens. Parce qu'on est des indépendants, qu'on a une famille, etc.

E : Oui, vous avez une vie à côté

R : Voilà, et que le soir on a d'autres choses à faire. Qu'on fait de la compta déjà pour le magasin, qu'on a d'autres choses. Donc c'est un boulot que vous devez faire et pas nous.

E : Ok, ok. Et concernant votre avis, sur Louvain Coopération justement, vous en pensez quoi ?

R : Pas grand-chose. Rien de mal mais ...

E : Mais rien de bien ?

R : Non, puisque j'ai pas d'infos et donc pas vraiment d'avis, et que je vois pas, ou quasi pas de retour. C'est anecdotique. Mais j'accepte quand même l'interview, ça montre que je suis de bonne volonté (rires).

E : Merci c'est gentil (rires). ET au niveau de la carte solidaire, est-ce que vous pensez qu'elle apporte quand même des avantages solidaires pour votre magasin ? Que le partenariat apporte des avantages au magasin ou... ?

R : Anecdotiques. Je vois deux, trois personnes par an arriver avec donc euh...

E : Vous pensez que c'est dû à quoi ? Peut-être un manque de visibilité ou ?

R : (hésite) C'est les deux je pense. Ça dépend du nombre de gens qui ont cette carte...

E : Sachant qu'il y en a presque 1800

R : Beh à mon avis ils sont pas trop au courant. Que telle boutique , telle boutique ... Enfin, c'est pas facile hein, je le vois dans plusieurs professions. Moi, je travaille aussi dans un hôpital où les gens ont un avantage, y a un listing complet de 400 boutiques où ils ont un avantage et est-ce qu'on arrive à le retenir ? Non. Est-ce qu'on a une carte toujours sur soi avec le nom des boutiques ? Non. Est-ce que chaque endroit où on va se déplacer pour faire ses courses, on va regarder avant sur le site internet pour voir quelle boutique est partenaire ? Bah bof quoi. Alors y a quelques personnes sur les 1800, bah y en a peut-être 20 qui ont retenu la Maison du Cormoran parce qu'ils sont déjà clients. Ils se disent « ha beh oui », et ils sortent leur carte et ils y vont. Mais c'est pas facile.

E : Vous croyez que ça n'a pas attiré de nouveaux clients ?

R : J'espère, j'espère, sur les 1800...

E : Ok. Et est-ce que vous avez déjà remis en question votre partenariat avec Louvain Coopération, à penser arrêter ?

R : Non, honnêtement, pas du tout. Ils ne m'embêtent pas du tout. Mais j'attends que ça démarre plus.

E : Donc pour l'instant, ce qui vous fait rester partenaire de Louvain Coopération, c'est ?

R : Si je devais faire un effort pour me réinscrire chaque année, je ne sais pas si je le ferais. Comme je suis inscrit et que j'ai une vignette sur la porte, ça ne me dérange pas. Tant mieux si ça démarre et que ça peut apporter de l'eau au moulin du projet. C'est pour ça que je suis partenaire et c'est pour ça que j'accepte de faire des réductions. Mais euh... je comprends que c'est pas facile pour vous. C'est deux entités différentes, on parle de commerce, et on parle d'ONG. Et le commerce, bah c'est bien de venir chez moi. Ils m'ont convaincu, ils m'ont « bah c'est bien, c'est des jouets durables ». Alors oui, c'est vrai, mais tout est fait en Chine ou presque. On essaie de diminuer au maximum, mais 80% sont faits en Chine. Même si on vend des jouets de qualité, et c'est pour ça qu'ils sont durables, on essaie le bois ou du FSC en plus, on favorise un maximum mais euh.. Voilà. C'est pas pour ça qu'on est dans la vraie ligne droite de l'ONG. C'est un peu deux mondes séparés, c'est difficile de les lier. Enfin, ça fait partie des décisions générales de l'ONG.

E : Mais en restant dans les limites du commerce, il y a quand même un espèce d'effort qui est fait pour, plutôt que de vendre des jouets achetés à très bas prix, vous préférez privilégier la qualité pour la durabilité ?

R : Oui, ça oui.

E : Ok. Donc je récapitule un peu : Vous pensez que la relation avec Louvain Coopération, elle pourrait être améliorée en ayant déjà plus d'informations ?

R : Oui

E : Et en ayant plus d'informations à la fois sur l'ONG, mais aussi sur les partenaires, c'est bien ça ?

R : Oui.

E : Donc, il faudrait un espèce de réseau de commerçants. Alors donc je vous avais parlé tout à l'heure qu'on pensait peut-être à faire des espèces de drinks ou des trucs comme ça pour les commerçants, mais vous, vous préféreriez que cette espèce de « club » reste virtuel du coup ? Est-ce que vous pensez que ce serait intéressant d'avoir un genre de plateforme virtuelle ?

R : Oui, je pense que ce serait intéressant de savoir, dans LLN, qui sont les collègues partenaires. Rien que de savoir, une liste. Et puis, dès qu'il y en a un nouveau, pfit, on l'insère dans la liste et dans la newsletter en le présentant comme le nouveau arrivé dans le club, ou je vais dire dans le ... le... réseau quoi. Ça ce serait intéressant, après on pourra en parler entre nous. Après, si je le croise dans le café au matin ou quoi, parce que je bois un café, je pourrai

en discuter deux minutes avec lui. Ca c'est faisable. Ue d'arriver le soir, et dire qu'on fait un drink, ça, vous aurez personne. Combien y a de partenaires sur LLN ?

E : Y en a 25

R : Ouais non y aura personne à cette soirée, enfin y aura pas grand monde. Franchement, c'est difficile.

E : Oui, c'est difficile de mobiliser les gens ...

R : D'expérience, je le sais. C'ets difficile.

E : Ouais ouais. Oui, aussi, on pensait à augmenter la visibilité du coup, à al fois sur le site Internet mais aussi peut-être en magasin ?

R : C'est pas une mauvaise idée, mais alors il faut communiquer avec quelques infos sur l'affiche ou sur la vignette avec quelques infos dessus disant « trouvez la carte partenaire » ou euh « achetez la carte oartenaire et vous aurez 10% dans cecommerce ». Maintenant, c'est pas tous les mêmes réductions donc c'est difficile, est-ce que vous allez faire une affiche personnalisée pour chacun, enfin ça c'est à vous de voir. Mais en tout cas, il faut expliquer qu'on a des réductions dans ce commerce, ça oui, tout simplement. Enfin voilà.

E : Que ce soit plus visible en fait

R : Oui, et que vous pouvez trouver la carte partenaire sur, je sais pas, le nom d'un site Internet et c'est tout parce que « réseau partenaires », les gens ne savent pas c'est quoi. Ils peuvent venir demander « tiens, qu'est-ce que c'est ? » et nous, on les renvoie vers chez vous pour qu'ils puissent acheter des cartes quoi.

E : Oui oui. Vous pensez aussi que c'est une question de pratique ? Que la carte, c'est pas facile à sortir ou euh ?

R : Non ça je ne pense pas que ça pose problème. Les gens sortent une carte UCI, les gens sortent une carte de là où ils travaillent si ils ont des avantages. Maintenant, je sais que les gens n'aiment pas trop toutes les cartes dans leur porte-feuille. Nous, on a fait une carte virtuelle, on regarde les informations sur le pc, donc les gens préfèrent ça plutôt que les cartes de fidélité. Donc voilà. Mais euh je ne sais pas si vous pouvez penser à d'autres systèmes envisageables.

E : Ok, très bien. Alors, on se demandait aussi, enfin on se posait la question de savoir si vous seriez intéressé par des ateliers de formation qui seraient proposés à nos commerçants partenaires en fonction de ce que vous voudriez, donc que ce soit en termes de teambuilding, que ce soit au niveau compétences dans les réseaux sociaux par exemple, ou comptabilité, est-ce que ça, ça vous semblerait intéressant ?

R : Ouais, ça dépend du thème mais ça pourrait m'intéresser oui. On en recherche, on en recherche pour le moment, on en a parlé à la dernière réunion. On recherche des formations comme ça. Bon j'ai pas encore pris beaucoup de renseignements mais ça m'intéresserait. Maintenant euh je ne sais pas, dans quel but Louvain Coopération ferait ça ?

E ; Un peu, justement, pour promouvoir le réseau de partenaires. Entretenir la relation avec vous, parce qu'on se rend bien compte que la relation n'est pas vraiment développée.

R : Ha oui, oui. Oui, ça m'intéresserait. Venir pour papoter et boire un coup, euh, j'ai pas le temps. Maintenant, venir avec mon équipe à une formation intéressante et des choses comme ça, oui ça tant mieux. Si vous prenez un quart d'heure pour parler un peu de Louvain Coopération, nous réexpliquer les projets et tout ça et qu'après, on passe à quelque chose de plus concret, alors oui, on peut consacrer une soirée si c'est quelque chose de concret et d'intéressant pour nous.

E : Vous ne voulez pas juste venir et boire un verre si il n'y a « rien d'intéressant », c'est ça ? Pas un drink pour dire de faire un drink ?

R : Non, ça je n'irai pas. J'ai trop d'invitations comme ça hein.

E : Oui je me doute.

R : Et il n'y aura pas beaucoup de bénéfices à sortir de ça. Moi, je les connais les gens qui sont là-dedans, j'étais probablement déjà avec eux deux jours avant. Beh oui, sans doute que j'ai causé avec eux deux jours avant. Ca changera rien. Peut-être que j'en vois déjà. Comme c'est un réseau où on a les mêmes valeurs, c'est sans doute des boutiques où je vais déjà, moi. Et donc je les connais, et j'en vois déjà peut-être là. Je ne sais juste pas qui est partenaire.

E : Oui, il faut juste savoir qui c'est pour pouvoir échanger.

R : Voilà. Alors, si c'est une formation intéressante et qu'on se retrouve avec quelques commerces, bah tant mieux. On en profite pour se voir et c'est bien.

E : Voilà, super. Est-ce que vous pensez qu'il y a d'autres choses que Louvain Coopération pourrait mettre en place pour développer les relations avec les partenaires ?

R : Recruter, recruter, recruter. De nouveaux partenaires et surtout, de nouveaux étudiants. On fait déjà quelques réductions au personnel UCL. Il faut recruter, des deux côtés, il faut recruter. Tant que ça reste anecdotique, ça marche pas.

Et sinon, vous, le but de l'ONG, pour qu'elle fonctionne, il faut vendre des cartes c'est ça ?

E : Oui, oui. En fait, en gros, c'est en deux parties : quand un étudiant achète la carte solidaire à 10 euros, y a 5 euros qui vont directement dans une mission de terrain, pour lutter contre la faim au Burundi donc pour aider des familles là-bas. Et 5 euros ...

R : Et c'est toujours le même projet ?

E : Pour la carte c'est toujours le même projet, oui. Et 5 euros, là, ça va dans le fonds solidaire. Donc ça permet... C'est un fonds qui est créé pour permettre aux étudiants de développer leurs propres projets. Donc euh tous les ans, il y a un appel à projets, donc qui est en cours pour le moment, et fin mars, il y a trois projets qui sont retenus sélectionnés.

R : Mais c'est des projets en raccord avec l'ONG je suppose ?

E : Oui oui. L'année passée, par exemple, ils ont été au Burkina Faso, sensibiliser contre le sida. Ils ont été au Congo pour financer les études de deux jeunes là-bas... Et le troisième ... Oui, ils ont été installer un réseau de télécommunication au Bénin, partout.

R : Et sinon, il y a des donateurs je suppose ?

E : Oui oui, il y a des donateurs. Donc il y a la carte solidaire, euh l'UCL, et voilà.

R : Oui i faut recruter. Enfin, c'est pas facile, on est dans une conjoncture pas facile mais il faut recruter. Maintenant, si c'est l'ONG de l'UCL, il pourrait profiter de toutes les fois où ils rassemblent du beau monde pour faire la pub hein. Faut convaincre les étudiants, mais le problème c'est qu'ils sont éphémères. Enfin, faut rester en contact avec eux hein. Vous gardez le contact avec eux ?

E : Oui oui, c'est aussi un peu le but de la carte solidaire, avoir une base de données des anciens et actuels étudiants.

R : Enfin voilà, je ne sais pas si vous aviez d'autres questions ?

E : Non, si vous n'avez rien à ajouter, on peut en rester là je crois.

3. Entretien avec BODIZUCH F., gérant du commerce Les Sens en Eveil (cosmétiques et produits de la maison bio et naturels) – 12/02 à 10h – à l'Esplanade de Louvain-La-Neuve (10 Place de l'Accueil

E : Voilà, on peut commencer. Alors d'abord, depuis quand vous êtes partenaire avec LC ?

R : Depuis le début ... j'ai repris le magasin il ya presque 5 ans je crois, et la carte était active avant donc je suppose que ça fait 7-8 ans.

E : Ok. Et vous avez connu LC comment ? Vous connaissiez déjà avant ?

R : Non pas du tout. Moi, on m'a redémarché comme chaque année en me demandant si il y avait une évolution et des choses comme ça quoi, donc voilà.

R : Et qu'est-ce qui vous a poussé à accepter le partenariat avec LC ?

R : Pour faire connaître un peu plus le magasin. Même si c'est dans un centre commercial, y a toujours des personnes qui passent à côté sans voir le magasin et des habitants de LLN qui, arès 8 ou 9 ans, n'avaient jamais remarqué qu'il y avait un magasin ici.

E : Ok, donc c'est de la pub facile en somme ?

R : Oui ,c'est ça. Tout ç fait.

E : Et alors au niveau des valeurs du magasin, ici. Vous utilisez quand même des produits naturels, etc. Vous pensez que ça vous rapproche un peu de LC ?

R : Bah vous savez, moi, je trace ma route. Donc, si après je peux m'adapter ou me calquer sur quelque chose de bon mais sinon, moi, je recherche toujours le côté artisanal, local (je travaille avec une marque qui est d'Ottignies) donc c'est du local, du belge, du naturel ou des marques connues mais qui prônent une certaines qualité de produit

E : Ok donc c'est important pour vous d'avoir un commerce qui est ancré dans ces valeurs là ?

R : Oui

E : Ok et est-ce que vous vous estimez informé un peu par rapport aux missions de LC ?

R : Honnêtement je n'y prête pas attention, j'ai pas le temps. Nous les indépendants (on est à quatre dans la galerie, tous les autres sont des gérants donc ils s'en foutent un petit peu), mais bon, moi ici, vous voyez, j'ai tellement de choses à faire que je continue la participation mais c'est vraiment plus e côté vraiment intéressant par rapport à mon commerce. Maintenant les valeurs et tout, j'y prête pas vraiment attention mais je sélectionne maintenant. Donc je reçois des annuaires, des choses comme ça, beh je sélectionne pas tout, je fais pas tout et n'importe quoi. J'ai quand même un public spécifique hein, enfin y a des étudiants où là, y a des produits pas chers, originaux et où ils devront pas forcément déboursier beaucoup mais ne pas aller dans des chaînes comme Yves Rocher ou autre où c'est pas naturel et où c'est industriel à mort. Et voilà quoi, d'un autre côté, c'est des partenariats avec tout ce quiest instituteur ou hospitalier ou autres où là, je touche une clientèle qui travaille, qui ont un certain revenu et qui peuvent se permettre d'acheter certains produits un peu plus chers.

E : Ok. Et est-ce que ça vous intéresserait d'être un peu plus informé quant à ce que LC fait, etc. ?

R : Oui bien sûr.

E : Ok. Et aussi, on a fait quelques études et on a pointé un problème d'utilisation de la carte solidaire par les étudiants. Vous pensez que votre commerce est assez visiblement identifié comme partenaire ?

R : Bah ce serait bien d'avoir un logo quelque part quand même. Maintenant, le problème, c'est pour les commerces qui n'ont pas de vitrine ou autres, où le mettre ? Parce que vous voyez, sur une vitrine, moi je peux pas afficher tout et n'importe quoi, je peux pas la mettre en plein milieu de la vitrine non plus donc voilà. Maintenant, mettre un petit logo à poser sur la caisse ou quoi ce serait pas mal.

E : Donc ça ne vous dérangerait pas d'être identifié plus clairement comme partenaire ?

R : Non bien sûr

E : Ok, parce qu'on se demandait si développer un réseau de commerçants pourrait être une bonne idée ou non. Donc d'abord, est-ce que vous savez qui sont les autres partenaires de LC ?

R : Non du tout

E : Ok. Et vous pensez que ce serait intéressant qu'il y ait un genre de réseau de commerçants un peu. ?

R : Oui tout à fait

E : Parce qu'on voudrait un peu développer ce réseau, vous pensez que ça pourrait être bénéfique pour vous ? Et en termes d'image ?

R : Oui pourquoi pas, oui

E : Ok et est-ce que vous avez déjà un peu remis en cause le partenariat avec LC ?

R : Non, non. Parce que pour moi, il n'y a pas de frais vous voyez, donc pour le moment, tout ce que je remets en cause, c'est tout ce qui est « frais ». Pourquoi ? Beh parce que c'est la crise, pour tout le monde. Donc que ce soit dans tous les magasins, les chaînes ou autres, y a des licenciements partout. Parce que la fréquentation reste toujours la même, parce qu'en Belgique il fait pas spécialement bon. Donc les étudiants en intercourses viennent dans la galerie, mais ça n'apporte pas une réelle clientèle, c'est la même clientèle tous les jours. Donc on va dire qu'il y a une fréquentation du centre commercial de 800000 personnes chaque année, beh 60% d'entre eux ce sont des étudiants qui viennent tous les jours manger leur sandwich et leur cornet de pâtes et discuter, et ça s'arrête là. Donc tout ce qui est publicitaire et tout, j'ai laissé tomber. Parce que ça n'apportait rien. Et donc, maintenant, si il ya des coopérations, oui, parce que ça peut approcher quelque chose à des clients. C'est toujours ça de pris. Si je vois un étudiant qui n'a pas spécialement les moyens mais qui veut faire un cadeau... C'est bien les réductions. Mais je ne suis pas prêt à investir dans quelque chose, loin de là.

E : Ok. Donc, ce qui vous fait rester partenaire de LC, c'est que ça ne coûte rien et en même temps,...

R : C'est une plus value par rapport aux étudiants qui ont la carte et qui peuvent aller où ils veulent en fonction des partenaires et avoir des remises. Maintenant moi je ne suis pas prêt à payer pour les remises. Mais c'est vrai qu'une meilleure visibilité ce serait pas plus mal.

E : On pensait aussi à augmenter la visibilité dans les magasins, à développer le réseau des commerçants/ Vous pensez qu'un club virtuel ou réel qui regrouperait tous les commerçants, ça pourrait être bien ? Pouvoir faire des échanges de bon procédé ?

R : Pourquoi pas. Moi j'ai déjà deux trois commerçants partenaires on va dire, qui se fournissent chez moi quand ils ont besoin. Pour des parfums d'ambiance, dans des restos ou quoi, des savons pour les mains, etc. ds choses comme ça. Donc pourquoi pas, ça peut être gagnant pour tout le monde. Moi, si je peux avoir un endroit partenaire, un point de chute pour aller manger ou quelque chose comme ça, ça peut être pas mal. Ici dans la galerie, on n'a plus aucune association des commerçants, et on bénéficie d'aucune remise. Là si je vais chez Zara, je vais payer le même prix que vous. Donc ce serait pas mal de, entre partenaires, avoir des avantages peut-être. S'entraider en disant « moi je propose des packages pour des cadeaux clientèle ou des choses comme ça », je prends mon cas personnel en disant « Vous voulez faire des cadeaux aux clients ? Je peux vous proposer des choses à 3 euros » . Et inversement, si la personne a chez moi, j'aurai plus tendance à aller chez lui pour acheter ce qu'il propose. C'est gagnant gagnant. De toute façon, aujourd'hui en Belgique, il n'y a plus que la débrouille et l'entraide qui fonctionnent.

E : Surtout pour les petits commerces je suppose ?

R : Oui oui, voilà. C'est encore plus une réalité, c'est sûr.

E : Voilà, hé bien je ne sais pas si vous avez quelque chose à ajouter ?

R : Non, juste dire que tout ce qui est mailing, associations, tout ça, je lis pour me tenir au courant mais bon,... Mais c'est vrai que de LC je ne reçois pas énormément, à part une fois par an où on me demande de renouveler, de savoir si il y a d'autres conditions, si ça a changé y a rien. Après, ce serait pas mal (même si je sais pas combien ça coûterait hein), de faire un petit carnet avec tous les commerçants partenaires. Ça pourrait être pas mal. Parce que l'étudiant, quand il prend la carte, si il ne prend pas la peine d'aller voir sur le site Internet qui est partenaire ou quoi, bah il ne sait pas. Donc ce serait pas mal d'avoir la carte, d'avoir un petit coupon et voilà. Ou par exemple, ce qu'on fait, nous, c'est qu'on a une fiche client. Donc la personne ne devra pas présenter sa carte à la caisse, parce que si elle l'oublie , on met l'achat sur sa fiche client et voilà. Et là ça permet justement de savoir, de pouvoir quantifier le retour qu'il y a.

E : Vous ne savez pas combien d'étudiants avec la carte solidaire viennent ?

R : Non, non. Aucune idée, mais je dirais 1 ou 2 max. Mais si il y avait un couponing par exemple , moi je pourrai garder les souches et dire « ha ok, cette année, il y a eu 15-20-40 retours » et ça permettrait de savoir où vous allez. Parce que moi, personnellement, comme ça

me coute rien, je le fais mais bon ... Moi je pense qu'ici je vends énormément aux étudiants, des petits cadeaux ou pour les parents ou quoi, donc ça pourrait être intéressant. Bon parce ici 10% de réduction c'est pas grand chose, mais sur le volume ça fait beaucoup quand même.

Puis ça pousse les gens à revenir.

E : Ok, merci beaucoup ! Si vous n'avez rien à ajouter, on peut en rester là.

4. Entretien avec CIUCU S., gérante du commerce Altérez-Vous (café citoyen)

E : Vous êtes partenaire de la carte solidaire, depuis combien de temps plus ou moins ?

R : Oh depuis le début, je pense que ça fait une bonne année académique.

E : Et vous connaissiez déjà LC ?

R : Oui oui. En fait, je les connaissais puisque quand on a ouvert le café ici, on avait déjà un partenariat avec LC. Dès le début, on avait organisé un débat avec des intervenants de LC et des contacts. Nous mêmes on était déjà fort sensible au développement durable.

E : Ok, donc vous adhérez aux valeurs de LC ?

R : Je pense qu'on est des acteurs qui travaillent dans mme même secteur oui.

E : Il ya donc un lien entre LC et vous au-delà du partenariat avec la carte solidaire ?

R : Oui oui oui oui, c'est clair.

E : Et vous êtes devenu partenaire, pourquoi ?

R : L'objectif même du café est de faire de la sensibilisation à l'écologie et au développement durable donc bon ... Ca nous paraissait logique le partenariat, et renforcer notre action de sensibilisation donc c'est pour ça qu'avant même la carte on avait des contacts avec LC.

E : et la carte solidaire, ça a renforcé votre visibilité ?

R : Non je ne pense pas. Malheureusement, il n'y a pas eu beaucoup de visibilité car on n'a pas eu beaucoup de personnes qui sont venues l'utiliser ici. Sur une année, je dirais maximum 10, un grand grand maximum.

E : Vous êtes informée quant à la carte solidaire, ses projets ?

R : Oui oui, de notre côté oui

E : Et par rapport à LC, vous vous positionnez de façon positive ?

R : Ouui oui, très positive. On est touchés par les missions, on connaît très bien LC.

E : Vous voudriez recevoir plus d'infos sur la carte solidaire ?

R : De mon côté c'est bon mais je pense que les étudiants pourraient recevoir plus. Avoir un nombre plus important d'étudiants qui prennent la carte et l'utilisent, du coup.

E : et justement, ce problème d'utilisation, vous pensez que c'est parce que les étudiants ne sont pas au courant que vous êtes partenaire ? Ou parce que .. ?

R : Je ne sais pas comment ça fonctionne pour les autres partenaires, est-ce qu'il y en a plus ou .. ?

E : non non, ils rencontrent aussi des problèmes d'utilisation. Vous pensez que les gens n'osent pas la sortir ?

R : Oui, peut-être. Le pulic déjà sensible, ici, ils n'osent pas donner une réduction car c'est déjà un commerce à finalité sociale. Peut-être que il faut aussi plus de communication de la part de LC. Comme c'est un nouveau produit, faut le temps que ça se mette en place. Faudrait que ça soit autant utilisé que les bons guido, que les gens puissent avoir le même engouement. Faire quelque chose avec guido peut-être ? Donner une autre visibilité pour que ça ne touche pas uniquement les clients qui sont déjà sensibles.

E : Vous avez déjà remis en question le partenariat avec LC ?

R : Non, non, jamais. Ca nous semble ormal.

E : Ok, et vous êtes partenaire, pourquoi ?

R : En fait, d déjà avant, on était partenaire. On est partenaires avec beaucoup de kots à projet, avec la MDD, avec la médiathèque, etc. Parce que on trouve que être ensemble, ça amène plus de orce que de travailler seul. Mais c'est sûr que là, on voulait petre partnaire avec LC pour faire des impros. Mais ça n'a pas tout à fait pris donc on va le relancer plus tard. Mais non, on n'a jamais remis en cause le partenariat car on troyve ça normal. Enfin on aimerait quand même aboutir à des résultats, donc c'est pour ça qu'on test e l'impro d'un côté, que la carte solidaire on trouve que c'est une bonne idée. Après il faut voir ensemble comment ça pourrait mieux fonctionner, comment on pourrait mieux toucher les publics. Peut-être que faire une ou l'autre réunionde mise en commun d'infos ? Quel est notre ressenti et le ressenti du côté de LC, mettre ensemble nos idées quoi.

E : Ok. Donc, votre relation à LC, elle pourrait être renforcée vous croyez ?

R : Oui ça pourrait, on pourrait trouver des formules win win pour les deux je crois.

E : Est-ce que vous connaissez un peu les autres partenaires de LC ?

R : Oui, je me rappelle les avoir vus en vitesse, mais là je les ai plus en tête. Mais je oense qu'il y avait La Maison du Cormoran, le Respect Table, euh .. Oui, je les ai vus mais bon...

E : Il n'y a pas beaucoup de contacts entre commerçants partenaires en fait ?

R : Non, non, pas vraiment.

E : Vous pensez que ça pourrait ^tre intéressant ?

R : Oui oui c'est sûr, car les gens pourraient se dire « ha vous avez acheté ça ici ? Beh vous savez, pour les vêtements, il y a tel magasin, tel resto, plutôt un café, celui-là ». Je pense que oui ça pourrait être cool. Que les gens qui aillent dans tous ces lieux se fassent guider, oui. Qu'il y ait un vrai réseau de partenaires plus fort.

E : Vous croyez que votre café est assez visiblement identifié comme partenaire ?

R : Oui, je pense que c'est d'office, je pense que les gens le voient clairement car nous sommes un acteur phare de l'aspect développement durable. Donc je pense que quand les gens voient « carte solidaire »... Après, il faut voir, tester si les utilisateurs savent ou pas.

E : On pensait aussi augmenter la visibilité, mais aussi créer un réseau de commerçants. Vous croyez que ce réseau devrait rester virtuel ou réel carrément ? (des événements par exemple)

R : Surtout une rencontre, quelque chose d'évaluation comme ça du réseau. Prévoir 4 rencontres sur l'année qui peuvent se faire chez le partenaire, par exemple. Pas toujours le même, mais quelque chose comme ça. Enfin je réfléchis ... Oui, peut-être que chaque partenaire fasse la visibilité pour les autres aussi, que ce soit les réseaux sociaux ou autres. Et euh non mais pour moi, déjà, une réunion, c'est déjà pas mal, savoir qui est qui, tout ça.

E : Ok, merci beaucoup ! Vous avez d'autres suggestions peut-être, pour améliorer la carte ?

R : Non mais comme je disais, peut-être une carte qui fonctionne un peu comme le bon guide. Donc pour un public très très large, à grande échelle. Peut-être que les étudiants qui prennent des packs, rentrer un peu dans les canaux classiques pour toucher tout le monde. Après, au niveau visibilité, demander l'aide de l'université peut-être. Non peut-être qu'après c'est normal que ça prenne du temps. C'est nouveau, donc ça demande une nouvelle façon de penser, de réfléchir, d'imaginer ça. Et c'est sûr qu'il faut que le système se rôde encore, à mon avis il faudra 2-3 ans pour que ça marche.

E : Ok, bien merci beaucoup !

R : Merci à vous ! C'est un plaisir, on connaît bien déjà LC et on s'en sent proches donc si on peut aider c'est normal.

5. Entretien avec ELICASTE S., gérant du commerce The Coffee Club (café équitable)

E : Donc voilà, je vais enregistrer la conversation mais l'enregistrement reste privé hein, c'est juste pour une question de méthodologie.

R : Oui non y a pas de soucis, mais c'est juste que j'ai un truc à préciser en fait, j'ai oublié de vous dire. Parce que donc, j'ai deux magasins, un ici et un à Bruxelles et je suis ici que le mardi et le samedi donc je me rends moins compte. Mais la carte solidaire, maintenant, euh en

fait on en a de moins en moins. Parce que on a mis 10% pour tous les étudiants, je sais pas si vous avez vu l'affiche à la caisse.*

E : J'ai vu, j'ai vu

R : Parce que en fait, je ne sais pas si ceux qui ont leur carte solidaire nous montrent leur carte d'étudiant à la place, ou si c'est parce que il y a un...une chute de gens dans la carte solidaire... C'est quoi, ça fait presque deux ans là hein, je pense qu'on fait ça ?

E : C'est ça

R : Et l'année passée, on avait beaucoup plus de cartes solidaires et depuis un an que j'ai fait l'action « 10% étudiants » en tous temps... Parce que c'était une action de vacances à la base en fait hein, je l'ai lancée y a un an et ça cartonne quoi. Ça fait vraiment revenir les étudiants et ils reviennent ici faire leurs travaux de groupe et consommer, consommer, consommer, ils reviennent à 4, 5, 6 le lendemain et voilà ; Donc point de vue carte solidaire maintenant, on en voit de moins en moins. Mais on fait partie du projet donc bon.

E : et ça fait deux ans que vous faites partie du projet, c'est bien ça ?

R : Il me semble oui. Déjà deux ans.

E : Et vous avez connu Louvain Coopération grâce à ça ? Ou vous connaissiez déjà avant ?

R : Beh en fait, Louvain Coopération a transmis la demande à mon manager de magasin et lui a accepté les conditions, m'a transmis le truc et voilà, j'ai accepté et c'est ce qu'on a fait quoi. Mais non, je ne connaissais pas avant.

E : Et qu'est-ce qui vous a motivé à accepter le partenariat avec Louvain Coopération ?

R : Ça fait de la pub. C'est gratuit. Et ça me fait venir des clients qui ont cette carte quoi.

E : Ok. Et est-ce que vous connaissez les objectifs de Louvain Coopération, en quelques mots ?

R : Non pas du tout. C'est quoi ?

E : En gros, c'est développer les relations Nord Sud, et principalement au niveau de la santé, de la famine, de la pauvreté et de l'éducation au développement.

R : Ha oui, j'avais une fois été voir sur le site internet vite fait, je m'en rappelle.

E : Ha donc vous vous êtes informé par vous-même des missions de Louvain Coopération ?

R : Bah au début du projet, j'avais reçu le mail avec ce que c'était quoi en gros, et je me rappelle avoir été voir ce que c'était en détails, pour avoir plus d'infos.

E : Et vous vous sentez proche, de ces valeurs, de ces missions vis-à-vis de votre commerce?

R : Beh justement, oui, enfin nous est fair trade et tout ça donc voilà. Notre café, il est fait par ces gens qui sont pris en photos [il désigne les photos accrochées au mur]. On a un autre projet qui s'appelle Youth Bridge, euh on reverse 5 cents par café acheté à Youth Bridge qui

s'occupe de, d'offrir des laptops aux enfants de ces gens-là, de ceux qu'on voit là, en bleu, c'est eux.

E : Ha ok, c'est vraiment eux ?

R : Ha oui oui c'est vraiment eux. Et justement, Thomas Drogart (que vous avez eu au début par e mail) a vraiment été sur place, là-bas, voir notre café. Vraiment, notre café hein, parce que une partie de notre café c'est celui que ces gens-là font. Et les laptops vont aux enfants de ces gens-là. Tout est lié en fait.

E : C'est des valeurs importantes, en fait ?

R : Dans notre conception, oui, vraiment. Bon, encore une fois, je le sais parce que je suis gérant des magasins Coffee Club, que la chaîne ici bah on prône le fair trade, tout ça. Mais maintenant, honnêtement, à l'heure actuelle, avec la crise dans le monde et tout, beh les gens s'en foutent, ils font vraiment pas attention. Ils disent pas « ha on va aller ici parce qu'il y a 5 cents qui vont aux laptops en Afrique ». Ca, je pense pas. Mais ça aide, oui.

E : Oui probablement.

R : Oui ça nous fait connaître, et une fois qu'on s'en rend compte, c'est quand même positif, ils voient qu'on est impliqués.

E : Oui, ça participe ... Mais c'est pas la majeure partie. On n'attire pas des clients parce qu'on fait du fair trade et qu'on fait des actions Nord Sud. Ca je pense pas.

R : Et justement, vous pensez que la carte solidaire a ramené des clients supplémentaires ?

E : Oui oui, au début qu'on a accepté le projet, on en voyait beaucoup en fait. Faut dire pour la carte solidaire, on a mis des stickers, on a fait la pub dans le magasin et la communication là-dessus, donc on en voyait beaucoup. Mais c'est vrai que depuis qu'il y a la carte étudiant, je pense hein... Encore une fois, tantôt j'ai demandé à mon vendeur qui est là et à la gréante qui vient de partir et qui s'occupe du magasin ici (enfin je supervise encore au-dessus mais bon) . Effectivement, ils en voient de moins en moins. Parce que je pense que ceux qui ont la carte solidaire montrent la carte étudiante spontanément quoi. Ou parce que je sais pas, du côté de Louvain Coopération, y a pas assez de communication ou quoi. Moins de pub cette année ou j'en sais rien hein. Y a eu moins d'adhérents ?

E : Non il y en a eu plus pourtant

R : Plus d'adhérents ? Ha beh voilà alors à mon avis, c'est par rapport à l'action étudiants hein.

E : Vous pensez que vous êtes assez visible, enfin identifié de façon assez visible comme partenaire ou euh ?

R : Beh je sais pas ce qu'il y en ligne en fait, je sais pas, j'ai jamais regardé ?

E : Beh il y a une liste des partenaires, en gros

R : Oui je vous dis ça fait quand même deux ans que j'ai accepté le projet donc je suis pas à ça tout le temps. Je dois gérer mes magasins, donc je suis pas le projet au jour le jour en me disant « tiens, la pub est parue sur tel site Internet », ça je sais pas vous dire. Donc il y a quoi, il y a une liste de partenaires en ligne c'est ça ?

E : Oui, c'est ça, avec une petite description du commerce à chaque fois.

R : Dans le magasin, on a juste un sticker derrière la caisse je crois. Bon maintenant, la visibilité, je vois pas ce qu'on peut augmenter de plus, on n'a pas l'espace ... Et je dis toujours, les gens ne lisent pas. Il y a des choses écrites partout à gauche et à droite ... Bon, la carte étudiante, c'est écrit en grand et c'est mis en valeur. Mais ça arrive souvent que après qu'ils ont payé, ils regardent et ils disent « ha beh tiens, j'avais une carte étudiante ». Bon, on peut rien faire de plus hein, vous voyez. Donc, encore communiquer là-dessus, oui, si il y a moyen par des campagnes sur Internet ou quoi, oui. On peut toujours communiquer plus.

E : Tout à l'heure, vous disiez que vous n'étiez pas trop au courant des actus de Louvain Coopération. Vous aimeriez être un peu plus tenu au courant des actualités, peut-être ?

R : Oui, oui, ça me dérangerait pas bien sûr.

E : Parce que là, si je ne me trompe, vous n'avez pas vraiment été tenu au courant depuis deux ans, c'est ça ?

R : Oui, enfin je me rappelle au début que j'ai eu l'info à propos du projet, Thomas Drogart m'avait transmis le mail en me disant « tiens, j'accepte ça ». Enfin, il m'a pas dit « t'as pas le choix », hein, moi je suis franchisé et les magasins appartiennent au groupe. Bah je vais pas dire non à une action pareille hein. Ça rapporte des gens vu que ça fait des remises, c'est des gens qui peuvent revenir. Mais oui, pourquoi pas être plus tenu au courant, tout à fait.

E : Et est-ce que vous avez déjà remis, justement, ce partenariat avec LC ? Ou euh, non ?

R : Non pas du tout parce que voilà, c'est comme la carte étudiant, ça fait de la pub, c'est pas négligeable. Et 10%, ça peut paraître négligeable aussi mais au final, sur le mois, c'est très minime. Je ne perds pas d'argent en faisant ça parce que justement, c'est minime mais ça les fait revenir, avec la carte étudiant. C'est du bouche-à-oreille, en auditoire « tiens, j'ai été là, ils font 10% » « Choutte, on va tantôt »... Je pense que ça fait revenir, c'est pour ça que j'ai gardé l'action étudiants, qui était prévue initialement en juillet-août... Et ça fait deux ans. C'était même ps juillet août 2014, c'était juillet août 2013.

E : Et vous pensez qu'on pourrait être plus proche, que la relation entre vous et LC pourrait être plus développée ?

R : Point de vue communication en magasin ?

E : En magasin, et même plus généralement

R : Imaginons, on pourrait afficher un tableau disant que LC participe, a fait tel et tel projet, oui tout à fait

E : Oui oui. Mais là, vous la voyez comment votre relation à LC ?

R : Bah je vous dis, moi j'ai accepté parce que personnellement ça me coûte rien. Mais moi, je suis ici le mercredi et le samedi et ces cartes, je n'en vois jamais. Je n'en vois jamais. Euh mais voilà, le projet, on l'accepte ... Comme je vous dis, 10% étudiants, ça ne coûte rien. Mais si on pouvait plus communiquer en magasin qu'on fait ces projets en plus de nos projets, bah comme concept pourquoi pas. Pas de problème, aucun problème.

E : Ok. Et est-ce que vous connaissez un peu qui sont les autres commerçants partenaires ?

R : Non, non ... bien que, si je réfléchis un peu, sur LLN, ça peut facilement être devinable. Y a un café équitable, je me rappelle pas du nom ...

E : Altérez-Vous ?

R : Oui voilà, des choses comme ça, je me doute qu'ils sont partenaires aussi.

E : Et vous aimeriez que ce soit un peu plus développé, les partenariats entre magasins ?

R : Oui, bien que je ne sais pas trop comment on pourrait un peu plus développer ça en fait. Mais bon, à ce niveau-là, faut pas oublier qu'on est des concurrents quand même. Enfin, je dis ça mais on est éloignés géographiquement, on est en dehors du centre donc bon ... Moi j'estime que j'ai pas de concurrents ici. Parce que ici [à l'esplanade], y a des cafés « normaux », des pizzas, un tea room et c'est tout. Mais pourquoi pas monter un partenariat, ça peut être l'occasion d'augmenter la visibilité.

E : Oui justement on pensait peut être à faire en sorte que le réseau de commerçants partenaires soit plus développé, enfin que les relations soient plus développées

R : Ah, dans quel sens alors ?

E : Beh peut-être que ça puisse être bénéfique pour tout le monde. Par exemple, si The Body Shop a envie d'un café, beh ..

R : Ha, The Body Shop est aussi partenaire ?

E : Oui oui, ils sont partenaires. Donc il pourrait y avoir un genre d'effet d'échange de bons procédés, vous voyez ?

R : Oui oui, pourquoi pas. Avec un affichage adéquat dans chaque point de vente à ce moment-là. Parce que je vais rendre l'exemple de mon brand manager qui est derrière son pc... Il est occupé, on n'a pas le temps de commencer à distribuer machin ou truc quoi ... Je peux pas dire à chaque client individuellement « voilà, si vous avez la Carte Solidaire machin... ». Non. Mais avec un affichage précis en magasin, ça peut tout à fait se faire, même

en caisse hein. Ca peut le faire, oui, je suis pas contre du tout. Moi je suis du coin en fait, j'ai fait mes études à LLN, j'y sortais souvent donc bon ... Ca me dérange pas d'étendre le réseau de partenaires et de connaître d'autres, via cette action justement.

E : Je me demandais aussi, vous pensez que ça contribue à améliorer votre image de marque, ce partenariat ? ou ça reste le même ?

R : Le problème, c'est que c'est pas quelque chose d'assez connu de ma clientèle en fait. Même quelqu'un qui a la Carte Solidaire il a peut-être été voir sur le site mais il a oublié le lendemain. Et ici y a juste un sticker, mais bon ... On voit pas directement que je fais partie du projet en fait. Maintenant voilà, on peut réfléchir à un meilleur affichage hein. Je sais pas moi, ça peut être un truc qui montre clairement qu'on fait partie du projet. Après, à vous de faire un affichage dans chaque magasin. Avec peut-être la liste des commerçants partenaires de LLN dans chaque magasin participant. Ca ça encouragerait le réseau, c'est mieux. Plutôt que juste le sticker quoi. Parce que bon, d'un autre côté, ça coûte rien, ça ramène des gens. Et pour les gens qui connaissent pas, ils se disent « tiens, ils font partie d'un réseau à LLN », ça permet aux gens d'identifier les projets. Parce que nos projets rejoignent vos projets, un peu, hein.

E : Oui, tout à fait. On choisit justement les partenaires en fonction de leurs valeurs, bien sûr.

R : Oui je me doute bien. Comme je vous dis, le problème, c'est quand même la place de l'affichage. Logistiquement, faut trouver.. ici on a des écrans, avec des animations tournantes dont les écrans derrière. Mais ça faut voir, mais on peut imaginer de projeter vos fichiers. Suffit de nous l'envoyer. Ici on projette nos promos, l'historique du café torréfié. Et c'est vrai que les gens assis là comme moi, ils regardent. Mais ça prend pas de place, c'est là, c'est faisable.

E : Oui alors on pensait aussi peut-être à développer un espèce de club, vous seriez intéressé par des réunions, des drinks ? une plateforme ?

R : auprès de tous les commerçants participants ?

E : Oui

R : Plate forme virtuelle, oui, pourquoi pas. Réunions physiques, personnellement, le temps ... moi je suis indépendant ... le temps, faut le prendre et surtout avoir envie de le prendre. Plate forme virtuelle ça me semble mieux.

E : On se demandait aussi si... enfin, on se rend compte que ça vous rapporte quelques clients, la carte solidaire, mais pas vraiment ... Donc pour vous « encourager », on pensait mettre en place des ateliers de formation à destination des commerçants, que ce soit niveau utilisation des réseaux sociaux, compta, marketing, team building , ...

R : Des formations faites pour nous ? Oui, maintenant, de nouveau, le temps ... Enfin, tout ce que vous venez de citer ... Moi ça fait 8 ans que je suis dedans donc bon ... Et encore une fois, le temps. Moi je peux pas ... Même si je me sens impliqué dans ce projet, même si j'ai accepté, beh j'y prête pas attention. Je m'intéresse au projet si vous envoyez des newsletters et tout ça mais sinon ... Maintenant, aller à des formations dont je n'ai pas nécessairement besoin, pour m'impliquer plus, clairement non... Mais une plateforme virtuelle pour informer des produits, oui, pourquoi pas. Et un affichage, comme vous dites, que mes clients qui ne connaissent pas du tout le projet, beh qu'ils se disent « tiens, à LLn, ils font ça ». Parce que ça rajoute vraiment une valeur ajoutée au commerce et c'est bien. Bien que les gens, aujourd'hui, ne prêtent pas assez attention à ces choses là mais bon. Ça peut aider, à rapporter, c'est clair. Ça fait une valeur ajoutée sans grands moyens mis en œuvre. Moi l'affichage, on a 100 participants, ça conforte le réseau juste en mettant des affiches. Vu comme ça, moi y a pas de soucis, c'est pas un gros apport, c'est juste un affichage quoi.

E : Autre chose à ajouter ?

R : Non, je crois que j'ai tout dit là.

E : Bien super, vous avez répondu à tout, merci beaucoup !

Bruxelles

1. Entretien avec ZELLAMA M., gérant du commerce La Petite Epicerie Bio (produits alimentaires bio et naturels) – 17/02 à 16h – à La petite Epicerie Bio (42, Ch. De Waterloo, 1060 St Gilles)

E : Je voulais savoir, vous ça fait depuis le début que vous êtes partenaire de la carte solidaire ou .. ?

R : Ça fait combien de temps la carte solidaire ?

E : Ça a été lancé en septembre 2013

R : Oui je crois bien. Nous on a ouvert en 2012, oui oui.

E : Vous connaissiez LC avant ?

R : Non pas du tout

E : Ok, et le projet vous a séduit ?

R : Oui oui, bien sûr , c'est dommage que je sois loin. Mais le magasin dans le quartier n'est déjà pas assez ... enfin on se fait connaître tout doucement, on estime que ça prend trois à cinq ans pour se faire connaître donc bon. Cela dit, on a dit oui parce que l'idée est bonne. Je pense que c'est commercial, c'est très bien à tous points de vue. Déjà ce que vous faites à

l'UCL, conscientiser les étudiants aux relations Nord Sud, c'est très bien. C'est pas donné à tout le monde.

E : Donc vous adhérez au projet ?

R : Moi-même personnellement oui. Pour parler de ça, faire les 10%, j'étais tout de suite partant ? Moi j'adhère à ça, je viens du sud, je vis au Nord. J'aimerais bien le partager à d'autres, c'est pour ça que j'ai adhéré au projet. Mes enfants ils sont aussi Nord-Sud, je suis quelqu'un du monde donc quand on parle de ça, ça s'hérise quoi.

E : et commercialement parlant ?

R : Ha commercialement parlant, je vous le dis, je l'ai pas senti.

E : Il ya beaucoup d'étudiants qui sont venus ?

R : Non, pas du tout. Aucun. Je me rappelle pas en tout cas. Avoir vu une carte ou quoi, non. Mais c'est pas grave, la meilleure amie de ma fille qui est à l'UCL a vu le nom de « La Petite Epicerie Bio » je ne sais pas où, donc voilà c'était bien. C'est bien pour moi. Mais commercialement parlant, je m'attends à des gens du quartier mais bon .. Il faut peut-être plus de visibilité ? Quelque chose ?

E : Oui, c'est prévu .. On voudrait justement développer la visibilité.

R : Oui mais bon, vous savez, moi ... J'aime vraiment le projet, c'est surtout pour ça. Les jeunes c'est le futur, il faut les sensibiliser.. Vous savez, moi aussi étudiant, j'étais dans des mouvements mais bon .. Il faut passer le relais hein, et le relais c'est les jeunes. C'est déjà, ce que vous faites, à part l'aspect pratique pour le commerçant (c'est la carotte, hein, de dire que ça va apporter plus d'étudiants), beh il y a un travail de fond. C'est changer les mentalités. Et ça, je pense que des magasins comme le mien, beh on y contribue aussi. Vous savez, dans le quartier, je crois qu'il y a des gens qui ne savent même pas ce que ça veut dire bio hein. Sans parler de Nord Sud, de ci ou de ça. Il faut parler aux gens, c'est pour ça. Et ici on parle aux gens, c'est un commerce de quartier donc on se parle. C'est un commerce de proximité et surtout, on s'intéresse à la vie de quartier. C'est important. Même si il y a la pression avec la crise, les travailleurs, la TVA, tout ça ... parfois on se sent étranglé. Mais faut se libérer du système. Il faut prendre conscience et savoir se libérer du système, engendrer des changements. L'évolution, c'est faire prendre conscience aux gens, doucement. Parce que là alors, ils vont agir et là on aura un résultat. Moi je suis très content quand je peux jouer ce rôle.

E : C'est ce genre d'initiatives qui peut changer les mentalités ?

R: Je crois bien, oui oui oui. Goutte par goutte, c'est important. Y a pas mal de gens qui agissent dans ce but. Il y en a.

E : Ok. Donc vous m'avez dit, il n'y a pas beaucoup de fréquentation de votre magasin ...

R : Oui mais ça c'est compréhensible hein ... géographiquement, mon magasin est éloigné, je comprends. A LLN c'est plus facile je pense.

E : Une plus grande visibilité ce serait bien peut-être ?

R : Ha je ne sais pas, est-ce que je peux agir autrement ?

E : Ha non, c'est nous qui devons dynamiser ça, mais vous seriez prêt à nous suivre ?

R : Bien sûr, bien sûr. Moi je propose d'agir dans la limite de mes moyens ... Je ne sais pas, rien que mettre des flyers ici. Vous voyez il y en a déjà plein, moi ça me dérange pas. Du tout. Je mets des flyers d'associations, tout ça et j'en parle avec les gens. Votre sujet à vous est intéressant, je pourrais en parler, bien sûr. Par exemple, votre sujet, je pourrais donner vos flyers à mes clients que je sens sensible à ça. Parce que ici c'est un petit magasin, je connais mes clients donc c'est ça aussi l'intérêt. La clientèle évolue doucement donc c'est facile.

E : Et comme ça vous apporte pas au niveau commercial, vous avez déjà pensé à rompre le partenariat ?

R : Non, du tout, je continue.

E : Ok ok. Et est-ce que vous connaissez les autres partenaires de la carte ?

R : J'ai vu sur le ... j'ai lu, mais je ne les connais pas.

E : Et vous pensez que ça pourrait être intéressant de développer un peu plus le réseau de partenaires ? Qu'il y ait des échanges ?

R : Bien ça demande une stratégie. Ça veut dire que ... Enfin en général, il y a de la concurrence. L'autre épicerie, par exemple, tout près d'ici, impossible de travailler avec elle. Quand elle a vu que j'ouvrais un autre magasin bio près de chez elle, elle était très fâchée, vraiment. Je lui ai expliqué que j'avais fait une erreur : J'aurais dû me mettre juste en face et vous copier à 100% (rires) Non mais bon ...

E : Donc il y a quand même de la concurrence entre commerçants ?

R : Oh mais pour moi, non. Moi je rève que tout le monde ouvre bio dans cette rue, mais c'est une question de mentalité. Comment on peut faire bio et ne pas être humaniste, ouvert ? Comment ? C'est pas possible. Donc, elle, elle n'est pas comme ça, je ne veux pas travailler avec elle. Oxfair, par contre, je travaille déjà avec eux. Eux, je m'entends bien avec eux, on discute, on a ramené des chocolats d'Italie ensemble, qu'on vend. Et là, je peux toucher un mot pour demander ce qu'on peut offrir aux étudiants. Mais si il n'y a pas d'affinités, on peut rien construire. Et il y a pas mal de magasins comme ça à Bruxelles donc c'est possible. Les petits commerces pourraient s'unir. Mais bon, tout ça demande du temps et il faut avoir du temps pour ça hein..

E : Et sinon, vous êtes informé de ce que fait LC ?

R : Beh pas vraiment en fait ... enfin, dernièrement, j'ai reçu une publicité sur une pièce de théâtre ? Et le problème, c'est que avec mon magasin, j'ai du mal à venir assister à ce genre d'évènements ... On est ouverts de 8 à 20H, je suis tout seul donc bon ..

E : mais donc, quand c'est possible, ça vous dirait de participer à ce genre d'activités ?

R : Oui oui, mais quand c'est possible. Parce qu'en plus, au niveau géographique, c'est pas facile non plus. Enfin ici, je parle surtout au niveau personnel mais pas professionnel.

E : Pas de soucis, c'est normal. Justement, c'est pour ça qu'on voudrait développer le lien avec et entre les commerçants, car vous êtes des commerces qui partagent les mêmes valeurs.

R : Oui oui, tout à fait. Mais que sont les outils qu'on pourrait créer, c'est la question. Avec les limites des commerçants (budget, le temps, tout ça).

E : Et vous aimeriez recevoir plus d'infos sur LC ?

R : Oui, j'aimerais bien. J'ai pas été beaucoup tenu au courant des projets, j'ai pas eu beaucoup de suivi et j'en ai pas demandé non plus. Mais pour qu'on puisse avoir du matériel, pour travailler avec le commerçant, faut qu'on soit informés. C'est important l'information des partenaires, qu'ils aient de la matière. Ça peut pas se faire toutes les semaines, parce qu'on mentait en disant qu'on lit tout. Mais ponctuellement, ce serait bien. Parce qu'on est tellement occupés ... Mais je pense qu'on peut se concentrer ponctuellement sur certaines choses.

E : Vous auriez des suggestions pour que le partenariat entre LC et vous se développe ? Parce que là c'est un peu passif je crois non ?

R : Oui c'est vrai un peu ... je ne sais pas trop. Enfin c'est vrai qu'ici ça me prend déjà beaucoup de temps... Enfin, j'aime bien hein, pour moi c'est important. Les gens sont sympas, et j'aime bien. Et j'aime bien montrer que le bio, c'est pas forcément plus cher, ça dépend de quel type de produit on parle. C'est des liens qui se tissent à travers certaines ... à travers le commerce. L'argent a été fait pour lier les liens entre les gens. Normalement, ça ne devrait rester que ça.. Malheureusement ce n'est pas le cas. Ce n'est pas comme ça. C'est devenu autrement. Mais ça va changer, en encourageant ce genre d'initiatives. C'est impératif.

E : Ok, je pense que je n'ai plus de questions. Merci beaucoup en tout cas !

2. Etudiants

E : Enquêteur

R : Répondant

Farah Mercier - Bac 1 FIAL - 19.05.2015 - Skype

E : cela va durer une trentaine de minutes, j'enregistre mais cela reste confidentiel, anonyme.

La 1ere partie sert à cerner le type de client que tu es en général.

Il n'y a pas de mauvaise réponse, toutes les réponses sont intéressantes. Mon but est d'améliorer l'utilisation de la carte de Louvain Coopération.

Connaissais-tu Louvain Coopération avant d'acheter la carte?

R : pas du tout, c'est ma 1ere année à l'université. J'ai vu ça en m'inscrivant.

E : c'est bien via la carte que tu as connu Louvain Coopération?

R : oui, c'est ça.

M. : connais-tu les projets, les valeurs de Louvain Coopération?

R: j'avais lu ça avant d'acheter la carte. C'est pour financer des projets, une partie de l'argent va pour une famille, dans des pays pauvres.... je crois.

E : oui, c'est ça. Te sens-tu proche de ces valeurs, de ces projets de Louvain Coopération?

R : je lis quand je reçois des courriers, mais je ne me suis pas vraiment intéressée à Louvain Coopération au cours de cette année.

E : Quand tu penses à Louvain Coopération, quels mots te viennent en tête?

R : solidarité,... je ne sais pas trop.... (gênée)

E : comment as-tu eu connaissance de la carte solidaire?

R : au moment de mon inscription. Ils proposaient 3 cartes : la carte solidaire, la carte sportive et la carte culture.

E : pourquoi as-tu acheté la carte solidaire? quelles ont été tes motivations? Qu'est-ce qui t'a convaincue?

R : j'avais lu rapidement la description et ça m'a paru bien d'aider une famille. La solidarité est vraiment quelque chose de très important. Je me dis qu'aider pour des projets, c'est bien, même si le prix de la carte, 10 euros, c'est pas énorme, mais c'est déjà ça.

E : donc, ce qui t'a convaincue pour l'achat de la carte, c'est la notion de solidarité, c'est bien ça. Etais-tu au courant des avantages?

R : au tout départ non, mais j'ai ensuite lu un dépliant, qui expliquait qu'on pouvait avoir des réductions dans certains magasins.

E : donc, la réduction dans les magasins, c'est un avantage en plus, mais ce n'est pas cela qui t'a décidée?

R : Non, je n'ai pas utilisé la carte dans les magasins, d'ailleurs. (gênée)

E : en tant que consommatrice, y a-t-il un type de magasins que tu privilégies? Par exemple, pour tes courses alimentaires, pour tes loisirs, pour tes vêtements,...?

R : je vais souvent au centre commercial. J'aime bien les magasins solidaires, comme Oxfam, mais je ne vais pas y aller à chaque fois...

E : pourquoi, est-ce que c'est une question de moyens, ou tout simplement parce que tu n'y penses pas toujours? Ou...?

R : c'est juste que ce n'est pas possible de faire toutes ses courses chez Oxfam, ... Parfois j'aime bien pour les bijoux, mais bon...

E : est-ce que tu privilégies les magasins bio, fair-trade, ...?

R : je ne vais pas toujours aller chez Oxfam, mais si je me trouve dans un rayon, que j'ai le choix entre un produit normal et un produit solidaire, je vais quand même privilégier le produit solidaire.

E : Es-tu sensible à ce genre de cause, notamment dans les publicités? C'est-à-dire, si une publicité vante des produits bios, fair-trade, vas-tu être plus sensible?

R : je ne vais pas toujours acheter cela, mais oui, de temps en temps.

E : as-tu déjà des cartes de fidélité?

R : pas vraiment.

E : y a t'il des causes auxquelles tu es plus sensible? Louvain Coopération, c'est le développement des relations Nord-Sud, par exemple.

R : Toujours au niveau de la solidarité?

E : au niveau du monde associatif, mais ça peut l'environnement, les sans-abris, les animaux... une cause qui te touche en fait.

R : un peu tout, en fait. Beaucoup de choses me touchent, par exemple des personnes qui mendent dans la rue,...

E : donnes-tu déjà à d'autres associations, ONG,...?

R : pas vraiment. Quand je suis sollicitée, qu'on me propose, oui, par exemple quand on vend des bics du père Damien, mais pas de moi-même et puis je suis encore étudiante et donc...

E : as-tu par exemple déjà fait du bénévolat?

R : non.

E : je vais maintenant te poser quelques questions concernant ton attitude par rapport à la carte. Par exemple, sais-tu quels avantages étaient offerts pendant l'année?

R : non, à part des réductions dans les magasins,... c'était aussi pour aider des projets solidaires.

E : au niveau de l'information concernant les réductions dans les magasins, tu l'as eue après avoir acheté la carte, est-ce correct?

R : oui, via un dépliant.

E : cette information t'a paru suffisante?

R : oui, c'était bien repris : "dans tel magasin, vous avez telle réduction...".

E : t'est-il déjà arrivé de rentrer dans un magasin partenaire et de te dire "c'est vrai, j'ai une réduction ici avec ma carte solidaire"... En d'autres termes, penses-tu que les magasins partenaires sont suffisamment et clairement identifiés?

R : je ne sais pas, je n'ai pas vraiment fait attention à cela cette année. J'avais juste retenu un magasin, dans lequel je vais parfois.

E : c'était donc un magasin que tu connaissais déjà, ça te n'a pas permis d'en découvrir d'autres, de type bio, fair-trade...?

R: non.

E : as-tu été tenue au courant pendant l'année, des projets concernant le fonds solidaire?

R : pas vraiment. en début d'année, quelqu'un m'avait interpellée en rue pour me parler de la carte solidaire, mais rien d'autre.

E : je ne sais pas si tu étais au courant, mais il y avait aussi des avantages au niveau des stages et des mémoires.

R : je ne suis pas encore concernée, donc non.

E : penses-tu que l'information était suffisamment claire par rapport aux projets soutenus? Par exemple, la lutte contre la faim au Burundi,

R : pas trop, je ne sais pas si on a reçu des mails, ou...

E : donc, ça ne t'a pas marquée d'avoir reçu cette information, c'est ça?

R : effectivement, mais on reçoit tellement de mails qu'on ne fait plus toujours attention.

E : au niveau de l'utilisation de la carte, tu me disais que tu ne l'as pas du tout utilisée, c'est ça?

R : non, c'est ça. Je l'ai achetée parce que de l'argent revenait à un fonds solidaire en fait, pas parce que je savais qu'il y avait des avantages

E : pourquoi penses-tu que tu ne l'as pas utilisée? Manque de facilité, manque d'information reçue, ou...,?

R : parce que je n'y pensais pas, en fait.

E : ce n'était donc pas automatique de te dire, je vais dans ce magasin et j'utiliserai ma carte, c'est ça?

R : c'est ça.

E : y a t'il un moment où tu as reconnu un magasin partenaire, parce que tu as vu un sticker, sur la vitrine, ou parce que le propriétaire t'a dit qu'il était partenaire et t'a demandé si tu avais la carte...?

R : non, juste quand j'ai reçu le dépliant, j'ai vu dans la liste le nom d'un magasin où j'étais déjà allée, ou parfois des magasins devant lesquels je passe,

E : la carte te paraît-elle intéressante à acquérir par rapport aux avantages qu'elle offre?

R : ça peut être intéressant d'avoir des réductions, mais je n'ai pas vraiment fait attention à cela.

M. : tu n'as donc pas profité de ces avantages du tout, tu n'as pas "rentabilisé" ta carte?

R. : non.

E : je récapitule tout pour que ce soit clair. Ce que tu attendais en achetant la carte, ce n'était pas vraiment les avantages mais c'était surtout pour le fait de "donner".

R. : oui c'est ça.

E : si c'était à refaire, achèterais-tu à nouveau la carte?

R : oui, et je m'y intéresserais un peu plus.

E : conseillerais-tu la carte à des amis?

R : oui

E : quels arguments donnerais-tu? plutôt "10 euros, c'est pas grand chose", plutôt que les avantages liés à la carte solidaire?

R : tant mieux s'ils vont dans les magasins partenaires, mais c'est surtout pour aider les autres.

E : par rapport aux attentes futures par rapport à la carte, y a t-il selon toi un avantage qui serait susceptible d'intéresser les étudiants à acheter cette carte?

R : les réductions dans les magasins ça peut être intéressant, je ne sais pas...

E : concernant la communication de la carte, que manque t-il comme informations selon toi quand tu l'achètes?

R : avoir plus d'informations sur les projets, ça peut être intéressant.

E : via quel canal, selon toi, l'information devrait être plutôt communiquée?

R : les mails

E : au niveau du contenu, sur quels points devrait s'axer la communication à propos de la carte solidaire?

R : surtout sur les projets. Ce n'était pas mon cas, mais les réductions, ça peut aussi intéresser les personnes. Mais l'essentiel reste les projets, car sinon il n'y aurait pas cette carte.

E : comment penses-tu qu'on pourrait encourager les étudiants à plus utiliser cette carte?

R : peut-être si c'est bien indiqué dans les magasins, on pensera plus vite à présenter la carte.

E : trouves-tu que la forme de la carte est bonne? Ou autre forme, comme des coupons?

R : non, une carte c'est comme pour les autres magasins,

E : tu penses qu'il faudrait mieux identifier les magasins partenaires?

R : le dépliant était bien clair, mais si en plus c'était très clair dans les magasins partenaires, ce serait mieux.

E : la carte a-t-elle modifié ta perception de Louvain Coopération? t'es-tu sentie plus proches, as-tu eu envie de t'intéresser aux projets?

R : pas vraiment.

E : à ton avis, pourquoi y a-t-il eu cet oubli de la carte, après l'avoir achetée?

R : vraiment parce que je n'y pensais plus. Maintenant, j'ai vu qu'il y avait de affiches partout dans la ville, et je me suis demandé ce que c'était.

E : l'idée serait de rappeler plus aux étudiants comment l'utiliser,

R : avec l'affiche, on voit qu'il y a des projets, ça donne envie de s'y intéresser. Parce que les mails, on en reçoit beaucoup, tandis que l'affiche, ça marque, l'image reste en tête.

E : as-tu l'intention d'acheter de nouveau la carte l'année prochaine?

R : oui, et m'intéresser plus aux projets.

E : as-tu d'autres remarques, à propos de la carte,...?

R : non.

E : autres renseignements : ton âge, études...?

R : 18 ans, je fais latin-français,

E : dans tes études, est-ce qu'on aborde des thèmes comme le développement durable,...?

R : non, pas vraiment.

E : qu'est-ce qui fait que tu es sensible à ce genre de problématique?

R : on ne peut pas vivre repliés sur nous-même, ces thématiques m'intéressent beaucoup.

2. Thibaud Gillet - Master 2 Géographie - 19/05/15 - Skype

E: Tu connaissais déjà LC avant d'acheter la carte ? Qu'est ce que tu en savais ?

R: Euh j'avais vaguement entendu parler qu'il y avait l'équivalent sur Namur, il y a une autre association, mais j'ai oublié le nom à côté de l'AGE qui s'occupe aussi un peu de tout ce qui est humanitaire et tout ça donc voilà. Mais donc avant, j'ai fait mes trois premières années à namur donc après je suis passé à Louvain et dans le ... Pour payer le ... Le coût des études, il y avait ça dans les différentes cartes qu'on pouvait directement avoir .. Y avait la carte sportive et celle là donc je me suis un peu intéressé et je trouvais ça pas très cher 10 euros pour aider ce genre de projet. Je trouve que c'est une bonne initiative quoi.

E: Ok. Donc tu t'étais déjà un peu sensibilisé au thème, aux valeurs que portent LC ?

R: Oui parce que j'ai des cours de géographie et en géo, on voit un peu tous les peuples donc on peut.. on est sensibles aux différences et disparités qui existent entre les différents peuples de la terre en général, disons donc euh .. Tout ce qui est humanitaire et ce genre de projet de développement ça m'intéressait.

E: Ok donc il y a des projets desquels tu te sens plus proche particulièrement ?

R: Euh non je ... Non pas vraiment. Parce que je trouve ça difficile d'évaluer un projet vis à vis d'un autre et euh de mettre un .. une évaluation plutôt subjective sur ce genre de choses. C'est vrai qu'à différentes échelles, il ya différentes tailles d'importance on va dire mais je trouve pas qu'il y a un projet vraiment meilleur qu'un autre à tous points de vue.

E: Ok d'accord. Et quand je te dis LC, quel mot te vient à l'esprit ?

R: euh projet humanitaire ... (silence) C'est un peu tout ce qui me vient à l'esprit, je n'ai pas beaucoup fouillé sur les résultats et tout ce qu'ils font, j'avoue. Mais donc voilà moi, dès que c'est pour aider les populations extérieures et dans le cadre de l'université, et pas dans le cadre d'une compagnie privée ou autre ça m'intéresse déjà beaucoup plus que d'autres projets faits par l'Etat ou faits par les compagnies dans un certain but précis quoi.

E: Donc tu as acheté la carte solidaire pour la carte solidaire et pas parce que tu t'es dit "Ha LC j'ai envie de donner ces 10 euros à LC" ?

R: Euh c'est un peu les deux. cEt je trouve ça bien qu'il y ait un retour mais en même temps, voilà, je suis pas super souvent sur Louvain et souvent, j'oublie d'utiliser ma carte donc bon

E: Ok donc la carte solidaire, tu me disais, tu l'as connue quand tu t'es inscrit ?

R: euh oui, oui. La carte en elle-même je l'ai connue quand je me suis inscrit

E: et tu penses que t'es suffisamment informé quant à la carte solidaire ? tu disais que tu étais pas au courant des avantages ? Tu crois que tu étais suffisamment informé quant aux projets qu'elle soutient, avantages ?

R: Beh je pense que le fait que j'ai commencé en master et pas en bac fait que j'ai beaucoup moins d'informations directes que par rapport aux kots à projet et autres extras hors des cours. Et donc oui j'ai étais sans doute moins informé mais c'est en grande partie à cause de cette jonction entre les deux. Et je pense que c'est une bonne idée comme première approche, même si le fait que ce soit un formulaire ça peut être un peu rebutant pour certains, de se dire "oh directement un coût en plus" sans aller plus loin quoi.

E: Il y avait un avantage de la carte qui t'a vraiment séduit ? Quand t'as eu la possibilité de l'acheter, tu as vu un aspect important? Le projet soutenu? Les avantages ?

R: Euh oui enfin (silence) comme j'ai dit j'ai pas beaucoup cherché à aller plus loin donc je me suis un peu intéressé à ce que c'est LC et dans les objectifs (je les connais pas par coeur mais bon) mais quand je les avais lus, ça m'avait l'air d'être honnête et 10 euros, c'est pas un énorme investissement non plus donc ça me semblait bien.

E: OK. Donc tu étais au courant qu'il y avait un Fonds Solidaire ou pas du tout ?

R : si si, c'est pour faire des projets c'est ça ? oui on reçoit quand même des mails assez souvent

E: Ok donc t'es quand même tenu au courant assez régulièrement de l'actualité de la carte en fait ?

R: Oui je lis mes mails donc oui

E: J'aurais voulu savoir aussi quel type de client, de consommateur tu es dans la vie de tous les jours. Est-ce que tu as des magasins privilégiés en matière d'alimentation, de loisirs, d'horeca, de vêtements ?

R: comme je suis toujours chez papa-maman, magasins c'est toujours les grandes surfaces même si je suis un peu plus sensibilisé à tout ce qui est OGM entre autres ...Parce qu'on a eu des cours d'agriculture assez poussés et du développement, tout ce qui est huile de palme et le lien avec la déforestation, j'essaie quand même de choisir des produits un peu différents. Acheter un peu moins de viande, mais j'ai pas changé énormément mon comportement ces derniers temps. Mais j'ai changé un peu oui, parce que je suis de plus en plus sensibilisé à ce genre de choses

E: De par tes études ?

R: de par mes études et de par un intérêt personnel, propre. Les études ont été le premier pas pour montrer un peu la consommation telle qu'elle est aujourd'hui et ce qu'il y a derrière quoi. J'ai été chercher un peu plus loin que mes cours

E: Ok donc tes cours ont lancé le truc quoi

R: c'est ça

E: tu as d'habitude, indépendamment que tu habites chez tes parents, quand tu es amené à faire tes courses toi-même, tu vas privilégier des produits un peu fair trade, bio, naturels ou est-ce que c'est pas forcément le truc que tu regardes ?

R: Avant je regardais plus comme un peu tout le monde le moins cher car quand on est étudiant, on n'a pas un budget illimité. Avant j'étais en kot, maintenant je ne le suis plus, mais quand on est en kot on a plus souvent l'aspect financier qui entre en compte, surtout les premières années où on sort, où on essaie de gérer son budget au mieux et parfois, c'est un peu limite donc on ... on fait moins attention à d'autres valeurs que économiques. Mais maintenant que je suis chez papa maman, ça me donne ... je fais quand même plus attention à ce que je consomme et notamment grâce à la Carte Solidaire et grâce à des connaissances, je vais de temps en temps à l'Altérez Vous qui est aussi ce genre de ... de ... consommation, ce genre de point de vue de consommation plus éthique et respectable de l'environnement et des personnes. Donc voilà, ma consommation a un peu changé et personnellement, elle a aussi un peu changé mais bon, quand on va faire des courses en gros, c'est encore souvent le moins cher qui prime.

E: et dans la publicité, en général, est-ce que tu es sensible à ce genre d'arguments fair trade et bio ?

R: Dans la pub, pas vraiment en fait parce que j'ai aussi été sensibilisé un peu au greenwashing donc je fais toujours attention à ce qu'on essaie de me mettre sous le nez et quand je vois ce genre de pub, j'ai un regard critique, parfois même je vais voir un peu derrière. Il y a des moments où ça a l'air plus ou moins clean, je dis pourquoi pas, mais il y en a d'autres ... genre les voitures vertes, moi c'est un concept qui ...que je trouve assez détestable car ça pousse quand même à consommer et consommer des voitures... Et produire une voiture, ce sera jamais vert donc en soi ..

E: Ok. Tu es un peu méfiant envers ce genre d'arguments, d'accord. J'aimerais aussi savoir si ... Enfin LC, pour faire court, c'est une cause un peu humanitaire. est-ce que tu es sensible à d'autres causes ? Tu parlais un peu de l'écologie?

R: en fait les deux m'intéressent. La cause sociale, je trouve qu'elle a été assez fort poussée ces dernières années, et puis c'est un peu comme l'évolution de la géo ... On prend en compte l'humain, puis l'environnement... C'est deux facettes que je trouve, qui sont importantes à prendre en compte en plus de simplement l'économie et ce qu'on entend partout, dans tous les médias. Et donc je trouve ça important de comprendre et de savoir un peu ce que les organisations non gouvernementales font un peu partout et de s'intéresser à ce genre de coopération. Un truc que j'ai bien étudié quand je suis parti en erasmus au début de cette

année, c'est tout ce qui est l'implication des gens locaux dans les projets de développement, ce qui peut être un plus du point de vue économique et social. Donc ce genre de choses qui en théorie et en pratique m'intéresse beaucoup, et c'est vers ça que je pense me diriger plus tard donc voilà.

E: tu donnes déjà à d'autres associations ou ONG ou autres ?

R: pour le moment je donne à Greenpeace, la croix rouge et amnesty

E: ok d'accord, malgré un budget étudiant ?

R: en soi, j'ai un budget je pense que ça doit être autour de un peu plus de 100 euros par mois et je dois donner 2 3 euros à chaque association. C'est pas énorme mais chaque mois, ça compte quand même.

E: Ok. et tu fais du bénévolat ou d'autres ..?

R: Récemment non, enfin j'ai fait un peu de bénévolat scout mais sans plus .. Et beh justement, je suis intéressé par l'Altérez Vous, mais bon, pour le moment c'est examen et tout et c'est un peu compliqué.

E: OK. Maintenant on peut passer à ton attitude par rapport à la carte. D'abord, j'aimerais bien savoir qu'est-ce que tu sais quant à ce que la carte propose, à ce que la carte soutient comme projets, etc.? Quelles informations t'as reçues?

R: j'ai reçu des infos mais elles ne m'ont pas vraiment marqué et comme tu as pu t'en rendre compte depuis le début, euh... Donc je sais que ça soutient les projets et je sais qu'il y a des avantages avec beaucoup de partenaires en fait, plus que ce que je pensais par rapport à l'année passée. Cette année, le fait qu'il y ait ces avantages et tous ces partenaires je trouve ça intéressant. Car on peut vraiment savoir "tiens je vais faire du shopping, j'ai ma carte, c'est cool". Mais comme tu as pu t'en rendre compte moi je n'en ai pas beaucoup l'usage de la carte. C'était vraiment l'idée de "ok, je participe, je donne 10 euros, c'est pas grand chose". et puis, eux normalement vont avoir un usage intéressant de ces 10 euros et quand bien même ils sont pas utilisés au meilleur usage, ça reste que 10 euros. Après, la carte en elle-même, j'en ai pas un usage régulier, je dois l'utiliser une fois tous les trois mois et voilà.

E: Ok. donc toi tu estimes que tu n'as pas été très informé concernant les réductions dans les magasins partenaires ou euh?

R: Beh disons que au moment de m'inscrire, ils m'ont pas vraiment informé. Après, en cherchant bêtement sur le site web un peu, si les gens veulent s'informer beaucoup plus, y a moyen. Mais euh j'ai dit et je répète : je pense que les gens, le fait de donner 10 euros, c'est ... ça ne leur coûte pas grand chose pour le retour sur la satisfaction, car il n'y a pas un .. il n'y a jamais de don parfait. Et je pense que ces 10 euros sont tout à fait appropriés.

E: Ok d'accord. Donc pour revenir aux magasins partenaires, tu crois qu'ils sont suffisamment identifiés ou est-ce que quand tu rentres dans un magasin, tu te demandes si il est partenaire ou pas ? C'est clair pour toi ça ?

R: Non c'est pas tout à fait clair, ça j'avoue qu'il y a certains types de magasins genre The Body Shop, on pourrait croire que pas spécialement, parce que c'est plus « grande chaîne » et axé pharmacie et pas vraiment humanitaire ou autres... Tandis que d'autres comme Natures & Découvertes, qui sont aussi un peu plus axés sur le monde, tout ça, oui. Maintenant je ne sais pas si ce serait très subtil de faire la pub dans ce magasin là ou pas. Ca peut peut-être marcher car ils attirent pas mal d'étudiants sur Louvain mais je ne sais pas si j'irais d'office voir LC si je vois de la pub dans ce magasin.

E: Et au niveau de l'information concernant les projets Fonds Solidaire, je sais pas ce que tu sais plus ou moins sur ces projets là ?

R: euh (rires) On en revient toujours au même : pas grand chose non. J'avoue que les valeurs, je fais un peu confiance à l'ONG pour continuer dans les valeurs qu'elle porte, qu'elle décrit sur le site mais bon ... je suis pas allé voir chaque projet, j'avoue

E: Parce qu'il y avait des projets lancés, il y avait un appel à projets pour les projets des étudiants. N'importe qui pouvait lancer son projet, ça t'aurait tenté toi? Tu en as profité ? Pourquoi?

R: Mais oui, ça me tente où je lis le mail mais je me dis que je n'ai pas encore , et c'est peut-être un peu dommage ... mais ceux qui sont en gestion souvent , ou les sciences po sont peut-être plus à même .. Parce que c'est bien d'avoir une idée de projet mais arriver vraiment à avoir un projet bien abouti, c'est difficile pour un étudiant. Et je pense qu'un étudiant en gestion ou quoi est peut-être plus à même mais il faut l'idée et arriver à la gérer. Et euh j'avais des idées de partir à tel endroit, ou tel endroit car on m'en avait parlé, justement à Namur certains de mes profs étaient déjà partis pour ce genre de projet, mais moi en tant que seul, commencer de 0, je savais pas vers quoi aller, c'est difficile.

E: si il y avait plus de soutien, d'encadrement pour les projets, que ce soit un peu plus interactif, ça marcherait mieux ?

R: je crois que ça pourrait être encourageant et en plus, essayer si des gens ont des idées, c'est bien de proposer simplement le fait de donner des sous si on a un projet établi. Mais ça peut aussi être intéressant de donner une option, peut-être avec le même fond, de si on est intéressés, si y en a qui sont bons en gestion ceci celà, en développement ou qui ont des idées, essayer d'arriver à réunir tout le monde et à faire quelque chose. Si il y a pas assez de projets ou si c'est pas assez l'engouement cette année. Je pense que relancer les gens sous cette

optique là c'est pas mal. Après le problème ça peut être certaines personnes qui arrivent en groupe, juste pour faire masse et qui ont leur projet fait.

E: et au niveau de l'information concernant les stages et mémoires, t'étais au courant des avantages ?

R: euh il y avait réductions pour imprimer le mémoire ?

E: euh non pas vraiment, c'était plutôt une priorité pour les stages et mémoires

R: ah oui pour partir en projet oui, j'en avais entendu parler

E: c'était clair comme info?

R: L'info en elle-même est pas mal, mais justement de mon point de vue, c'était plus difficile de commencer de 0 avec une idée d'un truc qu'on fait et arriver à un projet et aussi à un projet qui arrive à séduire un de nos profs. enfin voilà.

E: Tu crois que l'info quant au projet soutenu par la carte est suffisamment claire ou est-ce qu'il y a pas assez d'update ?

R: (silence)

E: Je sais pas si tu sais déjà quel projet était soutenu?

R: je me souviens vaguement avoir vu un mail mais bon ..

E: en gros, c'est la lutte contre la faim au Burundi.

R: Ok. beh pas au courant (rires)

E: ok. Concernant l'utilisation de la carte, tu ne l'as presque pas utilisée, c'est ça? tous les trois mois environ?

R: C'est ça

E: Donc pour toi la carte c'est pas spécialement ... est-ce que c'est parce qu'elle est pas facile d'utilisation?

R: Non je pense qu'elle est assez facile d'utilisation, je pense que les gens ... Enfin je crois que ces problèmes sont liés à pas assez de gens qui ont la carte peut-être ? Ou un problème d'information avant, de sensibiliser les gens au fait que ça existe, des avantages que ça offre ... Ce que ça a comme impact sur moi, sur les autres étudiants

E: OK. et donc pour toi l'utilisation de la carte n'a pas été spécialement facilitée par des commerçants qui t'auraient encouragé à l'utiliser ?

R: euh non, je pense que c'est un peu un cercle, hein. Si il ya pas assez de gens qui utilisent la carte, ils vont pas spécialement demander si ils ont la carte. Donc je pense que c'est vraiment les deux parts du problème, je pense que les commerçants n'ont pas non plus intérêt à demander à chaque personne pour la carte. Donc c'est plutôt sur les étudiants qu'il faudrait

s'axer. Maintenant, comme j'ai dit, des pubs dans les magasins ou une bête affiche sur le comptoir, ça peut peut-être aider les gens à se dire "tiens, y a des réducs".

E: donc bilan de cette année avec la carte : toi c'est pas vraiment pour les avantages que tu l'as achetées, c'est pour l'action de donner ?

R: Oui tout à fait, pour le don

E: Ok donc tu n'en as pas vraiment ... enfin, tu as donné, tu es satisfait de ton don mais niveau des avantages, on peut pas dire que la carte ait été rentable pour les 10 euros que tu as dépensés?

R: Non ça sûrement pas mais c'était pas le but.

E: Ok. Et est-ce que si c'était à refaire tu rachèterais la carte?

R: Tout à fait

E: tu la conseillerais à des amis?

R: Oui.

E: et enfin, dernière partie de l'entretien, j'aimerais savoir ce que tu attends dans le fut par rapport à la carte. D'abord, au niveau des avantages, est-ce que selon toi, il y en aurait un qui serait susceptible d'intéresser les étudiants ?

R: Mhhh (silence) Je pense pas qu'il faut inclure de nouveaux avantages, en tout cas pas changer la vision de la carte comme on la considère maintenant. C'est à dire que bien choisir ses partenaires et ses projets, je crois que ça doit rester dans un certain cadre de cohérence. Le but n'est pas non plus de, pour moi, d'acheter une carte pour avoir des réductions sur les bières ou ce genre de choses. C'est pas le but premier de la carte et c'est pas le but premier de l'organisation donc je pense pas qu'il y ait des grandes modifications à faire et surtout pas changer les valeurs que ça produit.

E: il vaut mieux privilégier la qualité à la quantité en fait?

R: exactement même si l'info peut être améliorée. Je pense pas qu'on parle beaucoup de LC en fait.

E: Qu'est-ce qu'il manque comme info principalement?

R: Plus de visibilité sans doute, plus de ... Un peu moins.. moins d'informations, plus concise et plus claire. Même si, si je me souviens bien, dans un des mails c'était clairement découpé en points et sous points. C'est ce genre de choses qui à mon avis marche bien. et ceux qui ont envie d'aller plus loin, ils peuvent aller plus loin pour se renseigner, c'est facile, c'est en deux clics

E: et quel canal te touche le plus?

R: Par mail c'est pas mal mais il y a quand même une limite à ça, c'est que justement tu regardes ton mail puis tu en regardes d'autres et t'as oublié ce que tu viens de lire. Maintenant, peut-être une ou deux fois par an, dans les auditoires, en parler, en dire deux mots. Même si les étudiants sont peut-être pas super attentifs à ce genre de choses, au moins ils voient un peu des gens, ils voient que ça existe. C'est le début de quelque chose. et je pense que ça marche mieux que le mail qui est parfois un peu impersonnel. Et euh peut-être un peu de la visibilité dans les gros événements comme le welcome spring ou ce genre de choses. Je sais pas si il ya un événement développement durable, mais c'est pas mal aussi.

E: Niveau de l'utilisation, toi tu disais que tu l'avais pas du tout utilisée? Qu'est ce qui aurait pu te pousser à davantage l'utiliser? Dans les magasins?

R: (silence) beh il ya pas grand chose qui aurait pu moi, me pousser à plus l'utiliser car je suis pas un gros consommateur, déjà de base donc euh .. je vais garder mes choses très longtemps, donc justement ce genre de Body Shop ou gadgets Natures et Découverte j'en aurai pas spécialement besoin. Maintenant, acheter 2 3 produits de temps en temps, si en plus ils peuvent être un peu plus de meilleure qualité humaine et écolo pourquoi pas.. mais je suis pas un grand consommateur donc il y a pas grand chose qui aurait pu me faire consommer plus de base

E: tu penses que la forme de la carte est bonne ? des coupons seraient plus efficaces par exemple?

R: Je pense que les coupons ont un côté papier que les gens peuvent un peu mieux aimer, mais dans la forme où elle est maintenant, elle est pas mal, vraiment pas mal car on a les infos dessus avec les différents magasins.

E: et la carte a modifié ta perception de LC? Tu t'en sens plus proche, envie de plus t'investir ? de devenir donateur éventuellement?

R: Oui, évidemment, ça donne déjà de l'info sur le fait que ça existe et quand on voit sa carte, on voit que c'est lié à telle association donc ça nous le rappelle. Et évidemment, avoir des mails régulièrement, avoir ce genre d'enquête qui permet d'avoir un certain .. humaniser un peu la chose. Et donc je trouve ça intéressant. M'investir plus tard, dans ce genre d'opérations, moi, oui. Que ce soit financièrement ou dans mon travail, c'est vers ça que je tends donc euh je pense que c'est important pour moi donc euh. Y aura sûrement une suite, que ce soit avec LC ou avec une autre association.

E: Ok. Je sais pas si tu as quelque chose à ajouter ? remarque, anecdote?

R: Non, juste un truc. L'année passée, j'avais fait le même genre d'interview sur le don. et je me dis que c'est vraiment dans le même cadre d'esprit, et je pense que peut-être une sensibilisation quelconque des étudiants vis à vis de qu'est ce que le don, et pourquoi on le fait, ça peut être intéressant. Je sais pas à quel point il faut que ce soit fouillé et interactif ou pédagogique ou quoi mais je pense que ça peut être intéressant que les étudiants se rendent compte que ça existe et se rendent compte de "oui, ça peut me donner une certaine reconnaissance, satisfaction de moi-même et ça peut aider les autres". Je sais qu'il y a des campagnes don de sang qui se font régulièrement, mais le don en général, c'est une valeur importante et j'ai pas l'impression qu'on en parle beaucoup.

E: Donc selon toi, il faudrait axer la communication envers le don désintéressé plutôt que sur les avantages ?

R: Moi c'est ça, mais c'est personnel, c'est une corde qui marche mieux que simplement dire "ha tiens vous avez 5% là et 2% là" que l'action de donner

E: Ok bon beh voilà, plus rien à ajouter?

R: Non.

E: super, merci beaucoup !

3. Nicolas Daubry - Bac 2 Infocom - UCL Mons - 19/05/15

E : donc d'abord j'aimerais cerner quel genre de client tu es. Donc quel genre de consommateur, en fait. Est-ce que tu connaissais LC avant d'acheter la carte ?

R : Euh quand je suis arrivé ici on m'en a parlé...

E : Ok, d'accord donc pas avant la carte. Tu te sens donc proche de LC, tu connais ses valeurs, prjets ?

R : Je sais que (rires gênés) c'est pour aider les gens dans le besoin, tout ça, c'est des actions caritatives mais j'en sais pas plus, je suis vraiment pas actif, je l'ai jamais utilisée.

E : Tu l'as jamais utilisée ok. Et tu te sens un peu proche du coup de ces valeurs ? Ou pas ? De solidarité ?

R : Oui ça me semble logique de l'acheter en fait.

E : Si je te dis LC, quel mot te vient à l'esprit ?

R : Charité, aide, ... (silence) Evidemment coopération avec le sud, des organismes qui aident au sud

E : Ok. Alors la carte tu l'as connue parce qu'on t'en a parlé début d'année ?

R : Oui c'est ici quand je me suis inscrit qu'on m'en a parlé oui.

E : Et on t'en a dit quoi dessus ?

R : euh je me rappelle pas bien ... (silence)

E : Qu'est-ce qui t'a motivé à acheter la carte ?

R : Ma mère ?(rires) Non non je dis çamais c'est juste que quand il y a moyen de faire des bonnes actions j'hésite pas, simplement ça.

E : Ok. Donc tu soutiens la carte dans son aspect solidaire, mais est-ce que tu savais qu'il y avait des avantages offerts quand tu achetais cette carte, justement ?

R : Quand je l'ai achetée, non. Mais par la suite, j'ai vu les mails qui s'y rapportaient et je me suis informé. Maintenant, le soucis c'est que les événements se passaient sur Louvain et jamais à Mons, donc c'est pour ça que j'ai jamais profité ou quoi. Jamais eu l'occasion d'utiliser la carte.

E : Ok. Et du coup, l'aspect de la carte qui t'a le plus tenté, c'est le projet soutenu ?

R : C'est quoi le projet soutenu ? (rires)

E : c'est la lutte contre la faim au Burundi. Du coup, je suppose que c'est juste parce que tu avais envie de faire une bonne action .

R : Oui et puis, sur le coup, quand on m'en a parlé, je me suis dit « beh oui », ça me parlait quoi.

E : Ok, donc c'était un peu dans la foulée de la décision ?

R : Oui voilà.

E : Ok. Alors au niveau du type de consommateur que tu es en général, tu as des magasins privilégiés pour faire tes courses ? Vêtements, alimentation ?

R : Bah disons que pour les vêtements, ce sont souvent les magasins qu'il y a aux Grands-Près ou dans le piétonnier mais bon .. Pas vraiment de préférence en fait. Et pour l'alimentation, Delhaize et Colruyt.

E : Ok. Et est-ce que tu privilégies les produits fair trade et bio d'habitude ?

R : Beh vu que c'est ma mère qui s'occupe souvent de ça, c'est parfois des produits oxfam ou bio oui

E : Ok, et toi quand tu vas faire tes courses ? Si tu as le choix entre un produit fair trade/bio et un classique ?

R : Ha beh si j'ai le choix et que c'est vraiment en face de moi, certainement que j'irai vers un produit fair trade. Mais d'instinct, je vais au plus simple et au plus rapide.

E : Ok d'accord. Et généralement, tu es sensible à ce genre de cause, d'argument de vente ?

R : Oui oui, assez.

E : et tu as déjà des cartes de fidélité ?

R : Chez Delcambe oui mais bon, en général, c'est plutôt ma mère qui a ça.

E : Ok donc tu n'utilises pas vraiment de cartes ou quoi ?

R : Non.

E : Ok. Et sinon, à quelle cause en général tu crois que tu es le plus sensible ?

R : ici récemment, j'ai fait un travail sur les restos du cœur et donc évidemment ça m'a sensibilisé plus à ce genre de cause. Et tout ce qui est association de lutte contre la faim, etc. beh oui, ça me touche. Maintenant plus qu'avant.

E : C'est tes études qui t'ont sensibilisé ?

R : Mes études m'ont amené à me sensibiliser, oui, ça c'est sûr.

E : Et du coup, maintenant, tu t'intéresses de toi-même en dehors des études ?

R : maintenant, j'ai pas le temps en fait, c'est juste ça. Maintenant, le jour où j'aurai le temps, je sais pas si je penserai direct à m'informer à propos de ce genre de choses, je sais pas.

E : Ok. Et tu donnes déjà à d'autres associations ?

R : Moi non, mais mes parents oui.

E : Ok et tes parents sont sensibles à ce genre de choses aussi ?

R : oui oui et étant donné qu'on connaît des gens au Brésil, c'est surtout pour ce pays là qu'ils sont sensibles et qu'ils donnent en fait. D'ailleurs font des dons mais sinon moi, j'ai jamais fait de don.

E : ok d'accord. Alors maintenant, au niveau de la carte. Qu'est-ce que tu connais sur la carte ? Dis moi un peu

R : Beh pas grand chose en fait. (rires) Juste que je pense que... enfin je me trompe peut-être... mais c'est des réductions sur des événements à but non lucratif pour aider au Burundi ?

E : Ok. Et tu sais à quoi elle sert en fait ?

R : Beh pas vraiment

E : Ok. Et tu as reçu des informations quant aux réductions dans certains magasins partenaires ?

R : Beh c'est possible mais alors je suis passé au-dessus ... Enfin ça me dit vraiment rien du tout là.

E : Ok. Et toi, personnellement, ça te dit rien alors quand je te dis qu'il y a des réductions dans des magasins partenaires ?

R : Non rien du tout

E : Ok. Donc tu n'es jamais rentré dans un magasin en voyant un stickers carte solidaire et en te disant « cool, je l'ai » ?

R : Non jamais

E : Ok. Et tu as eu de l'information aussi concernant les projets Fonds Solidaire ?

R : (silence) J'ai certainement reçu de l'information mais ça ne me dit rien non plus.

E : et tu as eu de l'information concernant le projet soutenu ?

R : (silence gêné) beh même réponse, rien du tout.

E : Mh ok, alors au niveau de l'utilisation de la carte, tu me disais que tu ne l'avais jamais utilisée ?

R : Jamais utilisée non

E : Ok, et tu crois que c'est dû à des problèmes, enfin à une facilité d'utilisation ?

R : Pas forcément, mais plutôt à l'emplacement. Enfin, ici [à Mons], déjà que la vie universitaire est pas très développée, ... Non, si, jamais eu l'occasion de l'utiliser.

E : Ok. Parce que à Mons, c'est vrai qu'il n'y a pas beaucoup de magasins partenaires mais il y en a quand même quelques un, donc t'étais pas du tout informé ?

R : Non.

E : Ok. Et selon toi, la carte est intéressante à acquérir au niveau des avantages ?

R : (rires)

E : Pas trop non ?

E : Non du tout.

R : Donc pour toi, c'était pas pour rentabiliser les 10 euros que tu l'as achetée ?

R : Non du tout, c'était pour le geste

E : Ok. Si c'était à refaire, tu la rachèterais ?

R : Certainement

E : et tu la conseillerais à des amis ?

R : si c'est le sujet de la discussion pourquoi pas mais directement, non

E : Ok. Et si on te parlait de ça, tu dirais quoi pour vanter les mérites de la carte ?

R : Beh n'étant pas fort impliqué dans ce truc là, je dirais rien je crois

E : OK. Maintenant j'aimerais savoir tes attentes par rapport à la carte. Qu'est-ce que tu crois qui pourrait attirer les étudiants dans une carte pareille ? Quel avantage ?

R : (silence) Beh je pense pas que ce soit vraiment les avantages qui les intéresserait, mais plutôt le fond quoi ... Le fait de dire « achetez la carte parce que vous aurez des réductions dans tel ou tel magasin », je sais pas trop si c'est ça qui motive.

E : Donc pour toi, l'important, c'est le projet soutenu ?

R : Oui oui

E : Ok d'accord. Et selon toi, qu'est-ce qu'il manque comme information avec la carte ? Qu'est ce qui t'a manqué cette année ?

R : Beh ... Je pense que les informations sur ce qui se passe peut-être plus à Mons ... Et apparemment, il y a des magasins qui offrent des réductions donc peut-être mettre plus l'accent là-dessus ?

E : Ok. Et selon quel canal tu serais le plus touché, toi ?

R : Je dirais par gsm mais maintenant ... Par mail c'est très bien aussi mais ça, on sait tous que les étudiants ont tendance à passer au-dessus des mails qui les concernent pas directement donc bon ..

E : ok. Et tu crois qu'il faut quand même continuer d'informer sur les réductions qu'on reçoit ?

R : euh j'en sais rien ... peut-être plus d'infos sur le projet d'abord, mais ça va de pair avec les réductions et les bonus que ça offre, il y a moyen de combiner les deux je crois.

E : OK. Et alors au niveau de l'utilisation de la carte solidaire, qu'est-ce qui aurait pu te pousser à l'utiliser plus dans les magasins à Mons ?

R : (long silence) Je sais pas. Le fait de savoir que euh ... Une partie sera directement reversée à une association ?

E : Et tu crois que la forme de la carte est bien, ou que la carte c'est pas pratique ?

R : Si la carte c'est pratique. Oui c'est pratique à utiliser, plus qu'un coupon ou quoi, c'est résistant, ça se case facilement dans un porte feuille. Oui pour moi l'idée de la carte elle est bonne.

E : Ok et à ton avis, pourquoi elle est si peu utilisée par les étudiants dans les magasins ?

R : Un manque d'informations je dirais. Il suffit que les gens ne sachent pas, qu'il n'y ait pas suffisamment de magasins ou quoi. Que ce soit pas mentionné clairement, sur le point de vente ou quoi. C'est une question de publicité en fait.

E : Ok. Et est-ce que le fait d'avoir acheté la carte a modifié ta perception de LC ?

R ; (silence)

E : Tu te sens plus proche de cette ONG ?

R : Pas forcément non

E : Ok. Ça t'a pas donné envie de t'intéresser plus à LC, de devenir éventuellement donateur ?

R : A ce miment-là, non. Maintenant peut-être plus mais directement, non.

E : OK. Et qu'est ce que tu crois qui pourrait pousser plus d'étudiants à acheter la carte ?

R : Excellente question (rires) Je n'en sais rien...

E : qu'est ce qui t'intéresserait, toi, personnellement ?

R : Je sais pas, des réductions pour des concerts, des événements plus ludiques je dirais. Parce que les réductions dans les magasins c'est bien mais bon ... Ce serait peut-être bien de s'axer

sur quelque chose de plus ludique, en fait. Et je te dis, ici, sur le campus, pour les étudiants, il ya quasi rien d'organisé donc bon..

E : et tu as l'intention d'acheter la carte l'année prochaine ?

R : Oui

E : même si tu ne l'as pas utilisée ?

R : Oui, parce que au final, 10 euros c'est rien et c'est un geste

E : Ok. Tu as d'autres remarques, questions, rien à ajouter ?

R : Beh juste dire que je m'intéresse plus à ce genre de causes que maintenant qu'il y a un an ou deux. Parce qu'il y a certaines choses qui m'ont amenée à m'interroger sur ce genre de choses, et donc je suis plus sensible qu'avant.

E: Via les cours peut-être ? Ou parce que tu mûris ?

R : Oh je pense que c'est un peu des deux. Oui, je pense que les cours nous aident à ouvrir notre esprit et découvrir le monde tel qu'il est et donc, un moment, voilà, la maturité influence aussi. Les deux vont ensemble.

E : Ok, merci beaucoup !

Gilles Thalasso - Bac 1 Droit - UCL - 19/05/15

E: Ok donc d'abord, j'aurais voulu savoir quel type de client tu es.

R: Bien sûr

E: tu connaissais LC avant d'acheter la carte ?

R: Hé ben non

E: Du tout

R: Non. Enfin... Non

E: OK. Et donc tu sais plus ou moins les projets et valeurs de LC ou pas du tout ?

R: Je suis très peu au courant de ça en fait

E: Ok d'accord. Mais quand tu penses à LC, quel mot te vient en tête ?

R: LC ... Commerce équitable ... (rires) Coopération évidemment. Et euh Rien d'autre

E: Ok d'accord. Donc l'image que tu as de cette ONG elle est un peu floue ?

R: Elle est floue, elle est floue oui

E: Et la carte, tu l'as connue comment?

R: C'était au moment de mon inscription à l'UCL. Donc il y avait la carte culture, et il y avait une option qui demandait si on voulait la carte culture, la carte solidaire ... beh j'ai dit oui, même sans savoir. Tout ce que je sais en fait de la carte solidaire en fait pour être honnête

c'est que quand on achète des produits bio, commerce équitable eh bien en fait ça te coûte moins cher si j'ai bien compris. Y a une partie qui est gratuite.

E: Ok donc tes motivations pour acheter la carte solidaire, c'était quoi en fait ? Qu'est-ce qui t'a poussé à l'acheter ?

R: Beh c'était surtout pour découvrir en fait. Après je me suis rendu compte que je m'en étais jamais servi en fait. M'enfin la carte culture non plus, à part 2 fois pour aller au cinéma

E: OK d'accord. Tu crois que tu es suffisamment informé quant à la carte solidaire ? AU niveau des projets, des avantages offerts ?

R: Beh les avantages offerts, comme je l'avais dit, c'est donc une partie des produits équitables qui est moins chère. Mais après, projets, euh... Très peu aussi.

E: OK. Est-ce qu'il y a eu un aspect de la carte qui t'a définitivement convaincu de l'acheter ? et quoi? projets, réductions?

R: Beh les réductions en fait. Je te dis encore, c'est la seule chose que je sais de la carte solidaire en fait

E: Ok d'accord pas de soucis, t'inquiète. Je voulais savoir aussi au niveau du type de consommateur que tu es en général, est-ce que tu as des magasins privilégiés dans lesquels t'as l'habitude de faire tes courses?

R: Vu que je suis en kot, je vais faire mes courses le weekend quand j'ai le temps au Delhaize. Et quand il me manque des trucs, je vais au Spar de LLN.

E: OK. Et tu as des marques privilégiées au sein du Delhaize ou du Spar ?

R: Pas spécialement non

E: et tu privilégies les produits un peu fair trade, bio? En général?

R: Oui j'achète plus bio que non bio en fait. Ce que je sais de Max Havelaar, en fait, c'est surtout les bananes. Je fais pas vraiment attention à tout ça mais les bananes oui.

E: et donc en général, tu es sensible à ce genre de causes, d'arguments dans la publicité en général?

R: La publicité, pff .. Beh c'est à dire que c'est cool... Enfin ... c'est cool si on achète un peu équitable. Ça coûte un peu plus cher, certes, mais c'est pas très grave dans la mesure où c'est pour une bonne cause.

E: Donc toi le commerce équitable, bio, c'est des choses auxquelles t'es sensible en fait?

R: Un petit peu. quand je tombe sur un truc commerce équitable, je sais que je peux faire des heureux entre guillemets.

E: quand tu as le choix entre deux produits, classique et fair trade/bio, tu vas plutôt t'orienter vers lequel?

R: le premier

E: tu as déjà des cartes de fidélité?

R: euh oui enfin j'ai une carte au Delhaize.

E: et tu t'en sers en général

R: oui oui oui

E: à chaque fois ?

R: en général sauf quand je l'oublie. Et c'est à dire, enfin .. A un moment, t'accumules tellement de points que tu reçois 5 euros de remise.

E: tu l'utilises donc dès que tu y penses?

R: oui oui

E: Est-ce il y a des causes de bien social qui t'intéressent particulièrement ?

R: L'environnement c'est quand même important hein

E: donc tu es sensible à ce genre de problématique mondiale ?

R: Oui, mais ce qui me rend le plus sensible c'est l'environnement

E: tu donnes à des associations et ONG?

R: non jamais eu l'occasion

E: Ok d'accord. Donc pour récapituler, tu es quand même sensible à tout ce qui est commerce équitable, environnement, etc.

R: Oui

E: Ok. Donc maintenant on peut passer à ton attitude par rapport à la carte. Concernant l'information, est-ce que .. tu me dis que tu ne sais rien, mais qu'est ce que tu sais exactement ?

R: beh comme j'avais dit, je sais que la carte sert à avoir des réductions sur les produits équitables et bio. Après, je t'avoue que c'est vraiment la seule chose que je sais en fait, la seule utilité que je lui connais.

E: Ok d'accord. donc tu ne sais pas quel projet ça soutient ou ce genre de choses ?

R: non les projets j'avoue que je ne suis pas très au courant

E : ok d'accord. c'est parce que ça ne t'intéresse pas, ou ?

R: Je me situe entre les deux pour être honnête

E: tu penses quoi de l'information qui conseille les réductions dans les magasins partenaires ?

Elle est suffisante, pas suffisante?

R: les magasins partenaires ... euh je sais même pas qui était partenaire à LLN ... j'ignore totalement si le spar l'était en fait

E: Non il ne l'est pas

R: ha ok. Sinon aucune idée de quel magasin pourrait être partenaire

E: donc pour toi, les magasins partenaires sont pas assez clairement identifiés?

R: beh moi non j'ai jamais remarqué

E: est ce que tu as reçu des infos concernant les projets fonds solidaire?

R: Je crois que j'ai vaguement lu ça une fois mais ...

E: Ca t'a pas marqué plus que ça ?

R: beh je sais pas .. (rires) J'ai pas vraiment une idée claire de ce que c'est

E: et tu avais reçu de l'info concernant le projet au Burundi?

R: euh de l'information .. Par mail... je t'explique un peu, la carte culture j'ai reçu pas mal d'infos parce que voilà, sur mon adresse étudiant. La solidaire, je sais même pas si j'en ai eu, je pense pas.

E: t'as reçu aucune info par mail, ok. Et concernant l'utilisation de la carte, tu l'as utilisée une fois?

R: même pas

E: c'est parce que la carte est pas facile d'utilisation? Ou? Qu'est-ce qui a coincé ?

R: Pour moi, ce qui a coincé c'est ... les magasins qui n'ont même pas montré qu'ils étaient partenaires de cette carte. Pour moi c'est la raison pour laquelle je ne l'ai jamais utilisée

E: donc c'est un problème lié à l'information sur le point de vente?

R: c'est ça

E: ok. Donc tu n'as jamais remarqué qu'il y avait, par exemple, un stickers dans un magasin partenaire ?

R: non, jamais croisé ça. en même temps, je t'avoue que ... j'ai jamais été dans beaucoup de magasins non plus à LLN. enfin je vais au delhaize, au spar, mais c'est tout.

E: ok d'accord. Même dans un café ou quoi?

R: jamais remarqué non

E: et au niveau des avantages de la carte, pour toi, est-ce que la carte est intéressante à acheter au niveau des avantages qu'elle offre ?

R: (rires) comment te dire ... Je l'ai pas utilisée donc ça je pourrais pas te dire si c'est vraiment utile

E: donc toi, pour toi, il n'y a pas eu de "rentabilité" des 10 euros?

R: non mais bon, on va dire que c'est de ma faute comme ça donc euh bon

E: et à ton avis, pourquoi ? Tu me disais que tu avais acheté la carte parce que tu savais qu'il y avait des réductions sur certains produits etc., donc qu'est ce qui a coincé ?

R: je pense que je ... je suis assez distrait donc je la laissais tout le temps à la maison au lieu de la prendre au kot

E: donc c'est juste que tu n'y pensais pas, ok.

R: Oui c'est moi, c'est ma faute

E: Et quel avantage t'attendais exactement en achetant la carte ?

R: beh euh à part avoir des réductions sur les produits, pas grand chose

E: et si c'était à refaire, tu rachèterais la carte cette année ?

R: beh ... comme je l'ai pas utilisée et que j'y ai trouvé aucune utilité, je pense que je recommencerais pas.

E : et tu la conseillerais à des amis?

R: beh (silence)c'est assez difficile à répondre pour moi mais comme je l'ai jamais utilisée, je pense pas non.

E: On peut passer à la troisième partie du questionnaire, donc tes attentes par rapport à la carte. Concernant la communication à propos de la carte, qu'est ce qu'il manque comme information?

R: A propos de l'utilité de la carte ?

E: oui, entre autres.

R: Beh ce qui manque c'est vraiment les mails comme ça. Enfin je t'avais dit que j'avais reçu des mails de la carte culture, et ça aurait pu être utile quelque part de savoir quelles étaient les offres, les réductions, les produits intéressants. Je crois que c'est ça qui a manqué.

E: et par mail, c'est un bon canal?

R: A part par mail, je ne vois pas ce qui pourrait marcher en fait

E: Et au niveau du contenu, tu trouves que ça devrait s'axer sur quoi cette communication?

R: je sais vraiment pas . (silence) Peut-être savoir quels sont les magasins participants, les produits en réduction, tout ça. A part ça je sais pas

E: et au niveau de l'utilisation, qu'est ce que tu crois qui aurait pu te pousser à plus l'utiliser?

R: l'utilisation?

E: A plus la sortir quand tu vas dans les magasins, etc

R: Ouvrir à plus de commerces, ou plutôt les commerces devraient tendre la main. Parce que je t'explique, au spar, j'aurais eu plus de chances de l'utiliser à mon avis. Et donc l'ouvrir à la plupart des grandes surfaces

E: et selon toi, la forme de la carte, elle est bonne ? Cette forme de carte de fidélité ?

R: ha oui, beh euh ... Oui, je pense que je n'aurais aucun reproche à faire là-dessus. je vois pas comment changer ça en fait

E: beh tu aurais préféré des coupons par exemple?

R: non non. C'est très bien comme ça.

E: et alors, tu me disais que la communication dans les magasins devait être améliorée?

R: beh après, je pense que peut-être oui mais d'un autre côté, je ne sais pas quels sont les magasins qui ont participé donc bon.. je ne peux pas vraiment répondre clairement à cette question

E: et le fait d'avoir acheté la carte, ça a modifié ta perception de LC?

R: comme je disais, LC, je n'ai jamais eu une idée claire de ce que c'était donc euh ça n'a rien changé pour moi

E: ok d'accord. Et quel élément de la carte pourrait la rendre plus attirante pour les étudiants ?

R: euh ... (long silence) aucune idée

E: ok. Tu m'as dit que tu savais pas trop si tu allais la racheter l'année prochaine ?

R: je pense que vu que je l'ai jamais utilisée, je pense que je ne la rachèterais pas.

E: tu as d'autres remarques ou quoi sur la carte ? Moi je n'ai plus de questions

R: Ce sera tout

Pierre-Etienne Vandamme - 21/05/15 - UCL

E: tu connaissais LC avant d'acheter la carte?

R: Vaguement, vaguement

E: ok et comment tu en avais entendu parler ?

R: Beh ils avaient fait quelques actions de communication, ils sont assez présents je crois donc voilà

E: Ok et tu te sens un peu proche des valeurs de LC?

R: Oui c'est quelque chose qui me parle

E: et quand je te dis LC, quels mots te viennent à l'esprit ?

R: euh je dirais aide aux pays en voie de développement peut-être, voilà

E: Comment tu as connu la carte solidaire?

R: Au moment des inscriptions

E: et qu'est-ce qui t'a poussé à l'acheter?

R: beh c'est une bonne action et ça coute vraiment pas grand chose donc bon

E: et pour l'action, tu savais qu'il y avait des avantages?

R: oui mais c'est pas pour les avantages parce que je n'en ai jamais vraiment bénéficié de ces avantages

E: donc avant de l'acheter, tu n'étais pas au courant des avantages

R: c'était un choix pas très informé, j'ai vu que c'était solidaire, que c'était LC et donc ça sonnait positif pour moi. donc je l'ai achetée

E: Ok d'accord. Donc l'aspect principal qui t'a convaincu, ça a été le fait que ce soit LC et que ce soit pas grand chose, 10 euros

R: oui

E: au niveau du type de consommateur que tu es, tu as des magasins privilégiés en général ?

R: ça dépend. c'est un peu de tout, j'essaie de m'orienter vers des commerces équitables, respectables mais bon ... Je tiens en compte aussi la facilité et le plus rapide

E: Ok. Donc tu es quand même sensible à ce genre d'arguments ?

R: oui assez

E: ok tu as déjà des cartes de fidélité ?

R: euh des sandwicheries ou quoi, oui

R: et tu les utilises ou euh ?

R: quand j'y pense oui

E: ok. et au niveau des causes, tu es déjà sensible à d'autres causes que le développement?

R: Oui euh beh j'ai été engagé dans Amnesty International. Puis tout ce qui touche à la solidarité Internationale, tout ça, ça me touche. L'aide aux pays en développement

E: et tu y étais déjà sensibilisé avant l'univ?

R: Vaguement mais ça a vraiment commencé à l'univ

E: ok et c'est tes études qui t'ont décidé à t'y intéresser ou la vie associative plutôt ?

R: oui plutôt la vie associative, pas tellement les cours

E: Ok, kot à projet peut-être ?

R: j'ai fait un kot à projet, le kot Amnesty en fait

E: ah ok. Tu as déjà fait du bénévolat du coup?

R: oui, mais pas des grosses ONG, plutôt des petites assoc

E: ok. Alors maintenant, qu'est-ce que tu sais de la carte?

R: beh vraiment pas grand chose. C'est une carte qui donne des avantages dans une série de magasins qui sont conformes aux valeurs de LC, j'ai cru comprendre

E: ok et tu trouves que l'info quant à ces magasins était assez claire?

R: Beh je ne dirais pas que c'est l'info qui n'était pas claire, en fait, mais c'est juste que moi je m'y suis pas plus intéressé que ça donc bon... Oui pour le montant que je devais payer,

j'avais pas besoin d'avantages pour motiver en fait, c'est tellement peu de choses 10 euros que bon

E: ok donc t'étais pas dans une logique de rentabiliser l'utilisation de la carte en fait

R: non du tout

E: et tu es déjà rentré dans un magasin en le reconnaissant comme partenaire?

R: Non jamais

E: et tu estimes que tu as été assez informé, qu'il y a eu assez de suivi ?

R: pas énormément, je me rappelle avoir reçu quelques mails que j'ai vaguement parcouru mais pas énormément de suivi

E: et tu as utilisé la carte?

R: non pas une seule fois... Je n'y pensais pas et je n'avais pas l'idée de rentabiliser un geste éthique

E: ok donc toi, la carte, c'était un geste solidaire et les avantages n'entraient pas du tout en ligne de compte?

R: non non du tout. La satisfaction était pas matérielle mais dans le geste, de savoir que mon geste servait à une bonne cause

E: est-ce qu'il y aurait pu y avoir un autre avantage qui aurait pu t'intéresser?

R: non je ne vois pas spécialement

E: et qu'est ce qui aurait pu te pousser à l'utiliser plus? Parce que tu me disais plus haut que tu avais une préférence pour les produits bio, fair trade donc pourquoi ne pas avoir utilisé ta carte ?

R: Beh en fait, une contribution plus élevée peut-être ça m'aurait peut-être encouragé parce que je me serais dit tiens, je dois en profiter. Et puis je trouve ça normal, dans ce type de magasins, de payer le prix plein. Ils ne sont pas dans une logique de profit donc j'ai pas envie que le don que je fais quelque part soit un peu absorbé par les réductions que je me vois offrir.

E: Ok. et est-ce que le fait d'avoir la carte a modifié ta perception de LC ?

R: NON

E: et tu as l'intention de la racheter l'année prochaine?

R: Oui

E: Des autres remarques sur la carte ?

R: Oui peut-être dire que si votre but, c'est de sensibiliser les étudiants avec la carte, moi je crois que les commerces partenaires, bah ... Enfin moi je vois pas ça comme crucial. Je trouve qu'alors les projets sont plus intéressants, avoir l'impression d'appartenir au projet, une information claire et pas passer par la consommation forcément.

Alice Grippa - Master 2 Sciences Politiques - UCL - 21/05/15

E: J'aurais voulu savoir un peu cerner le type de cliente que tu es. Est-ce que tu connaissais LC avant d'acheter la carte?

R: Mhh oui un peu.

E: et qu'est ce que tu en savais ?

R: Mhh je crois que la première fois que j'ai entendu parler de LC, c'était quelqu'un pour les cours. Sinon c'est une ONG de développement affiliée à l'UCL.

E: ok et donc c'est quand même un thème qui te touche le développement?

R: Beh oui. en fait, dans mon parcours, en bac j'ai fait sciences po et là, je fais un master en sciences po relations internationales et orienté action humanitaire en fait. Donc forcément je suis forcément sensibilisée à la question du développement et tout donc voilà, ça me touche

E: donc c'est une thématique qui te touche parce que tu as été sensibilisée par tes études?

R: en partie par mes études, puis je pense qu'il y a aussi un côté personnel, je sais pas d'où ça vient mais je suppose l'éducation de mes parents, mon parcours mais aussi mes centres d'intérêt quoi. donc oui, finalement, c'est un engrenage : on s'intéresse à une thématique, on s'informe, on s'y intéresse encore plus et puis voilà. C'est une dynamique quoi.

E: Ok. donc la carte solidaire, tu l'as connue comment?

R: c'est une amie qui m'en a parlé l'année dernière, dans le même master que moi. Donc après je m'y suis intéressée et en demandant ce que c'était et du coup cette année je l'ai prise

E: donc c'était quoi tes motivations?

R: beh déjà je crois que son attractivité c'est son coût. Parce que en fait, on peut l'acheter quand on paie le minerval quand on s'inscrit en début d'année. On a le choix entre carte sport, culture, solidaire et son coût est pas très élevé, 10 euros c'est pas grand chose. Puis c'est une période propice, on revient des vacances, on a eu un job étudiant, on a des sous donc finalement, 10 euros ça représente pas beaucoup quoi. Donc je pense que ça dépend de la perspective des personnes hein, mais on se dit voilà, j'ai gagné autant, je peux bien accorder 10 euros pour le développement et un projet. Donc plutôt que les dons mensuels de par exemple 5 euros qui là représenteraient beaucoup pour un étudiant ... parce que bon, 5 euros chaque mois ça fait quand même beaucoup ... mais 10 euros sur une rentrée d'argent assez bien, ça représente pas grand chose quoi

E: oui donc c'était vraiment pour le geste ?

R: oui c'était vraiment pour le geste parce que moi, au fond, les projets, j'en ai pas rentré, trop d'activités... enfin c'est dommage mais bon... oui c'est pour le geste

E: et tu savais qu'il y avait des avantages avec la carte ?

R: oui oui, quand j'avais acheté la carte je m'étais renseignée sur tous les aspects donc le projet, les avantages, ... Maintenant je n'ai plus tout en tête mais quand je me suis renseignée, oui, je le savais

E: ok. maintenant toute autre question, mais au niveau du type de consommatrice que tu es, tu as des magasins privilégiés en général ? Alimentation, loisirs? Ou c'est juste question de proximité ?

R: euh oui. Beh la proximité joue beaucoup car quand tu as besoin de quelque chose tu vas près de chez toi. Sinon c'est vrai que je vais beaucoup au grand Delhaize par exemple parce qu'on trouve pas mal de produits ... Enfin avec mon kot on mange végétarien et il y a pas mal de produits qu'on trouve pas dans d'autres magasins, comme certaines gammes de tofu par exemple, qu'il n'y a pas dans d'autres magasins. Y a pas mal de légumineuses, ce genre de choses. Sinon c'est vrai que pour tout ce qui est produits issus de l'étranger, je vais encore assez bien chez oxfam même si Delhaize propose déjà des produits oxfam, donc c'est assez facile de faire ses courses en un seul et même endroit. Sinon pour les vêtements, ouais c'est un peu au hasard.

E: Et tu me disais que tu vas chez Oxfam et que donc, tu sais que le Delhaize vend des produits oxfam, tu es sensible à ce genre de produits, fair trade ? Tu les privilégies un peu? Bio, naturels?

R: beh en fait je suis dans un kàp Kout'pouce et on fait de la sensibilisation aux inégalités nord sud nord nord. J'étais déjà sensibilisée avant de faire partie du kàp, mais avec le kàp on a plus une dynamique d'action. et personnellement c'est quelque chose que je trouve important en fait, de privilégier des produits locaux, et quand on y arrive pas (par exemple le chocolat), bah autant qu'il soit par exemple bio et fair trade quoi. Enfin c'est un peu des conditions qui orientent mes choix de produit. Maintenant si un produit est deux fois plus cher qu'un produit normal entre guillemets, bah ça c'est plus difficile quoi. Par exemple du quinoa à 10 euros à la place de 4 euros... Surtout en étant étudiant

E: C'est quand même un truc que tu regardes alors ? Tu essaies de privilégier dans la mesure du possible ?

R: Oui voilà

E: et donc c'est quand même des arguments auxquels t'es sensible en général dans la pub, ce genre justement d'arguments un peu écologiques ?

R: Oui mais après faut quand même faire attention. Y a beaucoup de sociétés qui se disent verte et finalement ... Je pense que on va dire ... L'origine de la société compte beaucoup aussi, si c'est une multinationale qui fait de la RSE juste pour faire sa publicité et sensibiliser le public, bah c'est quelque chose que justement j'ai connaissance et donc, je suis pas sensible à ça. Je suis sensible .. enfin j'ai une réflexion profonde sur un produit quoi. Je vais pas l'acheter parce qu'on me dit qu'il est comme ça, je dois réfléchir d'où il vient, comment il est fabriqué, à qui il profite ... parce que si c'est une multinationale qui fait du bio et du fair tare, finalement, ça reste du capitalisme donc bon ..

E: L'argument éveille ton intérêt mais après il ya une réflexion?

R: Oui tout à fait

E: tu as déjà des cartes de fidélité ?

R: euh je les utilise quand c'est de magasins dans lesquels je vais régulièrement

E: Je voulais aussi savoir : tu me disais que tu es quand même sensibilisée à pas mal de causes en général, est-ce que tu donnes déjà à d'autres associations?

R: euh ben oui, parfois je fais des dons. Mais c'est plutôt ponctuel, c'est quand j'ai des rentrées d'argent quoi. Donc par exemple, quand ça fait 6 mois que j'ai plus travaillé, je fais plus attention donc je donne pas trop mais oui.. A Amnesty, Greenpeace... Mais c'est pas très souvent, 1 ou 2 fois par an. C'est proportionnel quoi

E: et tu me disais que étais sensibilisée, tes renseignements sur les produits fair trade, sur les problématiques liées au développement ou ce genre de choses, tu t'y intéresses en dehors de tes cours ?

R: Oui complètement

E: Ok. Ton attitude par rapport à la carte maintenant, j'aimerais savoir juste que tu me fasses un petit topo de ce que tu sais sur la carte

R: Je savais justement que ça contribuait à un projet, qu'on pouvait proposer un projet via cette carte, et les avantages dans certains magasins.. maintenant c'est vrai que j'ai retenu que les magasins où je vais. Donc voilà, je sais pas trop euh .. Voilà

E: très bien ! Et tu trouves que l'information que t'as eue concernant les réductions dans les magasins était assez claire?

R: beh oui, on a eu un petit dépliant avec tous les magasins et quels avantages on avait droit. Donc euh. Il est très bien fait, on peut le transporter partout, le mettre dans son porte feuille si on veut donc c'est très bien.

E: et au niveau de chez les magasins partenaires, tu as déjà remarqué qu'ils étaient assez identifiés dans le magasin même?

R: non ça je pense pas en fait .. Franchement je me souviens pas avoir vu un truc carte solidaire

E: et est-ce que tu as déjà utilisé ta carte ?

R: oui

E: et quand tu l'as utilisée, ça a été facile?

R: J'ai dit "vous prenez bien la carte solidaire?" il m'a dit "oui" et voilà !

E: Concernant les fonds solidaire, t'as été aussi assez bien informée?

R: j'ai pas trop suivi mais quand j'ai pris la carte, j'ai un peu regardé mais après .. Je pense pas qu'il y ait de newsletter ou quoi ... Donc je n'ai pas vraiment été tenue au courant

E: Et au niveau du projet Burundi, tu as été informée à propos de ça?

R: pas par la suite non. Juste quand j'ai acheté la carte

E: Autre point, niveau de l'utilisation de la carte, à quelle fréquence tu l'as utilisée plus ou moins?

R: pas très souvent (rires) Ca se compte sur les doigts d'une main je crois

E: Ok, et elle est facile d'utilisation?

R: euh oui, je crois qu'il faut avoir le réflexe et puis, ça dépend aussi de la fréquentation des magasins, et les magasins qui sont sur la carte j'y vais pas trop donc euh .. c'est plutôt quand genre j'avais un cadeau à offrir ou quoi. C'était pas vraiment pour ma consommation de tous les jours

E: et tu crois que c'est parce que l'information était pas assez claire?

R: je crois que c'est lié au type de magasins

E: c'est des magasins que tu fréquentes pas ?

R: Non pas vraiment. Enfin dans mes souvenirs il ya par exemple Nature Et Découvertes, donc c'est assez bien pour les cadeaux. Sinon je sais qu'il y a des trucs au marché, c'est super bien mais c'est vrai que c'est quelque chose que j'oublie à chaque fois. Ca encourage, c'est super, à aller au marché mais bon, c'est une habitude à prendre. Le marché c'est pendant la journée et pendant la journée, on pense pas à faire ses courses et on arrive le soir et on doit faire ses courses et voilà. Et on se dit "mince j'aurais du aller au marché". Sinon les autres .. je sais même pas trop ce qu'il y a... Ha l'altérez vous aussi, et c'est bête parce que j'y vais quand même souvent. Je pense que le problème, c'est qu'on regarde une première fois au début puis on oublie quoi.

E: il faudrait toujours un peu rappeler ?

R: oui ce serait intéressant par exemple que les commerçants le montrent clairement quoi. Sinon ça éveille pas assez l'attention, on oublie .. enfin je suis très distraite donc euh ..

E: Il ya quand même des commerces dans la liste alors que tu fréquentais déjà ?

R: Oui oui

E: et tu crois qu'il y a quand même une espèce d'intérêt pour les étudiants pour ces commerces ?

R: ha oui clairement

E: et au niveau des avantages, la carte est intéressante ?

R: Franchement oui, même si c'est des petits avantages, c'est toujours ça de gagné. Par exemple, chez nature et découvertes, c'est quand même 10% de réduction donc c'est pas grand chose, mais c'est toujours bien.

E: et tu crois que tu as rentabilisé tes 10 euros?

R: ça je suis pas sûre (rires)

E: et quand tu as acheté la carte, c'est quoi l'avantage que tu attendais ?

R: J'attendais pas vraiment d'avantages en achetant la carte en fait. Je me disais que c'était un don, et puis une façon d'avoir des avantages mais en secondaire quoi.. Je l'ai pas prise pour ça, même si c'est toujours attractif. C'est un bonus. Franchement, quand tu fais un don et que tu as quelque chose en échange, je pense que ça incite à faire un don.

E: ça a été n incitant mais c'était pas le truc décisif quoi?

R: je crois que ça joue quand même en fait.

E: Tu rachèterais la carte si c'était à refaire ?

R: Oui pourquoi pas. Enfin cette année, du coup, je la rachète pas mais bon...

E: et tu la conseillerais ?

R: Mhh (silence) ça c'est une bonne question (rires) Bah ça dépend parce que faire la promotion de la carte... enfin je pense pas l'avoir rentabilisée. Je crois que je vois pas trop ce que je pourrais avoir comme arguments en fait. Faire un don c'est bien mais bon .. ça intéresse pas tout le monde. C'est pas une carte rentable entre guillemets je crois.

E: donc il faut être sensibilisé au départ, puis ça peut motiver à acheter d'avoir des avantages mais ..

R: oui une personne pas sensibilisée du tout, je crois pas que ça marcherait. En plus c'est un peu des commerces pour des personnes sensibilisées en général donc bon. Je pense qu'il faut être sensibilisé à la base ouais. Si t'es pas proche de cette thématique bah ...

E: Et à ton avis, quel avantage pourrait intéresser les étudiants ?

R: Mhh.. Si il y avait plus de réductions, des réductions plus grandes peut-être. Parce que le budget d'étudiant, tout ce qu'il peut gagner et avoir gratuit entre guillemets c'est bon à prendre quoi. Les bons guido ça marche à mort par exemple.

Et aussi qu'il y ait plus de magasins. Par exemple, Oxfam est pas sur la carte donc ça beh je sais pas ... C'est bizarre un peu quoi. Parce qu'il fait partie des magasins justement pour personnes sensibilisées. même si cette carte n'est pas que à destination des personnes sensibilisées, je trouve ça bizarre quand même. Moi forcément je suis pour que les gens aillent dans cette direction, donc je ne dirai pas qu'il faut faire des réductions chez Quick quoi (rires) c'est pas le but de la carte, donc oui, il faut les reorienter vers ce type de magasins. Peut-être plus d'avantages ? De multiples manières je pense, donc une semaine où tu as un super avantage là, ou sur un produit bien spécifique enfin je sais pas. Je vois pas autre chose

E: et toi tu crois qu'il faut garder une certaine cohérence dans les magasins?

R: je pense oui. LC a quand même une certaine image à garder, des valeurs. C'est une ONG de développement, elle doit rester cohérente avec ce qu'elle prône. Donc j'achèterais pas la carte si c'était en complète incohérence quoi. En même temps ça dépend des personnes, mais the body shop par exemple ... bah ça dépend de la perception mais je trouve ça bizarre quoi. Il ya différentes échelles de partenaires quoi

E: et au niveau de la com sur la carte, qu'est-ce qui t'a manqué comme info cette année ?

R: beh ça aurait été sympa de voir l'évolution du projet, parce que on se serait sentis plus impliqués dans la carte, puis un rappel des magasins.. C'est pour ça une newsletter ça aurait été pas mal. Sinon euh savoir qu'il y a tel avantage à telle période dans ces magasins, ça peut être intéressant, avec le suivi du projet et puis par exemple montrer des gens qui ont monté des projets, les présenter, ce serait intéressant. Enfin moi je lis mes newsletters donc je trouverais ça vraiment chouette, je crois que je me sentirais plus impliquée. Tu sais que tu en fais partie et ce sentiment d'appartenance encourage à rester, à racheter la carte solidaire. Enfin moi je finis mon master, mais c'est vrai que je sais pas si je l'aurais rachetée l'année prochaine. parce que c'est vrai que finalement on se sent pas trop impliqué là-dedans quoi.

E: donc une newsletter ça aurait été bien?

R: oui une fois de temps en temps, ouais. Je pense que les étudiants s'y intéresseraient quand même oui. enfin pas tout le temps, mais de temps en temps.

E: Et pour toi, il y aurait dû y avoir plus d'implication, que les étudiants se sentent utiles au projet?

R: oui sentir qu'on a servi à quelque chose. Que tu as un impact.

E: et au niveau de l'utilisation, à ton avis, comment l'utilisation de la carte pourrait être stimulée ?

R: comme je disais, plus de présence chez les commerçants. Pour les détenteurs de la carte, pour que ça leur rappelle, mais les autres le voient et peuvent aussi se poser des questions dessus, peut-être avoir envie de l'acheter. Se dire pourquoi pas.

E: et concernant la forme? tu penses quoi de la carte?

R: beh c'est facile, même si c'est une carte en plus parmi une multitude de cartes ...

E: est-ce que le fait d'avoir acheté la carte a modifié ta perception de LC?

R: euh bah ouais, du coup je sais avec qui elle est prête à faire des partenariats. Bon beh voilà moi je fais mes études dans ce domaine là donc on connaît un peu maintenant l'envers des ONG, on sait que c'est pas tout rose.. Ma perception de LC, ni bonne ni mauvaise, un peu neutre.

E: tu ne te sens pas plus proche de l'ONG parce que tu as acheté la carte ?

R: Non. Non. Maintenant, si on avait reçu une newsletter, je m'en serais sentie plus proche je crois. Si vraiment je m'étais sentie informée et impliquée dans le truc, oui.

Interview avec Emile Mnengo - Bruxelles - Master 1 Spol

E: Est-ce que tu connais LC avant d'acheter la carte solidaire?

R: Non jamais entendu parler

E: Ok. et maintenant tu connais un peu plus LC?

R: pas beaucoup

E: et quels mots te viennent à l'esprit quand je te dis LC?

R: ce qui me vient directement à l'esprit, c'est juste l'idée de pouvoir échanger, connaître le monde extérieur, sortir un peu de son milieu, comment les choses fonctionnent

E: c'est des projets qui te semblent importants ?

R: ha oui, oui. Je m'en sens proche car je suis dans la filière relations internationales, donc la coopération c'est lié. C'est très proche et c'est une idée importante

E: Ok donc c'est aussi tes études qui te poussent à t'interroger sur ce genre de problématique ?

R: Oui oui

E: Ok. Et la carte solidaire, tu l'as connue comment ?

R: Je l'ai connue quand je suis venu faire mon inscription à l'université, c'est de là que je l'ai connue et que l'information m'a été communiquée.

E: et qu'est-ce qu'on t'a dit sur la carte solidaire ?

R: c'est juste ... L'argent qui est payé pour la carte va contribuer à l'aide à l'étranger. Sans toutefois connaître la personne que je vais aider via l'argent, je me suis dit que je devais faire

quelque chose parce qu'avec ne fut-ce qu'un rien ça aide beaucoup de gens, c'est ça qui est intéressant

E: donc c'était l'acte de donner quelque chose?

R: oui sur le principe de volontariat que moi je peux faire quelque chose

E: et tu savais que la carte offrait des avantages aussi?

R: Non du tout

E: normalement tu as droit à des réductions en magasins

R: je ne savais pas du tout

E: ok donc toi, ce qui t'a vraiment motivé à acheter la carte, c'est l'aspect projet, aide à l'étranger

R: oui

E: ok. Sinon, tu as des magasins privilégiés dans lesquels tu vas faire tes courses ?

R: Bien sûr. Aldi, Colruyt et Leader. c'est là que je vais d'habitude

E: et pour quelles raisons?

R: il y a la facilité et la proximité, mais aussi le coût, le prix qui est vraiment intéressant

E: et ça t'arrive d'acheter des produits plus fair trade et bio?

R: non jamais

E: pourquoi?

R: je n'ai jamais découvert quoi, c'est question qu'on parle de ça et qu'on s'y intéresse.

E: et au niveau du type de donateur que tu es, tu es sensible à d'autres causes que le développement ?

R: Bien sûr, écologie, tout ça oui

E: et tu donnes déjà à d'autres associations?

R: Oui médecins du monde, j'y contribue chaque mois

E: donc encore la thème de l'aide internationale. Et tu crois que tu as reçu de l'information suffisamment claire sur la carte quand tu l'as achetée?

R: Non pas l'info suffisante mais au moins une idée de l'association

E: et tu t'es renseigné par après ?

R: non, je me suis fait une idée puis c'est resté comme ça dans ma tête.

E: ok donc toi c'était juste l'action de faire un don au moment d'acheter la carte, d'accord. et tu as été renseigné quant au projet de lutte contre la faim au Burundi?

R: ça j'ai lu ça sur internet mais sans plus.

E: donc tu n'as jamais utilisé ta carte dans un magasin?

R: non jamais

E : et tu attendais un avantage en achetant la carte ?

R: pas du tout, pas du tout

E: et donc, pour toi c'était pas un objectif de rentabilité de la carte

R: non pas recevoir en retour quelque chose. J'aide mais sans recevoir, gratuitement, pour le geste.

E: à ton avis, ça doit rester un geste désintéressé la carte ?

R tout à fait

E: et tu aurais aimé recevoir quelle info sur la carte pendant l'année?

R: par exemple sur la structure du groupe, c'est important. Et comment , tous les mécanismes du groupe et du futur, comment l'argent arrive à parvenir aux gens sur le terrain, aux projets, qui s'en occupe. Tout ça, tous ces détails là c'est dommage qu'on ait rien reçu.

E: donc toi, pour toi, il faut que tu vois où est parti ton argent?

R: tout à fait, qui il a aidé, comment, etc.

E: et à ton avis, qu'est-ce qui aurait pu te pousser à utiliser la carte dans les magasins?

R: peut-être que dans le cas où je me sentrais dans l'impossibilité de me procurer un produit, alors je crois qu'avec le peu d'argent que je possède, avec la carte, je peux me procurer ce produit. Quand je me sens un peu à la limite de mes moyens, ça peut être utile d'utiliser la carte. Donc des réductions sur des produits dont j'ai besoin.

E : et après avoir acheté la carte, tu t'es senti plus proche de LC ?

R: pas tout de suite non, parce que le premier contact n'est pas toujours suffisant, il faut un deuxième, troisième pour pouvoir se sentir proche. Donc le fait d'avoir eu juste le premier contact lors de l'inscription fait que je suis pas trop proche de LC.

E: tu rachèteras la carte?

R: Bien sûr

Mahaut Nassogne - Mons - Sciences humaines - 22/05/15

E: tu connaissais LC avant d'acheter la carte ?

R: non jamais entendu parler

E: et maintenant ça t'évoque un peu plus de choses ?

R: oui maintenant un peu plus vu que j'ai eu la carte, j'ai eu les papiers avec donc bon .. J'ai survolé ces papiers, et je dirais pas lu attentivement mais plus survolé et donc je voyais déjà plus d'office ce que c'est

E: et qu'est-ce qui te vient à l'esprit quand tu penses à LC?

R: beh je sais que c'est une organisation, un truc qui soutient d'autres pays en voie de développement et que du coup l'argent, c'est 10 euros je crois la carte, l'argent ça aide dans leur démarche et que nous on a des avantages mais c'est pas l'objectif principal. Pas comme la carte sport où ça te sert à faire ton sport quoi.

E: et tu te sens proche de ces projets?

R: non pas spécialement, en fait en toute honnêteté je l'ai prise car ma maman travaille à l'UCL et elle savait ce que c'était. Et elle m'a dit "ha je prends la carte sport comme ça tu vas bouger et on prend la carte LC car c'est bien"

E: donc ça venait pas de toi?

R: non mais je suis pas du tout contre ce genre de trucs, elle soutient aussi l'unicef et des machins comme ça donc dans la famille ... c'est pas que je me sens éloignée mais c'est juste que concrètement dans la vie de tous les jours bah ...

E: oui mais donc tu es quand même sensibilisée à ce genre de trucs de par ton éducation quoi

R: Oui voilà, par ma famille

E: ok d'accord. Donc la carte solidaire tu l'as connue de par ta maman quand tu t'es inscrite

R: oui

E: et après avoir acheté la carte solidaire, enfin quand tu l'as achetée, on t'a renseignée un peu sur ce que c'était ?

R: beh j'ai vu ... quand on reçoit la carte, on reçoit des papiers donc je les ai lus. je pense que je dois avoir reçu par mail un ou deux mails qui étaient en rapport que j'ai aussi survolés par intérêt vite fait quoi.

E: Et sinon, tu as des magasins privilégiés pour aller faire tes courses ? Alimentation, loisirs, vêtements?

R: je regarde au prix, ça c'est assez logique et je vais pas te mentir. Je vais chez Colruyt parce que Delhaize c'est un peu cher. et les vêtements, c'est Zara, H&M enfin normal. enfin je fais quand même attention à la matière des vêtements. Si c'est synthétique, ça par principe je suis pas fan. Du coup je regarde quand même que ce soit coton, laine ou quoi. Mais sinon les vêtements, H&M, Pimkie, basiques quoi.

E: et donc tes critères pour consommer c'est le prix, mais aussi quand même la qualité

R: le prix surtout depuis que je suis à l'univ c'est quand même fort le prix. après, jamais j'achèterai jamais la sauce bolo Every day. Je préfère payer plus cher et en avoir une bonne. Y a des turcs en sous marque c'est pas bon. Mais dans les faits, j'mange pas bio, c'est sûr

E: donc quand tu as le choix entre produit fair trade/bio et un classique, tu choisis ..?

R: beh du moment que c'est bon et pas cher ça va.

E: ok donc c'est pas un critère?

R: non. et c'est pas que ça m'intéresse pas. Je crois que si j'avais de l'argent j'achèterais du vrai jus d'orange et pas le dégueu de colruyt. Mais là j'ai un budget par mois donc pour l'instant, le bio, non, c'est quand même un certain budget par mois que je n'ai pas.

E: et dans la pub en général, tu es plus sensible à des produits, à des arguments fair trade bio? Ou pas du tout?

R: ça dépend.. vêtements un peu plus. genre quand il y a eu l'écroulement de l'usine avec tous les gens qui sont morts, ils ont fait une liste de tous les pays, marques qui s'engageaient à ne plus prendre des sous traitances comme ça et là j'ai été voir la liste et il y a quand même des magasins où j'irais moins acheter. La nourriture je fais pas vraiment attention, car encore une fois il y a le colruyt à côté du kot et c'est plus facile. mais les vêtements, quand je vais faire une journée shopping j'ai plus que le choix alors que la bouffe, beh pas vraiment le choix c'est colruyt

E: tu as déjà des cartes de fidélité ?

R: beh à part la carte sport et bibli, je suis pas trop cartes de fidélité en magasins. J'en ai pas beaucoup et je les utilise pas trop.

E: et à part le développement, il y a d'autres causes qui t'intéressent ?

R: Amnesty, quand j'étais en rhéto, je faisais partie d'un projet pour récolter des signatures. Donc j'ai un peu participé, c'est pas moi qui mettais en place le truc mais on allait à Charleroi dans la rue pour faire signer les gens. J'avais fait ça avec des copines c'était chouette. et la défense des femmes dans le monde, mais là je suis plus intéressée passivement, je regarde des articles sur Internet, tout ça. Donc là c'est plus passif, ça m'arrive de temps en temps de signer des pétitions greenpeace aussi. rien de très engagé en fait

E: non mais tu es quand même sensible

R: oui oui

E : donc tu te renseignes dans le cadre privé, et pas via tes cours ?

R: si par exemple dans mon truc de stud, c'était sur un concept de désobéissance civile, et en gros c'est ce qu'utilise greenpeace donc là je me suis d'office un peu renseignée. Sinon non, ça reste privé.

E: tu as déjà donné de l'argent à des associations?

R: Non. enfin j'ai donné de mon temps aux scouts, mais sinon je pense pas vraiment. j'ai trop un budget étudiant serré.

E: Autre chose : ton attitude par rapport à la carte. Qu'est-ce que tu as reçu comme info exactement sur la carte ? A part que c'était reversé à des projets?

R: j'ai aussi reçu les avantages auxquels on avait droit. Entre autres, le truc le plus intéressant, les réductions dans certains magasins. le seul truc c'est que ces magasins sont dans le centre donc j'y vais moins souvent. Donc j'avoue que j'ai jamais vraiment utilisé ça, mais je vais peut-être y réfléchir. Pour le reste, franchement, c'est une carte, je me suis dit que c'était bien de soutenir un projet, d'y prendre part juste en achetant la carte

E: ok donc c'était pas dans un objectif de rentabiliser la carte?

R: non du tout. encore une fois pas comme la carte sport, où tu l'achètes pour la rentabiliser. Là c'est juste pour soutenir un projet sans pour autant vouloir la rentabiliser ou m'investir dedans à plein temps.

E: et donc, tu es clairement informée sur la carte ?

R: oui c'est juste que moi j'ai pas fait les démarches mais on recevait les mails, il y avait le site qui est franchement facile à trouver et pour se renseigner. C'est juste que moi j'ai pas fait les démarches mais pour celui qui veut savoir, y a rien de flou quoi.

E: et est-ce que tu as déjà utilisé la carte?

R: non

E: Pourquoi?

R: c'était l'attitude, la démarche un peu passive. Du coup euh ... je crois qu'elle est au kot. Non mais vraiment c'était pas l'objectif premier de me dire "ah j'ai une carte, je vais l'utiliser" et comme je suis pas très carte de fidélité, c'était pas ma démarche première d'en avoir une de plus.

E: ok. t'es jamais rentrée dans un magasin en te disant "tiens, je reconnais, il y a un stickers carte solidaire"?

R: non jamais. Mais je suis pas non plus une grande fan de shopping tout ça.

E: et les magasins partenaires qu'il y avait, tu les as vus et tu t'es dit "tiens, c'est des magasins dans lesquels je vais"?

R: celui qui m'a un peu plus attiré aux yeux, c'est l'occitane car j'y vais pour faire des cadeaux et des réductions ça fait plaisir. Et comme c'est un magasin de bonne qualité c'est d'office un peu plus cher donc c'est bien d'avoir des réductions, donc à j'aurais pu utiliser la carte. Sinon à part ça, y en avait aucun qui me parlait

E: donc c'est pas des magasins que tu as l'habitude de fréquenter ?

R: non les noms me disaient pas grand chose

E: donc pour toi la carte elle est intéressante à acheter, pour résumer, pas parce qu'il y a des avantages, mais parce que tu prends part à un projet?

R: oui je trouve ça intelligent de dire qu'on prend part à un projet mais de dire qu'on a des avantages en retour, et ça pouvait peut-être motiver un certain public. Quelque part, moi ça me coûtait rien et ça apportait à d'autres quoi.

E: donc toi, tu n'as pas rentabilisé tes 10 euros dans les magasins?

R: non du tout

E: ok. Si c'était à refaire tu la rachèterais?

R: Oui

E: tu la conseillerais ?

R: à des gens engagés oui. Si une copine me disait qu'elle voulait s'engager dans un projet, ou à qui les magasins lui parleraient, oui. Mais pas spontanément non. C'est plus si on me posait la question, là oui, ou si c'est des copines un peu plus dans tout ce trip de "le soutien aux pays en développement" beh pourquoi pas. Mais spontanément non. C'est toujours cette attitude passive, j'y contribue mais je chercherai pas spécialement à la diffuser. je suis contente d'avoir payé 10 euros mais c'est clair que ça change pas mon quotidien tous les matins.

E: et il aurait pu y avoir des avantages qui auraient été susceptibles de t'intéresser vraiment ?

R: mhh (silence) Mettons, parce que là je suis fort occupée et tout hein, mais bon .. L'avantage ici c'était qu'elle demandait pas beaucoup d'investissement. Mais si j'avais pas été si occupée, un truc qui m'aurait intéressée, c'est d'avoir des retours sur les actions de LC, mais peut-être aussi des trucs... Enfin j'avais vu un projet où on pouvait correspondre avec des gens de là-bas, avoir des retours concrets, des témoignages quoi. En fait qu'on voit exactement comment la somme récoltée a contribué au projet. Des photos et tout ça.

E: De te sentir vraiment investie dans le projet ?

R: oui oui. Après, je me suis pas renseignée plus que ça donc bon .. Après, question avantages et réductions dans les magasins, bah oui c'est vrai que c'est intéressant mais c'est juste moins mon style quoi

E: donc pour toi, tu n'as pas vraiment manqué d'information?

R: non c'est juste moi qui ne me suis pas informée

E: et tu crois qu'il y aurait pu y avoir un canal d'info plus efficace?

R: Facebook je crois. j'ai jamais vu la page LC mais mine de rien quand ça passe sur le fil d'info, ça renseigne dans devoir faire la démarche. Facebook ça accroche bien.

E: et donc, pour toi, la communication à propos de la carte, elle aurait dû se centrer sur les résultats des projets?

R: pour moi oui, mais après c'est quand même important de parler des avantages qui pour moi sont secondaires, mais pour d'autres gens c'est peut-être important. Mais pour moi les projets c'était le plus important oui.

E: et qu'est-ce qui aurait pu te pousser à plus utiliser la carte?

R: des réductions dans des magasins plus communs de tous les jours... parce que là les magasins, c'est déjà plus entre guillemets haut de gamme, alors que si on m'avait dit des réductions dans des magasins plus classiques... Après je comprends qu'il faille rester dans une certaine mesure, cohérence...

E: donc si il y avait des réductions sur certains produits chez Colruyt ou quoi?

R: là oui ce serait bien. Bio, ouais ouais

E: et est-ce que avec la carte, tu t'es sentie un peu plus proche de LC?

R: non ça pas trop. mais encore une fois, c'est mon attitude un peu passive qui fait. Mais je me sens pas affiliée à LC, même en ayant la carte.

E: Donc tu connais un peu plus LC, mais tu te sens pas affiliée ?

R: oui maintenant, quand on m'en parle, je sais plus ou moins à quoi ça fait référence. Alors que sans la carte, à mon avis pas du tout

E: ok. et tu as l'intention de la racheter l'année prochaine?

R: Oui. Déjà, parce que c'est vraiment mon éducation car c'est quand même une cause que je soutiens et quitte à mettre 10 euros là ... enfin 10 euros c'est pas non plus énorme. Si elle était à 50 euros, je dis pas mais 10 euros une fois par an c'est pas la mort. Et aussi parce que à mon avis c'est maman qui va la payer (rires). Mais même si je devais la payer, je la reprendrais.

Bertrand Brou - Louvain-la-Neuve - Sciences Actuarielles Master 1

E: Tu connaissais LC avant d'acheter la carte ?

R: J'ai connu LC lorsque je suis arrivé à LLN. C'était au service des inscriptions, on m'a proposé différents produits, j'avais le choix pour avoir la carte spot, la carte solidaire et la carte culture. Donc j'ai opté pour prendre les trois.

E: et pourquoi t'as acheté la carte solidaire?

R: parce que j'avais envie de contribuer, puis j'ai parcouru le flyer et j'ai vu qu'il y avait en plus pas mal de trucs intéressants, comme certaines réductions comme allant de 1 produit gratuit, ou de 3 à 10%

E: donc les avantages t'intéressaient ?

R : oui bien sûr

E: et tu connais un peu ce que fait LC du coup?

R: je sais plus ou moins que LC c'est une ONG qui sponsorise, finance certains projets.

E: c'est des projets qui t'intéressent du coup ?

R: non les projets en même temps, et aussi les produits

E: les produits ?

R: disons les avantages quoi

E: ha oui ok. Tu l'as utilisée du coup pendant l'année ?

R: une seule fois. Je l'ai pas souvent sur moi donc quand j'arrive, je me rends compte que je l'oublie souvent. La toute première fois je l'avais sur moi, mais après j'ai plus pensé.

E: sinon c'est des produits qui t'intéressent ?

R: oui, j'achète souvent surtout bio. Même si c'est un peu plus cher, tant pis.

E: donc c'est des valeurs qui te semblent importantes?

R : oui bien sûr, et aussi fair trade, commerce équitable c'est important.

E: en général, t'essaies quand même de fréquenter des magasins qui vendent des produits bio du coup?

R: Oui, donc soit le Delhaize, soit le mardi au marché sur la place de l'université

E: donc tu privilégies ces commerces là et les produits dans les magasins?

R: oui les produits bio sont privilégiés à 60%.Mais souvent quand je suis coincé et que j'ai pas le choix bah...

E: A la base, donc, tu as acheté la carte solidaire pourquoi?

R: à la base, parce que j'avais envie d'acheter. Par curiosité. Et lorsque j'ai reçu la carte avec le flyer, j'ai apprécié le contenu et je me suis dit que c'était pas mal.

E: tu as déjà donné à d'autres associations?

R: Non

E: est-ce que en général, la coopération au développement t'intéresse ? Ou il y a d'autres causes ?

R: C'est sûr que la coopération Nord sud, les questions de développement ça m'intéresse. Parce que à la base j'ai fait l'économie avant de me reconvertir en sciences actuariennes. Donc c'est un sujet qui m'intéresse par mes études. Le côté développement des choses, coopération au sud et tout parce que pour aller de l'avant on peut pas vivre en autarcie, c'est impossible. Donc il faut coopérer pour avoir de nouvelles technologies et tout ce dont on a besoin. Donc mes études m'ont poussé à m'y intéresser

E: ok. Et est-ce que tu as été informé quand tu as acheté la carte ?

R: pas vraiment

E: et par après?

R: La toute première année, parce que je suis arrivé en septembre 2013. Je l'avais et là, je l'ai pas utilisée du tout. Cette année j'ai quand même été plus informé

E: c'est toi qui as dû aller chercher les renseignements ou ...?

R: non c'est les renseignements qui sont venus à moi. Parce que lorsque j'ai reçu la carte, elle est arrivée avec un flyer. Et le dépliant expliquait plus ou moins quoi, les avantages et tout, ce qui était en fait en lien avec la carte solidaire

E: donc les projets etc?

R: oui

E: ok. Donc tu es au courant des projets que soutient la CS ?

R: je suis au courant de certains produits, projets qui ont été mentionnés dans la carte même, mais pas tous ceux de LC

E: et selon toi, l'info concernant les projets était assez claire?

R: Oui, oui

E: et concernant les réductions?

R: bon les réductions, sur le flyer c'est clair mais je me disais tantôt que certaines personnes ne sauraient pas apprécier le contenu du flyer. Si on regarde pas bien, c'est juste en bas et c'est pas très clair.

E: et tu l'as utilisée où?

R: Au marché, l'échope qui vend des trucs bio le mardi sur la Place de l'Université.

E: et est-ce que ça a été facile de l'utiliser ? le vendeur a reconnu de quoi tu aprlais ?

R: oui je lui ai parlé de ça et il a facilement compris, il a reconnu tout de suite

E: Donc le commerçant avait l'air informé quant à la carte solidaire?

R: Oui oui

E: et il n'y a pas eu d'autre utilisation de ta part?

R: non parce que quand je dois l'utiliser, je ne l'ai pas avec moi donc bon ..

E: mais les magasins partenaires, c'est des magasins que tu fréquentes d'habitude quand même ?

R: euh je sais pas trop, il y a quoi?

E: Altérez-Vous par exemple?

R: ha oui l'Altérez Vous oui. Enfin j'avais quand même reconnu quelques commerces mais sinon ...

E: et l'altérez vous, tu savais qu'ils étaient partenaires?

R: non, c'est inscrit nulle part à part sur le flyer. Donc sur le point de vente, il y a rien, ça aurait été bien que ce soit inscrit quelque part. Donc quelqu'un qui a la carte mais qui n'a pas le flyer ne peut pas l'identifier

E: et pour toi, la carte est intéressante à acquérir au niveau des avantages ?

R: oui oui, mais il faudrait que l'information soit plus active, plus répandue, qu'on sache qu'à tel endroit, c'est un magasin partenaire .. Parce que du coup, on peut avoir la carte mais ne pas savoir l'utiliser.

E: Donc elle est intéressante, mais il faudrait une meilleure information?

R: oui plus de publicité quoi

E: et si tu l'avais utilisée dans les magasins, elle aurait été intéressante

R: oui et ça me donne envie de plus l'utiliser maintenant

E: donc pour toi, tu n'en as pas profité suffisamment ? Y a pas eu de "rentabilité"?

R: non pas trop. Mais 10 euros, c'est pas ... Enfin c'est rien quoi, c'est pas très élevé. Mais mon objectif premier c'était de contribuer quoi, de me dire que 10 euros, c'est minime pour accompagner l'ONG dans ses projets

E: c'était pas l'objectif premier de rentabiliser de toute façon, ça a été un bonus du quoi?

R: oui voilà. Sinon l'objectif premier était pas de rentabiliser 10 euros

E: En fait, tu t'attendais pas à recevoir des avantages en recevant la carte?

R: Non parce que je me suis dit que l'ONG, avec des objectifs de développement, de favoriser le développement, bah pourquoi pas, c'est bien

E: et selon toi, quel autre avantage aurait pu être intéressant pour toi?

R: peut-être dans les grandes surfaces, par exemple Delhaize, sur certains produits. Ca serait encore plus intéressant que juste les petits magasins.

E: et toi, cette année, il t'a manqué des infos sur les réductions?

R: oui oui

E: pour les projets c'était assez clair ?

R: oui assez clair

E: et qu'est-ce qui aurait pu te pousser à plus utiliser la carte ?

R: plus d'informations. Maintenant je suis informé, c'est bon

E: et la formule de la carte tu trouves ça pratique?

R: ha ouu oui c'est pratique

E: et acheter la carte, ça a modifié ta perception de LC ?

R: non pas du tout

E: qu'est-ce qui aurait pu te rendre plus proche de LC ?

R: sans doute être invité à certaines activités, par exemple ça m'aurait rapproché de LC/ Parce que à, j'ai acheté la carte et puis maintenant c'est tout. Mais j'ai acheté la carte donc si je peux prendre part à certains trucs, c'est bien. Mais l'essentiel serait peut-être encore plus se rapprocher de LC à travers certaines activités. Soit une conférence, un séminaire, informer encore plus pour inciter les étudiants à se sentir impliqués dans la chose sinon.. Souvent on passe, on voit LC, mais bon, c'est tout quoi... je connais mais je sais même pas exactement le contenu

E: et tu sens que tu as contribué à quelque chose?

R: Non pas vraiment

E: et puis ma dernière question : tu as l'intention de racheter la carte l'année prochaine?

R: oui bien sur.

E: et pourquoi?

R: parce que bon j'ai encore envie de contribuer aux projets, et j'ai envie de plus en profiter dans les magasins, des avantages de la carte quoi. Bon c'est pas grave, je me dis que c'est pas grave de pas avoir profité de la carte. C'est parce que j'ai été pas assez informé, c'est tout.

E: tu as d'autres remarques?

R: mais je pense qu'il faut plus inciter les étudiants à acheter la carte, plus de publicité quoi

E: tu crois que les étudiants sont pas assez au courant?

R: non je pense pas

E: et tu penses pourquoi?

R: Peut-être les magasins pas assez connus, c'est quelques petits magasins, pas des grandes surfaces. Mais si la carte solidaire était affiliée à certains grands magasins plus connus, ça changerait un peu je crois. Et plus de réductions aussi. Sur toutes sortes de produits.

E : même des produits pas spécialement fair trade, bio ?

R : oui ce qui importe ici c'est d'avoir vraiment plus de réductions là.

Annexe 3 – Questionnaire quantitatif

La Carte Solidaire

Etudiante en dernière année de Master en Information & Communication à l'UCL Mons, je réalise un mémoire sur la Carte Solidaire pour les étudiants. C'est dans ce cadre que je vous transmets ce questionnaire qui m'aidera énormément dans mon projet.

Veuillez répondre à toutes les questions. Merci de votre aide !

Il y a 26 questions dans ce questionnaire

A. L'achat de la carte

Je souhaiterais tout d'abord m'intéresser aux raisons qui ont pu te pousser à acheter la Carte Solidaire

1 [A1] Avant d'acheter la Carte Solidaire, connaissais-tu déjà Louvain Coopération? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Je ne connaissais pas du tout Louvain Coopération
- ☐ Je ne connaissais pas bien Louvain Coopération
- ☐ Je connaissais un peu Louvain Coopération
- ☐ Je connaissais très bien Louvain Coopération

2 [A2] Au niveau des problématiques liées à la Coopération au Développement, indique ton degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes : (1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord) *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5
Avant d'acheter la carte, j'étais déjà informé par rapport à la Coopération au Développement	☐	☐	☐	☐	☐
Avant d'acheter la carte, je me sentais déjà concerné par la thématique de la Coopération au Développement	☐	☐	☐	☐	☐
De manière générale, la thématique de la Coopération au Développement est importante pour moi	☐	☐	☐	☐	☐
La thématique de la Coopération au Développement me touche personnellement	☐	☐	☐	☐	☐
Avant d'acheter la carte, je ne connaissais rien à la thématique de la Coopération au Développement	☐	☐	☐	☐	☐

3 [A3]Voici une série de critère qui peuvent expliquer l'achat de la Carte Solidaire. En ce qui te concerne, pourquoi avoir acheté la Carte Solidaire ? Pour chaque affirmation, indique ton degré d'accord. : (1 = Pas du tout d'accord, 5 = Tout à fait d'accord) *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5
Je voulais soutenir la coopération au développement en général	☐	☐	☐	☐	☐
Je connaissais Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
J'avais envie de soutenir Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
Je voulais soutenir un projet particulier de Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
Je voulais faire un don à Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
Je voulais soutenir le Fonds Solidaire	☐	☐	☐	☐	☐
Les réductions dans les magasins partenaires m'intéressaient	☐	☐	☐	☐	☐
Je voulais bénéficier du Fonds Solidaire	☐	☐	☐	☐	☐
Je voulais bénéficier des avantages liés à un stage-mémoire chez Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐

B. L'utilisation de la carte

Parlons à présent davantage de ton utilisation de la Carte Solidaire.

4 [B0]Globalement, estimes-tu être satisfait de ton achat de la Carte Solidaire ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Pas du tout satisfait
- ☐ Peu satisfait
- ☐ Ni satisfait, ni insatisfait
- ☐ Assez satisfait
- ☐ Très satisfait

5 [B0bis]Peux-tu m'en dire plus sur ta satisfaction par rapport à la Carte Solidaire ? Indique ton degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes : (1 = pas du tout d'accord, 5 = tout à fait d'accord) *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5
Je suis satisfait de mon achat de la Carte Solidaire	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
Je suis satisfait des réductions offertes grâce à la Carte Solidaire	☐	☐	☐	☐	☐
Je trouve que les réductions proposées en magasin grâce à la carte ne sont pas suffisamment élevées	☐	☐	☐	☐	☐
Je trouve que le nombre de magasins partenaires de la carte n'est pas suffisant	☐	☐	☐	☐	☐
Je trouve la Carte Solidaire utile en tant que carte de réduction	☐	☐	☐	☐	☐
Je trouve que les magasins partenaires de la Carte Solidaire sont appropriés à mes besoins	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis satisfait de la Carte Solidaire car elle représente un don	☐	☐	☐	☐	☐
Je trouve la Carte Solidaire utile car elle permet de faire un don	☐	☐	☐	☐	☐

6 [B1] J'ai utilisé ma Carte Solidaire pour obtenir des réductions dans des magasins : *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Jamais
- ☐ Moins d'une fois par mois
- ☐ 1 à 2 fois par mois
- ☐ 1 fois par semaine
- ☐ Plus d'une fois par semaine

7 [B1bis] Voici une série de raisons pouvant expliquer pourquoi tu n'as jamais utilisé (ou très peu) la Carte Solidaire pour obtenir des réductions dans les magasins. Indique ton degré d'accord pour chacune d'entre elles (1= pas du tout d'accord, 5 = tout à fait d'accord) *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Jamais' *ou* 'Moins d'une fois par mois' à la question '6 [B1]' (J'ai utilisé ma Carte Solidaire pour obtenir des réductions dans des magasins :) *et* La réponse était 'Jamais' *ou* 'Moins d'une fois par mois' à la question '6 [B1]' (J'ai utilisé ma Carte Solidaire pour obtenir des réductions dans des magasins :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5
Je ne savais pas que la carte offrait des réductions dans des magasins	☐	☐	☐	☐	☐
Je ne fréquente pas les magasins offrant des réductions	☐	☐	☐	☐	☐
Je manquais d'informations quant à la façon de l'utiliser en magasin	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
Je ne savais pas quels étaient les magasins partenaires	☐	☐	☐	☐	☐
Je n'osais pas sortir la carte au moment de payer	☐	☐	☐	☐	☐
Je ne souhaitais pas utiliser ma carte solidaire comme carte de réduction	☐	☐	☐	☐	☐
Je ne conçois pas la carte solidaire comme carte de réduction, je ne voulais donc pas l'utiliser	☐	☐	☐	☐	☐
Les réductions n'étaient pas assez élevées	☐	☐	☐	☐	☐
Le nombre de magasins partenaires était trop réduit	☐	☐	☐	☐	☐

**8 [B1ter]Y a-t-il une ou plusieurs autre(s) raison(s) qui t'ont poussé à ne pas utiliser ta carte en magasin ?
Laquelle/lesquelles ?**

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Moins d'une fois par mois' *ou* 'Jamais' à la question '6 [B1]' (J'ai utilisé ma Carte Solidaire pour obtenir des réductions dans des magasins :) *et* La réponse était 'Moins d'une fois par mois' *ou* 'Jamais' à la question '6 [B1]' (J'ai utilisé ma Carte Solidaire pour obtenir des réductions dans des magasins :)

Veuillez écrire votre réponse ici :

9 [B2]Savais-tu que la Carte Solidaire offrait des réductions dans plusieurs magasins ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

10 [B2 oui]

La Carte Solidaire compte une cinquantaine de magasins partenaires, choisis car ils proposent des produits éthiques, bio, locaux, issus du commerce équitable, ...

Que penses-tu des magasins qui offrent des réductions dans le cadre de la carte ? Pour chaque affirmation, indique ton degré d'accord (1 = pas du tout d'accord, 5 = tout à fait d'accord)

*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '9 [B2]' (Savais-tu que la Carte Solidaire offrait des réductions dans plusieurs magasins ?)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5
Je fréquente régulièrement ce type de magasins	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis intéressé par ce type de magasins	☐	☐	☐	☐	☐
Ce type de magasins représente un budget trop élevé pour moi	☐	☐	☐	☐	☐
Ces magasins proposent des produits de qualité	☐	☐	☐	☐	☐
Je connaissais ces magasins avant l'achat de la Carte Solidaire	☐	☐	☐	☐	☐
Ces magasins sont géographiquement accessibles facilement	☐	☐	☐	☐	☐
Ces magasins proposent un choix de produits plus restreint que les enseignes "classiques"	☐	☐	☐	☐	☐
Ces magasins proposent un choix de produits plus spécifiques qu'on ne trouve pas dans les enseignes classiques	☐	☐	☐	☐	☐
Ces magasins ne sont pas adaptés aux besoins des étudiants en général	☐	☐	☐	☐	☐

C. Attentes par rapport à la Carte Solidaire

A présent, j'aimerais avoir un aperçu de tes attentes par rapport à la Carte Solidaire afin de pouvoir améliorer celle-ci.

11 [C1]Voici une série d'affirmations concernant ta relation à Louvain Coopération. Après ton achat de la carte, peux-tu indiquer ton degré d'approbation par rapport à chacune d'entre elles ? (1 étant "Pas du tout d'accord", 5 étant "Tout à fait d'accord") *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5
Je me sens plus informé par rapport aux missions de Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
Je me sens plus concerné par les missions de Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
Je me sens plus proche de Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
Cela m'a donné envie de davantage m'informer à propos de Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
Cela m'a donné envie de devenir donateur pour Louvain Coopération tout de suite	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5
Cela m'a donné envie de devenir donateur pour Louvain Coopération plus tard	☐	☐	☐	☐	☐
Je me sens proche des autres détenteurs de la carte	☐	☐	☐	☐	☐
Je pense partager les mêmes valeurs que les autres détenteurs de la carte	☐	☐	☐	☐	☐

12 [C2]Voici une série d'affirmations concernant tes attentes par rapport à la carte, indique ton degré d'accord pour chacune d'entre elles. (1= pas du tout d'accord, 5 = tout à fait d'accord) *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5
J'aurais voulu me sentir plus proche de Louvain Coopération grâce à la carte en recevant plus d'informations	☐	☐	☐	☐	☐
J'aurais voulu me sentir plus proche des autres acheteurs de la carte via la création d'une communauté d'acheteurs	☐	☐	☐	☐	☐
J'aurais voulu me sentir plus proche des autres acheteurs de la carte en partageant des activités avec eux	☐	☐	☐	☐	☐
J'aurais voulu soutenir un autre projet que celui de la lutte contre la faim au Burundi grâce à la carte	☐	☐	☐	☐	☐
J'aurais voulu recevoir plus d'infos sur les projets soutenus grâce à la carte et leurs résultats	☐	☐	☐	☐	☐
J'aurais voulu recevoir plus d'infos sur les réductions et avantages offerts par la Carte Solidaire	☐	☐	☐	☐	☐
J'aurais voulu recevoir plus de réductions et d'avantages grâce à la carte	☐	☐	☐	☐	☐
J'aurais aimé recevoir des invitations à des évènements privés réservés aux détenteurs de la Carte Solidaire	☐	☐	☐	☐	☐
Je serais intéressé par la création d'un groupe Facebook privé avec partage de bons plans, trucs et astuces	☐	☐	☐	☐	☐
J'aurais aimé recevoir des informations privilégiées quant aux missions et projets de Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
J'aurais aimé recevoir des réductions exceptionnelles ponctuellement dans les magasins partenaires	☐	☐	☐	☐	☐

13 [C3]Indique ton degré d'approbation quant aux affirmations suivantes : (1 = pas du tout d'accord, 5 = tout à fait d'accord) *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5
J'estime avoir rentabilisé ma Carte Solidaire	☐	☐	☐	☐	☐
Si c'était à refaire, je rachèterais la Carte Solidaire	☐	☐	☐	☐	☐
Si on me le demandait, je recommanderais l'achat de la Carte Solidaire à un ami	☐	☐	☐	☐	☐
Je serais prêt à acheter la carte à un prix plus élevé	☐	☐	☐	☐	☐
Une fois sur le marché du travail, je suis disposé à devenir un donateur régulier pour Louvain Coopération	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis disposé à devenir un donateur régulier pour Louvain Coopération tout de suite	☐	☐	☐	☐	☐

14 [C4]As-tu d'autres remarques, anecdotes, faits marquants qui concernent la Carte Solidaire et/ou Louvain Coopération?

Veillez écrire votre réponse ici :

D. Informations personnelles

Enfin, j'ai besoin de quelques informations te concernant.

15 [E1]Excepté via l'achat de la Carte Solidaire, as-tu déjà donné à des associations, ONG, etc. ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

16 [E1oui1]Si oui, était-ce dans le domaine de la Coopération au Développement ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '15 [E1]' (Excepté via l'achat de la Carte Solidaire, as-tu déjà donné à des associations, ONG, etc. ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

17 [E1 oui2]A quelle fréquence ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '15 [E1]' (Excepté via l'achat de la Carte Solidaire, as-tu déjà donné à des associations, ONG, etc. ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Une seule fois
- ☐ Tous les ans
- ☐ Plus d'une fois par an
- ☐ 1 fois par mois

18 [E1 non]Si non, pourquoi ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '15 [E1]' (Excepté via l'achat de la Carte Solidaire, as-tu déjà donné à des associations, ONG, etc. ?)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Je ne suis pas assez informé quant aux procédures pour devenir donateur
- ☐ Je n'en ai jamais eu l'occasion, on ne me l'a jamais proposé
- ☐ Je n'ai pas d'argent à dépenser là-dedans
- ☐ Je suis encore étudiant et ai donc un budget serré
- ☐ Je ne me sens pas assez proche d'une association/ONG en particulier que pour lui donner de l'argent
- ☐ Autre:

19 [E2]As-tu déjà fait du bénévolat pour des associations, ONG, etc. ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

20 [E2 oui1]Si oui, était-ce dans le domaine de la Coopération au Développement ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '19 [E2]' (As-tu déjà fait du bénévolat pour des associations, ONG, etc. ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

21 [E2 oui2]A quelle fréquence ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '19 [E2]' (As-tu déjà fait du bénévolat pour des associations, ONG, etc. ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Une seule fois
- ☐ Une fois par an
- ☐ Plus d'une fois par an
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Plus d'une fois par mois

22 [E3]Quel est ton sexe ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Féminin
- ☐ Masculin

23 [E4]Quel est ton âge ? *

Veuillez écrire votre réponse ici :

•

24 [E5]Quel est ton lieu d'études ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Louvain-la-Neuve
- ☐ Bruxelles

- ☐ Mons
- ☐ Charleroi
- ☐ Tournai
- ☐ Autre

25 [E6] Quelle est ton année d'études ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Bac 1
- ☐ Bac 2
- ☐ Bac 3
- ☐ Master 1
- ☐ Master 2

26 [E7] Dans quelle faculté étudies-tu ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ☐ Faculté de théologie
- ☐ Faculté de droit et de criminologie
- ☐ Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication
- ☐ Louvain School of Management
- ☐ Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation
- ☐ Faculté de philosophie, arts et lettres
- ☐ Faculté de médecine et médecine dentaire
- ☐ Faculté de pharmacie et des sciences biomédicales
- ☐ Faculté de santé publique
- ☐ Faculté des sciences de la motricité
- ☐ Faculté des Sciences
- ☐ Ecole Polytechnique de Louvain
- ☐ Faculté d'architecture, d'ingénierie architecturale, d'urbanisme (LOCI)
- ☐ Faculté des bioingénieurs

- ☐ Autre

Merci de votre contribution !

Envoyer votre questionnaire.
Merci d'avoir complété ce questionnaire.

Annexe 4 – Charte Solidaire commerçants



Charte solidaire

Le partenaire sous-mentionné répond à minimum un des critères ci-dessous.

Le partenaire sous-mentionné s'engage à fournir ou à promouvoir l'utilisation :

- De produits issus de l'agriculture biologique
- De produits durables dans le temps
- De produits évitant le suremballage
- De produits sans OGM conformément au label AB
- De produits de saison
- De produits locaux
- De produits favorisant les circuits de distributions courts
- De produits naturels ou sans additifs chimiques
- D'alternatives à la grande distribution
- De produits issus du commerce équitable
- De produits fabriqués dans le respect de l'environnement (recyclage, FSC, traitement des déchets,...)
- De produits ou méthodes innovants en faveur d'un développement durable
- De produits artisanaux
- D'alternatives à l'industrie de masse
- De produits favorisant la production locale

Pour

Fait à....., le .../.../.....

Nom/Prénom/Signature

