

Introduction

Dans le cadre de mon mémoire, je réalise divers entretiens de manière à obtenir les réactions des consommateurs vis-à-vis de certains concepts tels que la customisation de masse et les nouvelles technologies. Ne souhaitant pas omettre d'éléments importants, j'aimerais enregistrer cet entretien. Puis-je avoir votre accord ? Bien entendu, l'enregistrement sera uniquement utilisé dans le cadre de cette présente étude et sera donc anonyme. N'hésitez pas à m'interrompre si la question ne vous semble pas claire ou si vous désirez ajouter quelque chose.

Guide d'entretien

Questions générales sur le shopping :

- De manière générale, aimez-vous faire du shopping ? Pour quelles raisons ? Quelle est votre fréquence d'achat ? Préférez-vous y aller seul(e) ou accompagné(e) ?
- Qu'aimez-vous dans le fait de faire du shopping ?
- Avez-vous déjà fait du shopping sur le net ?
- Si oui, avez-vous aimé ? Pour quelles raisons ? Pour quelle occasion avez-vous fait du shopping sur le net ?
- Si non, pour quelles raisons ? Aimerez-vous faire du shopping sur le net ?
- Préférez-vous faire du shopping sur le net ou dans un magasin traditionnel ? Pourquoi ?
- Quels seraient les avantages/inconvénients du shopping sur le net ?
- Quels seraient les avantages/inconvénients du shopping dans un magasin traditionnel ?

Questions précises :

Customisation de masse

- Avez-vous déjà eu l'occasion de customiser un achat ?
- Si oui, pouvez-vous me raconter votre expérience ? Comment s'est-elle déroulée ? Avez-vous aimé ? Pourquoi ? Pour quelle(s) occasion(s) avez-vous customisé un produit ? Etiez-vous satisfait(e) du résultat ?
- Si non, aimeriez-vous customiser un produit ? Pourquoi ? Qu'aimeriez-vous dans la customisation de produits ? Que n'aimeriez-vous pas ?
- Que trouvez-vous intéressant dans le principe de customisation de produits ?
- Que n'aimez-vous pas dans la customisation de produits ? Pourquoi ?

- Comment définiriez-vous le terme customiser ?

Smart Store

- Qu'en pensez-vous ? Qu'avez-vous aimé ? Que n'avez-vous pas aimé ?
- Que pensez-vous de l'aspect ludique ? Est-ce que l'aspect ludique est important pour vous ? Pourquoi ?
- Aimerez-vous utiliser le Smart Store ? Pourquoi ?

Informations personnelles

- Age
- Sexe

Conclusion

Merci pour votre participation !

Entretien 1

De manière générale, est-ce que vous aimez faire du shopping?

Quand ce sont des achats nécessaires, oui ; mais pas inutilement.

Vos achats sont donc des achats réfléchis/nécessaires? Cela vous arrive-t-il de faire des achats plus impulsifs, non prévus ?

Très rarement

Pourquoi ?

Parce que je n'achète pas ce dont je n'ai pas besoin. Il y a des gens qui aiment bien acheter même des choses dont ils n'ont pas réellement besoin mais moi je n'achète pas comme ça.

Quelle est plus ou moins votre fréquence d'achat ? Vous y allez de manière régulière ou pas vraiment ?

C'est juste quand j'en ai besoin sinon je ne vais pas dans les magasins juste pour voir, je ne fais pas de lèche vitrine.

Pouvez-vous me raconter comment cela se déroule quand vous faites des achats ?

C'est à dire que je n'aime pas passer mon temps dans les boutiques donc lorsque je vais dans un magasin, par exemple de vêtements, c'est vraiment parce que c'est essentiel. Je ne vais pas commencer à regarder les différentes marques, les différents accessoires. Je sais ce que je veux donc je vais droit au but.

Pourquoi vous n'aimez pas passer du temps dans les boutiques ?

Parce que ça ne sert à rien, je ne vais pas aller voir des affaires si je n'en ai pas besoin. C'est de la perte de temps.

De la perte de temps par rapport à quoi ?

Tout est de la perte de temps. Je préfère faire autre chose qu'aller perdre mon temps dans les boutiques.

Avez-vous déjà fait du shopping sur le net ?

Oui, bien sûr.

Pour quelles occasions ?

Je suis passionné de musique donc j'aime bien comparer les différents prix et les différents produits sur Internet et comme c'est très facile, c'est un gain de temps important plutôt que d'aller dans les différents magasins et de faire la comparaison de prix au sein du magasin.

C'est donc important pour vous que lorsque vous réalisez des achats ce soit rapide ?

Oui

Pourquoi ?

C'est pas quelque chose que j'affectionne énormément donc plus c'est rapide mieux c'est.

Important pour vous de pouvoir comparer les différents produits ? Pourquoi ?

Oui, pour être sûr d'avoir le meilleur rapport qualité/prix, pour voir les différentes technologies proposées mais aussi découvrir de nouveaux produits en comparant parce que tu peux découvrir des produits qu'au début tu n'envisageais peut-être pas.

Comment faites vous pour comparer les différents prix et les différents articles ?

Avec Internet, avec des fiches techniques. Quand c'est un domaine dans lequel je m'y connais un peu moins généralement je vais dans le magasin demander conseil au vendeur.

C'est important pour vous d'avoir l'avis d'un vendeur ?

Si c'est un domaine que je ne connais pas, oui. Si c'est un domaine que je connais bien, non.

Pourquoi ?

Parce que j'estime avoir ma propre idée avec ce que je sais.

Selon vous, quels seraient les avantages et les inconvénients du shopping sur le net et du shopping dans un magasin traditionnel ?

C'est à dire que sur Internet, on a une vue d'ensemble de tous les produits. On va sur Internet quand on veut, où on veut. On n'a pas de contrainte de temps ni de déplacement. L'avantage aussi c'est souvent moins cher. Un inconvénient du shopping sur le net est le fait qu'il n'y ait pas de contact client/vendeur donc si on veut quelque chose de plus spécifique et si on a besoin d'un conseil, à ce moment là c'est mieux d'aller dans un magasin traditionnel forcément.

Est-ce important pour vous d'avoir une vue d'ensemble de tous les produits ?

Oui. De toute façon, c'est de plus en plus parce que quand tu compares par exemple les différents vols. Il t'affiche en quelques secondes les différentes compagnies avec les différents prix. Donc je pense qu'on tend quand même vers cette vue d'ensemble pour permettre une comparaison.

Pourquoi c'est important pour toi d'avoir une vue d'ensemble?

Pour mieux faire son choix, pour avoir le meilleur produit au meilleur prix.

Pensez-vous qu'on a la même vue dans un magasin traditionnel que sur le net ?

Moi je pense que la vue est mieux sur Internet. Déjà tu as tous les magasins en un clic je vais dire. Tu as accès à tous les magasins avec tous les prix. Après tu n'as pas forcément le conseil du vendeur mais après si tu sais ce que tu cherches et que tu connais le produit que tu veux acheter, tu n'as pas vraiment besoin du conseil du vendeur. En plus, il y en a comme par exemple chez Media Markt, ils ne savent pas de quoi ils parlent.

Vous avez donc besoin de pouvoir acheter des produits quand vous le souhaitez ?

Oui parce que bon par exemple, de la journée tu travailles et quand tu rentres chez toi les magasins sont peut-être fermés et tu peux encore faire tes achats.

La contrainte de temps est donc importante pour vous ? Pourquoi ?

Oui c'est un gain de temps et d'argent. Parce que tu ne perds pas de temps car tu ne dois pas te déplacer et tu ne consommes pas l'essence qu'il y a dans ta voiture.

Vous m'avez dit qu'un des avantages sur net est le fait que c'est souvent moins cher. C'est à dire? Moins cher que dans un magasin traditionnel ?

Pas tout mais beaucoup. L'avantage sur Internet c'est que tu achètes dans des magasins qui achètent en gros qui sont, je ne sais pas, spécialisés vraiment dans un produit et qui vont en acheter des milliers, etc. Ils n'ont même peut-être pas de point de vente donc ils n'ont pas d'employés à payer, ils n'ont pas de surface, ils n'ont pas de loyer à payer puisque tout est dans les gros entrepôts. Donc forcément que tu as une réduction sur ton prix. C'est indéniable. Donc une réduction c'est sûr que tu en auras une si tu en achètes sur Internet.

Donc pour vous c'est moins cher que dans un magasin traditionnel ?

En tout cas pour moi, tous les produits technologiques que j'achète sur Internet sont sûrement 20 à 30% moins chers que si j'avais acheté ces produits dans un magasin.

Vous m'avez également dit qu'un des inconvénients du shopping sur le net était le fait qu'il n'y avait pas de contact client/vendeur. Est-ce important pour vous d'avoir un avis ?

Pour les produits qui coûtent très très cher, tu préfères quand même avoir un avis concret. Quand tu vas dans un magasin, tu es sûrement plus rassuré par rapport au produit que derrière un écran. C'est comme ci tu achetais une voiture sur Internet. A partir d'un certain prix, tu as quand moins besoin d'un contact. C'est normal.

Vous demandez davantage l'avis à un ami ou à un vendeur dans un magasin ?

Un ami

Pourquoi ?

Je ne sais pas mais le vendeur va toujours essayer de te faire acheter et va te dire que ce qu'il vend c'est le meilleur au meilleur prix alors que ce n'est pas forcément vrai. C'est assez subjectif.

Quand vous faites du shopping vous préférez le faire seul ou accompagné ? Pourquoi ?

Seul. Parce que je n'aime déjà pas en faire alors je n'ai pas envie d'emmener quelqu'un d'autre faire du shopping. Si on me demandait d'aller faire du shopping avec quelqu'un, je dirai non par exemple. Je n'ai pas envie d'accompagner quelqu'un pour aller lui racheter des vêtements par exemple.

Est-ce que vous avez déjà eu l'occasion de customiser un produit ? Si vous ne savez pas en quoi cela consiste, je peux vous expliquer, bien entendu.

Non, je n'ai jamais eu l'occasion de faire cela.

Est-ce que vous aimeriez bien ?

Oui bien sûr. Si par exemple j'avais l'occasion d'avoir des vinyles ou des platines customisées ou quoique ce soit ; je le ferai bien sûr.

Qu'entendez-vous par customisées ?

Customiser

Qu'entendez-vous par customiser ? Est-ce la même chose pour vous que customiser ?

Oui. Le fait de rendre quelque chose d'unique mais en fonction de ce que tu veux.

Donc customiser c'est la même chose ?

Oui. Customiser donc c'est personnel, c'est unique, c'est à toi.

Selon vous, quels seraient les avantages et les inconvénients de la personnalisation d'un produit ? Qu'est ce que la personnalisation vous apporterez ?

Je pense que tout le monde recherche un peu la différence. On est plus attiré quand on peut concevoir quelque chose. En plus, c'est d'autant plus intéressant quand on confectionne quelque chose soi-même que d'acheter quelque chose de tout fait. En plus, c'est quelque chose qui est unique.

Est-ce que c'est important que ça soit unique ? Pourquoi ?

Oui, parce qu'il n'y a que toi qu'il l'a. J'aime bien d'avoir quelque chose qui a été customisé et que tout le monde n'a pas.

Est-ce important pour vous de pouvoir construire quelque chose de vos propres mains ? Qu'est ce que cela vous apporte ?

De la satisfaction, le fait de dire « je l'ai fait moi-même », le fait d'y avoir pensé et le fait d'avoir fait quelque chose auquel les autres n'ont pas pensé.

Explication du principe du Smart Store d'Idées 3-Com. Qu'en pensez-vous ?

C'est une bonne idée.

Est-ce que pour vous l'aspect ludique est important ? Ou non, étant donné que vous me racontiez que vous allez plutôt droit au but quand vous faites des achats ?

Non car pour créer on doit prendre du temps, il faut que ça soit agréable pour les utilisateurs. Donc si c'est un jeu, tu vas rester plus longtemps. Et plus tu vas passer du temps sur quelque chose plus cela sera développé. Et puis, je pense que les enfants aiment bien aussi et donc je pense que c'est une bonne idée de rendre la personnalisation grâce à un jeu en quelque sorte.

L'aspect agréable est donc important pour vous ? Pourquoi ?

Oui si c'est pas agréable à faire tu ne feras pas un beau produit. Que si quelque chose te plaît, tu prendras plus de temps et tu prendras le temps de le faire.

Pourquoi les enfants ?

Parce que les enfants par définition, ça joue plus que les adultes.

Vous ne pensez-pas l'utiliser alors si il possède cet aspect ludique ?

Si si mais il ne faut pas que ça soit trop ludique non plus

Pourquoi ?

Ca ne sera pas forcément plus chouette pour moi. Maintenant, il faut que ça soit facile, il faut que ce soit agréable, il faut que la personnalisation ne soit pas trop compliquée à faire parce que s'il faut commencer à réfléchir et à se prendre la tête, ça ne va pas. Il faut que ça soit intuitif.

Mathieu, H, 26 ans

Entretien 2

De manière générale, est-ce que vous aimez faire du shopping ?

Oui, j'en fais régulièrement. Dès que j'ai envie d'aller me promener ou si j'ai quelque chose à aller acheter en particulier je vais tout de suite.

Pourquoi aimez-vous bien le shopping ?

Ca me permet de me changer les idées, de voir les nouveautés, les nouveaux étalages dans les magasins, les nouvelles collections.

Quelle est plus ou moins ta fréquence d'achat ?

On va dire toutes les semaines

Et quand vous y allez, vous préférez y aller seule ou accompagnée ?

Accompagnée, je n'aime pas aller me promener toute seule.

Pourquoi ?

Parce que c'est plus convivial, on a quelqu'un à qui parler, raconter sa journée, parler de manière générale, de ses problèmes. Revoir quelqu'un que l'on n'a plus vu depuis longtemps, ça permet de se retrouver, d'aller se promener.

Pourquoi tu n'aimes pas y aller seule ?

Parce que je n'ai personne à qui parler, ni me conseiller, si on veut avoir un avis sur ce qu'on vient d'acheter, c'est beaucoup mieux d'être deux que tout seul.

C'est important pour toi d'avoir un avis quand tu achètes quelque chose ?

La plupart du temps, on va dire non. Mais bon, j'aime quand même bien montrer, voir si ça va mais je sais quand même faire mon opinion moi même.

Donc tu n'as pas nécessairement besoin de l'avis des autres ?

Non, pas vraiment besoin. C'est juste pour montrer comme ça.

Est-ce que tu peux me raconter un peu comment ça se déroule quand tu vas faire du shopping ?

Souvent, je vais aux Grands Près car c'est près de chez moi.

Tu préfères faire du shopping près de chez toi que loin de chez toi ? La notion de distance est importante ?

Je peux aller plus loin mais je vais dire qu'en général, par facilité, je vais au plus près. Maintenant si j'ai une journée de congé ou si j'ai plus de temps, je vais un peu plus loin. Ça permet de voir d'autres magasins que l'on a pas l'habitude de fréquenter. Car c'est vrai qu'à force d'aller toujours au même endroit, on voit toujours les mêmes choses donc c'est plus ennuyant. Mais bon de manière générale, je reste dans les environs.

Quand je vais aux Grands Près, je vais dans les magasins où j'achète le plus d'habitude. C'est rare quand je rentre dans un magasin où je n'ai jamais été on va dire. Et puis je fais mon petit tour.

C'est important pour toi qu'il y ait des nouvelles choses ou non ?

Oui je préfère qu'il y ait des nouvelles choses. J'aime bien le changement. Je n'aime pas voir toujours les mêmes choses, ça sert à rien d'aller regarder, c'est mieux de voir des nouveautés, voir ce qu'il y a ailleurs.

Quand tu rentres dans un magasin, comment ça se passe ?

Je n'aime pas fouiller dans les rayons donc je regarde de manière générale.

Pourquoi ?

Comme ça. En fait, j'achète plus si j'ai flashé sur quelque chose de loin. Donc en général, je regarde comme ça et si quelque chose accroche mon regard, là je vais regarder dans le rayon. Si pas, je fais un tour comme ça, je regarde, je ne touche pas vraiment les vêtements s'il n'y a rien qui attire mon regard.

As-tu déjà fait du shopping sur le net ?

Oui

As-tu aimé ?

Oui j'ai aimé parce souvent on a le temps de regarder chez soi à son aise. Il n'y a pas plein de gens dans le magasin. On ne doit pas sortir de chez soi. En plus, c'est facile parce que, voilà on choisit, il suffit que ça soit une marque qu'on connaisse, qu'on achète dans les magasins, on sait directement sa taille sur le site, c'est plus facile. Souvent, les retours et la livraison sont souvent gratuits. Le paiement est assez facile notamment via le virement Visa. Voilà c'est quand même beaucoup plus facile que d'avoir tout le monde dans le magasin.

C'est important pour vous que ça soit assez rapide et qu'il n'y ait pas beaucoup de monde lorsque tu fais du shopping ?

Oui c'est ça. Maintenant quand je vais dans un magasin, c'est souvent pour me changer les idées, me promener, faire un tour. Mais si j'ai pas vraiment envie d'aller me balader et que j'ai juste envie de regarder les vêtements voilà j'aime bien aussi de regarder sur Internet.

Pour quelles occasions as-tu fait du shopping sur Internet ?

De manière générale, c'est souvent des vêtements donc je vais dire que je n'ai pas d'occasions particulières. Je vais voir sur le site et quand il y a un vêtement que j'aime bien je l'achète. J'ai déjà acheté pour une occasion plus particulière comme pour des cadeaux de Noël ou d'anniversaire.

Qu'avez-vous acheté ?

Des livres surtout. J'avais acheté sur Amazon.

As-tu aimé ?

Oui, c'était simple, on peut choisir vraiment comme par exemple si on préfère avoir le livre neuf ou d'occasion. J'ai un pris un neuf et ça été très rapide, je l'ai reçu tout de suite, c'était bien.

C'est important pour vous d'avoir le produit rapidement ou non ?

En général, j'aime bien l'avoir rapidement. Maintenant si c'est indiqué sur le site que voilà il faut plus longtemps, on le sait donc ce n'est pas grave. Maintenant s'il nous dit dans deux jours et qu'une semaine après on ne l'a toujours pas, ça c'est plus ennuyant. Mais en général, on est livré assez rapidement donc c'est ça qui est bien aussi et que le délai de livraison est indiqué, il n'y a pas de soucis.

Tu m'en as déjà cité quelques-uns mais quels seraient pour toi les avantages et inconvénients du shopping sur le net ?

Les avantages seraient la facilité, on est au calme chez soi, il n'y a pas de monde dans les magasins, la livraison est gratuite la plupart des cas, les retours gratuits, les moyens de paiements. Les inconvénients seraient les conditions dans lesquelles va arriver le produit. Ils disent toujours que c'est bien emballé mais on a toujours peur, on a toujours un doute. Pour les vêtements, c'est plus les tailles ou le modèle qui ne correspond pas du tout à la photo et voilà quand on reçoit, on essaie et ça ne va pas.

C'est important pour toi d'essayer le produit ou pas vraiment ?

Non pas forcément, je peux l'essayer après l'avoir reçu, ce n'est pas grave. Mais si je suis dans un magasin j'essaie toujours avant de l'acheter. Si c'est par Internet et que ça ne me convient pas, je le renvoie.

Quels seraient pour toi les avantages et les inconvénients dans un magasin traditionnel ?

Les avantages c'est que tout est à disposition, tu peux facilement voir la nouvelle collection, tu peux essayer autant de fois que tu veux. Si la taille ne te convient pas, tu vas rechercher la taille au-dessus ou au-dessous.

C'est important pour toi ?

Oui parce que si c'est un modèle qui me plaît vraiment et que j'essaie et ce n'est pas la bonne taille et que je sais qu'il y a l'autre taille en magasin, je sais vite réessayer et voir la taille qui convient et le prendre. Je n'aime pas trop mais il y a toujours un vendeur ou une vendeuse qui peut conseiller.

Pourquoi tu n'aimes pas trop ?

J'aime bien être à mon aise, je n'aime pas avoir quelqu'un qui quand je suis dans la cabine, m'amène plein de modèles et si ça tombe que je n'aimerai pas. Il attend et puis il faut montrer et moi je préfère être tranquille dans mon coin. Je n'aime pas trop être dérangée. Mais je sais qu'il y a des gens qui aiment bien donc ça pourrait être un avantage on va dire. Les inconvénients c'est parfois le fait qu'il y ait beaucoup de monde. C'est plus ça le gros inconvénient d'aller dans un magasin.

As-tu déjà eu l'occasion de customiser un achat ?

Oui, c'était un I-Pod. En fait, la gravure était gratuite et j'avais mis mon prénom derrière en fait.

As-tu aimé ?

Oui, c'était bien fait. Voilà, ça permet de customiser son I-Pod.

Comment ça s'est déroulé ?

C'est sur le site d'Apple et en commandant mon I-Pod, ils disaient qu'il y avait une gravure gratuite. Ce n'était pas obligatoire mais ils te disent que c'est gratuit et donc je l'ai fait à ce moment là. Tu avais une zone de texte. Tu ne peux pas choisir la taille étant donné que c'était une gravure et que c'était sur un petit I-Pod. Mais tu peux choisir la phrase que tu veux, juste un mot ou juste une phrase, ce que tu veux quoi.

C'était simple à faire ou non ?

Oui, c'était simple, tu avais juste à encoder ton texte dans la zone et c'était bon.

Si ce n'était pas gratuit, tu l'aurais quand même fait ?

Non, je ne crois pas. Je ne sais pas si j'avais vraiment besoin de le customiser. C'était juste parce que c'était gratuit je crois. Maintenant, ça dépend si c'était 1 euro ou 2 euros la gravure en plus, peut-être mais ça dépend du prix quoi. Je crois que si c'était vraiment plus cher, je ne l'aurais pas fait. C'est accessoire on va dire. C'était pas que je le voulais absolument, je suis tombée dessus, je l'ai acheté, il faisait mis « gravure gratuite » donc voilà. Sinon, je ne pense même pas que j'y aurai pensé moi-même s'il ne l'avait pas proposé.

Si tu avais une définition pour le mot « customiser », que me dirais-tu ?

Customiser, c'est à partir d'un produit, le rendre un peu à notre image. Pouvoir modifier tout ce que l'on veut. La couleur, le texte, l'objet, etc. nous correspond.

Qu'est-ce que tu aimes dans la customisation de produit ? Qu'est-ce que cela t'a apporté ?

On va dire que c'est un produit que beaucoup de gens ont et vu qu'il est customisé, on va dire qu'il devient unique. Parce qu'on a mis une phrase, un mot, ce qu'on voulait. C'est vraiment comme ci c'était un objet unique, qui nous appartient.

C'est important pour toi d'avoir ça ?

Non, ce n'est pas important.

Pourquoi ?

Je ne suis pas vraiment attachée à tout ce qui est objet customisé. Là c'était vraiment parce qu'il proposait mais sinon voilà.

Qu'est-ce que tu n'aimes pas dans la customisation ?

Peut-être pour après si jamais on veut le revendre, on ne sait pas car si c'est customisé comme mon I-Pod, ça ne va pas. Ça ne me dérange pas plus que ça, c'est plus pour après si on veut le revendre à quelqu'un, ça risque d'être plus difficile.

Explication du principe du Smart Store d'Idées 3-Com. Qu'en pensez-vous ?

Je trouve ça bien, on a l'impression qu'on peut créer son propre produit.

Ca te plairait ?

Oui ça me plairait d'essayer comme ça, juste pour voir ce que ça donne en vrai.

Ca serait chouette pour toi de créer quelque chose de toi même ?

Oui ça serait bien

Pourquoi ?

Pour avoir un objet unique que l'on a crée soi-même. Maintenant je ne dis pas que je me déplacerai à 100 km pour faire ça mais je veux dire que si c'est dans le coin comme ça pour essayer. J'essaierai.

Qu'est-ce que ça t'apporterait ?

Le produit serait à mon image, je l'aurai fait selon mes goûts, j'aurai vraiment l'impression de participer au produit.

C'est important pour toi de participer au produit ?

Oui

Est-ce que tu trouves que l'aspect ludique est important ?

Oui c'est chouette, ça change. D'aller au magasin et là au moins, on peut customiser un produit et je trouve ça bien que ça soit ludique.

Tu préfères que ça soit ludique ou que ça soit plus conventionnel ?

Non je trouve ça bien. En plus, c'est une nouvelle technologie on va dire de pouvoir le faire avec son Smartphone, c'est facile et comme ça n'existe pas encore. C'est chouette.

Qu'est-ce que tu n'aimerais pas dans ce concept ?

Peut-être le fait que les autres voient ce que tu fais quand tu es face à l'écran. Je serai peut être pas à mon aise lorsque je customiserai mon sac et n'oserai peut-être pas mettre certaines couleurs.

Elena, F, 28 ans

Entretien 3

De manière générale, est-ce que vous aimez faire du shopping?

Oui

Pour quelles raisons ?

J'aime bien renouveler ma garde-robe, c'est agréable, cela me procure du plaisir.

Du plaisir, c'est à dire ?

Cela fait du bien de s'acheter de nouvelles choses et de renouveler sa garde robe. Ca me fait sentir bien de porter des beaux vêtements et de ne pas toujours porter les mêmes vêtements, ne pas toujours avoir la même tenue. Quand on se lève et qu'on se dit « je met toujours le même ». On s'habille aussi en fonction de son humeur et en fonction des saisons. Moi j'ai tendance à m'habiller en noir en hiver et avec des couleurs en été. Et donc voilà, ça permet une variété de vêtements.

C'est cela qui vous procure du plaisir ?

Oui

Est-ce important pour vous d'avoir du plaisir lorsque vous effectuez des achats?

Oui

Pourquoi?

Parce que c'est important sinon on ne ferait plus de shopping et on mettrait toujours le même.

Vous aimez-donc la variété ? Le changement ? Pourquoi ?

Oui, parce que je n'aime pas remettre toujours la même chose.

Pouvez-vous me raconter la manière dont vous procédez pour faire des achats?

En général, je vais souvent dans les mêmes magasins. Je commence par mes magasins préférés et puis je termine par ceux que j'aime moins. Cela dépend si je suis toute seule ou accompagnée. Si je suis toute seule, je commence par les magasins que je préfère et je termine par ceux que j'aime moins. Si je suis accompagnée, je suis la personne.

Est-ce important pour vous d'être accompagnée lorsque vous faites des achats ou vous préférez être seuls ? Pourquoi ?

Je préfère être seule ainsi je reste autant de temps que je veux dans le magasin, j'y vais à mon aise. Si je suis accompagnée, si l'autre personne a fini, je dois avoir fini aussi. Je fais les magasins que je veux et je ne m'occupe de personne. Par contre, c'est bien d'être accompagnée si on veut un avis. Si j'essaie quelque chose et que je ne suis pas sûre, je demande à quelqu'un de revenir quelques jours après pour qu'il me donne son avis.

C'est important pour vous d'avoir l'avis de quelqu'un d'autre ou vous pouvez vous en passer ?

Je peux m'en passer mais bon si vraiment j'hésite, si c'est un habit qui me change fort et que ce n'est pas quelque chose que j'achète d'habitude, alors là, oui je préfère avoir un avis pour ne pas avoir l'air bête.

Vous suivez à la lettre l'avis qu'on vous donne ?

Non, si j'aime vraiment bien l'article alors je le prendrai. C'est si j'hésite.

Une fois dans le magasin, vous avez tendance à jeter un œil sur tout ou vous avez tendance à aller droit au but ?

Non, je fais plutôt un tour dans tout le magasin.

Pourquoi ?

Pour avoir une vue d'ensemble. Je fais un tour et s'il y a quelque chose qui me plaît mais sans plus et qu'après avoir fait mon tour je n'ai rien vu alors je le prendrai sûrement. Je l'essaierai d'abord pour voir comment cela me va. Pendant le premier tour dans le magasin, je prends vraiment ce qu'il me plaît.

Avez-vous déjà fait du shopping sur le net ?

Oui

Pour quelles occasions ?

Pour acheter des vêtements, du maquillage et des photos.

Comment ça s'est déroulé ?

En général, cela s'est bien déroulé. Si je reçois des trucs et que je n'aime pas, je les renvoie. Mais en général, si je commande, c'est parce que je connais plus ou moins. Si c'est des maquillages, en général, les sites pour acheter sont faciles. Le gros problème, c'est quand il

faut une carte VISA et avant je n'en avais pas, donc c'est embêtant car tu as fait tes achats et après tu vois que tu dois payer via VISA et que tu n'en as pas.

Avez-vous toujours été satisfaite du résultat ?

En général, quand c'est des vêtements, c'est souvent trop grand. Donc maintenant, les vêtements je n'en achète même plus. Mais les maquillages, généralement, ça va parce que j'en ai déjà acheté et j'ai eu des avis sur Internet donc je sais ce que ça vaut ou alors j'ai vu en vrai.

Tu regardes toujours les avis sur le net avant de faire tes achats ou non ?

Si c'est du maquillage, oui, pour savoir s'il est bien ou non. J'ai pas envie d'acheter un rouge à lèvres qui sent mauvais ou quelque chose comme ça. Mais si je dois acheter un sac, je ne regarde pas l'avis. Je vais peut être regarder l'avis qu'ont les gens par rapport au site pour voir ce qu'ils en disent mais pas sur le produit.

Avez-vous aimé ?

Oui

Pour quelles raisons ?

Parce que c'est simple, assez rapide. On a le temps de bien choisir ce que l'on veut. On n'est pas pressé par le temps, on n'est pas pressé par les gens qui se trouvent à côté de nous. Ce qui est bien également, c'est que l'on voit le vêtement déjà porté sur quelqu'un.

C'est important pour vous que ce soit simple et rapide ? Pourquoi ?

Oui, enfin ça dépend. Parfois, je prends le temps d'aller faire les magasins mais parfois je n'ai pas spécialement le temps quand c'est des choses plus importantes et que je dois recevoir assez vite, je vais regarder sur le net.

Vous n'aimez pas être pressée par le temps lorsque vous effectuez des achats ? Pourquoi ?

Non parce que du coup je bâcle les achats. Je pourrais acheter des trucs que je n'aime au final pas ou au contraire je pourrai me dire « oh mince j'aurai dû l'acheter » si j'avais eu plus de temps.

C'est important pour vous de voir le vêtement sur un mannequin/personne avant de l'acheter ?

Oui, au moins on peut se rendre compte de la longueur, si c'est une robe qu'on pensait courte et qu'en fait elle est longue. Parfois, il y a les mesures mais bon on ne prend pas toujours le

temps de calculer les siennes et du coup c'est bien de le voir porté même si ce n'est pas toujours vrai.

Préférez-vous faire du shopping sur le net ou dans un magasin traditionnel?

En général, dans un magasin traditionnel.

Pourquoi?

Car au moins, on peut essayer directement. On peut prendre 50 articles si l'on veut et les essayer directement. On sait directement si ça va ou pas. On ne doit pas attendre déjà une semaine pour les recevoir et on ne doit pas s'embêter à les renvoyer s'ils ne conviennent pas. En plus, sur le net, c'est parfois plus cher à cause du délai de livraison.

C'est donc important pour vous de pouvoir essayer directement ? Pourquoi ?

Oui, parce que par exemple, à plusieurs reprises, j'ai fait des achats sur le net et à chaque fois que je les ai reçus ça ne m'allait pas. Il faut le retourner, etc. Donc aller dans un magasin et ne pas essayer c'est pas la peine. Je suis assez mince et du coup en général les blouses sont souvent trop grandes.

Est-ce important pour vous d'avoir directement l'article que vous avez acheté ?

Si c'est 5 jours ça va. Maintenant cela dépend si c'est pour une occasion, si c'est pour sortir ce weekend par exemple, c'est sûr que c'est important. Maintenant si c'est un simple truc que je pourrai mettre tout le temps, ça ne me dérange pas d'attendre 5 jours pas trois semaines non plus mais sinon ça ne me dérange pas.

Vous m'en avez déjà cité quelques-uns auparavant mais selon vous, quels seraient les avantages et les inconvénients du shopping sur le net et du shopping dans un magasin traditionnel ?

Sur le net, l'inconvénient est qu'il faut attendre pour les recevoir. Donc si on est pressé par le temps, c'est un peu embêtant. Parfois, c'est un peu plus cher car il y a les frais de livraison. Sinon les avantages c'est qu'on a tout le temps qu'on veut, on peut vraiment choisir à son aise ce que l'on veut.

Pour les magasins traditionnels, l'avantage est que l'on peut essayer directement et voir si ça nous va ou pas. L'inconvénient c'est en général, la file à la caisse ou pour aller en cabine.

Quelle définition me donneriez vous au mot « customiser » ?

C'est quelque chose que tu fais toi-même, que tu crées toi-même et qui est à ton image. C'est quelque chose que tu as fait toi-même et du coup ça te ressemble.

Avez-vous déjà eu l'occasion de customiser un article?

Oui

Pour quelle occasion ?

Chaque année, on fait un calendrier personnel pour chez moi comme ça on met des photos de nous, de la famille. Comme ça on a un calendrier personnel et pas avec des photos de paysage qu'on ne connaît pas spécialement.

Comment ça s'est passé ?

J'ai fait ça sur Internet. Sur un site qui fait aussi des tirages photos, etc. On prend le calendrier qu'on veut. Il y a différent formats, différents fonds. On choisit cela et ensuite on choisit les photos on veut. Il nous dit si la qualité des photos est assez bonne pour le calendrier. Ensuite, on les positionne là où on en a envie. Sur la couverture, sur les différents mois. Et si on veut mettre des anniversaires dans les jours du calendrier, on peut le faire aussi.

Ca vous a plu de le faire ?

Oui mais c'était un peu long. Car voilà il faut choisir les photos qu'on veut, il faut savoir quel format on veut mais sinon c'est bien.

Cela vous a paru simple à réaliser ou c'était assez compliqué ?

Assez facile oui.

C'est important pour vous que ça soit simple à réaliser ?

Oui c'est très important sinon j'aurais abandonné et j'aurais été acheter un simple calendrier au magasin.

Etiez-vous contente du résultat final ?

Oui, très bien !

Pourquoi?

Parce que je l'ai fait moi-même, il était très beau avec des photos de nous. Chaque fois, que quelqu'un vient à la maison, il regarde s'il est dans le calendrier.

Important pour vous de le faire vous-même? Qu'est ce que cela vous apporte ?

C'est important comme ça il est unique. Je peux choisir moi-même ce que je veux, je peux avoir le résultat que je souhaite.

Quel serait selon vous le bénéfice obtenu ou l'inconvénient en personnalisant un produit ?

Pour ne pas avoir les mêmes vêtements que les autres. Parce qu'au moins c'est personnel et il y a peu de chance que d'autres personnes aient le même et on peut vraiment faire selon nos goûts. L'inconvénient, c'est que cela devrait être plus cher, à mon avis, qu'un article traditionnel. Le bénéfice serait qu'on dispose d'une pièce unique.

C'est important pour vous d'avoir un objet que personne d'autre n'a ? Pourquoi ?

Oui, au moins on est unique. On se sent unique.

Pourquoi plus cher ?

Quand on a un produit qu'on peut produire en mille exemplaires, on a la machine, c'est à la chaîne. Alors qu'un produit customisé, il faudra sûrement des moyens en plus, je ne sais pas comment cela fonctionne mais j'imagine que cela sera plus cher.

Explication du principe du Smart Store d'Idées 3-Com. Qu'en pensez-vous ?

C'est bien car on peut choisir ce que l'on veut mais il y aura sûrement des files d'attentes et on sera sûrement pressé par les gens qui attendent derrière nous. On ne verra pas non plus l'article en vrai malheureusement. Si on veut un tee-shirt vert clair mais qu'il arrive chez nous avec un vert un peu plus foncé, on pourrait être déçu. On n'est pas vraiment à l'aise également de faire ce qu'on veut exactement.

Se sentir moins à l'aise, c'est à dire ?

On se sentira moins à l'aise de faire ce que l'on souhaite vraiment étant donné que l'on est observé par les gens qui attendent leur tour. Si par exemple, on veut un pyjama rose à pois jaune, on n'aimera peut-être pas le faire devant la file qu'il y aura derrière nous. Je suis quelqu'un d'indécise en plus et j'aurai tendance à essayer toutes les couleurs disponibles ce qui pourrait agacer les personnes derrière moi et j'aurai alors tendance à me presser et je ne serai peut-être pas satisfaite de mon article.

Vous n'aimez pas attendre ?

Non, ça dépend si c'est cinq minutes ça va mais je ne vais pas attendre une demi heure pour customiser mon produit sauf si vraiment je le veux absolument.

C'est important pour vous de voir l'article avant de l'acheter ? Pourquoi ?

Oui, c'est important parce que parfois on achète des trucs et quand on le reçoit on se dit « oh mince, ce n'est pas la matière que j'attendais » ou alors « la couleur n'est top ». Parfois on est déçu du résultat parce que ce n'est pas comme à l'écran.

Vous n'aimez pas que des gens voient ce que vous faites en train de faire ? Pourquoi ?

Je serai plus gênée que les gens qui sont en train d'attendre regardent et se disent « ah ça y est, elle a fini celle là en plus ce qu'elle fait c'est moche ». Si voilà ils sont juste en train de passer derrière moi sans vraiment attendre leur tour, limite ça ne me dérangerait pas. Mais s'ils attendent leur tour et qu'ils regardent plus, je me sentirai mal à l'aise et j'irai vite vite parce que je n'aimerai pas que tout le monde me regarde.

Que pensez-vous de l'aspect ludique ? Est-ce important pour vous ?

Oui c'est important parce que ça peut être amusant, mais voilà ça serait amusant pour un produit mais je ne pense que ça m'amuserait de faire sur chaque sac qu'on achète. Si ça prends plus de temps parce que c'est ludique, alors je préfère quelque chose de plus conventionnel mais sinon cela ne me dérange pas.

Adèle, F, 25

Entretien 4

De manière générale, aimes-tu faire du shopping?

Oui

Pour quelles raisons?

Parce que ça permet de renouveler sa garde robe et c'est un passe temps.

C'est important pour toi de renouveler ta garde robe ? Pourquoi ?

Oui, pour ne pas toujours mettre les mêmes affaires. Parce que à chaque année, à chaque saison, il y a des nouvelles affaires qui sortent et donc c'est plus attirant et comme ça on n'a pas la même chose qu'il y a deux ans. Cela permet de changer aussi.

Tu aimes bien le changement, la variété ?

Oui

Peux-tu me raconter comment cela se passe quand tu fais du shopping ?

Je rentre dans le magasin, je regarde un peu de manière générale ce qu'il y a et s'il y a des choses qui m'intéressent je vais voir de plus près et j'essaie.

C'est important pour toi d'essayer tes vêtements avant de les acheter ?

Non pas forcément car quand je connais ma taille et que je connais un peu le magasin, je peux acheter des vêtements sans essayer. Maintenant si je vais dans un magasin que je ne connais pas, à l'étranger par exemple, j'essaie pour être sur que je ne fasse pas une mauvaise affaire. J'essaie juste quand je sais que je ne pourrais pas échanger ou quand je ne connais pas ma taille.

As-tu un parcours bien précis ou non ? Tu fréquentes les mêmes magasins ou non ?

C'est plus ou moins les mêmes magasins. Quand on va dans une autre ville, on essaie de changer.

C'est important pour toi de changer de magasins ? Tu préfères le changement, la variété ? Pourquoi ?

Oui, je préfère changer. Maintenant, les magasins dans lesquels je vais régulièrement changent quand même de collection donc c'est quand même du changement.

Généralement, quand tu vas faire du shopping tu y vas seule ou accompagnée ?

Non toujours accompagnée.

Pourquoi ?

C'est plus gai et faire les magasins tout seul c'est un peu bizarre.

Pourquoi c'est bizarre? Pourquoi c'est plus gai d'y aller accompagnée ?

C'est plus gai d'y aller accompagnée parce qu'on peut déjà passer un moment avec les personnes avec qui on va et aussi donner des avis.

Quand tu y vas accompagnée, tu y vas avec qui ?

Ma mère, ma sœur ou des amis. Je vais souvent avec mes amis quand on a fini les examens ou après l'école.

Est-ce que cela se déroule de la même manière quand tu es avec ta mère ou ta sœur qu'avec tes amis ? Qu'est-ce que ça change ?

Quand je vais avec maman ou ma sœur, on va plus ou moins dans les mêmes magasins. Peut-être que ma sœur regarde plus pour elle aussi que ma mère parce que parfois elle regarde les mêmes affaires que moi. C'est vrai que c'est un petit peu différent avec mes copines parce que voilà on est à plusieurs, on essaie en même temps. C'est peut-être plus calme quand je vais avec maman, je ne sais pas trop pourquoi.

Tu préfères quoi ?

Les trois

Comment ça se passe quand tu y vas avec tes amis ?

On se montre les choses qu'on aime bien et quand on essaie on demande l'avis des autres et on se dit si ça va ou pas.

C'est important pour toi d'avoir l'avis de tes copines?

Bof pas tant que ça, on n'a pas toujours les mêmes goûts mais c'est quand même bien d'avoir un regard extérieur.

Est-ce que tu as déjà fait du shopping sur le net ?

Oui

As-tu aimé ?

Oui ça dépend du site.

C'est à dire ?

Les sites qui sont bons comme par exemple les sites internet des magasins qui existent. Par exemple, les sites des magasins des Grands Près comme celui d'Esprit, là je sais que ça va être bien parce que le délai n'est pas long et puis c'est les mêmes vêtements que dans le magasin. Donc tous les sites de magasins qu'il y a qu'on peut voir je trouve ça mieux et je n'ai jamais eu de problème. Mais on avait commandé pour un mariage une robe mais le site était chinois, ce n'était pas bien. On ne savait pas trop comment ça taillait et puis on a reçu la robe, elle était trop grande. Il y avait des trucs mal placés, il y avait des défauts et forcément ça a pris beaucoup de temps pour arriver vu que ça venait de Chine et après on a essayé de contacter le service pour se faire rembourser mais on n'a jamais eu de réponse. On n'a jamais su être remboursé. Donc ça c'est plutôt une mauvaise expérience.

C'est important pour toi qu'il y ait un contact entre toi & le site ?

Oui, évidemment car si jamais ça ne va pas, on doit être sûr qu'on pourra récupérer l'argent si c'est une mauvaise affaire.

Pour quelle occasion ?

Parfois, avec ma sœur, on regarde car il y a plus de choix que dans les magasins et l'autre fois c'était pour trouver une robe pour le mariage de ma marraine.

C'est important pour toi d'avoir un choix important ? Pourquoi ?

Oui comme ça on a plus de choix devant soi. Si on fait du shopping sur internet, autant avoir plus de choix que dans un magasin traditionnel. Donc oui c'est important, pas un choix restreint plutôt une grande variété pour pouvoir trouver ce que l'on veut.

Penses-tu que tu trouves plus facilement le produit dont tu as besoin sur internet que dans un magasin traditionnel ?

Généralement dans les magasins traditionnels, il y a moins de choix que sur internet. Toutes les collections ne sont pas mises en magasins, elles sont parfois derrière et ils vont seulement les mettre. Donc à mon avis, on trouve plus facilement ce dont on a besoin sur internet que dans un magasin traditionnel.

Tu as bien aimé ?

Pour la robe pour le mariage non.

Pourquoi ?

C'était trop grand, la couleur ne correspondait pas et on n'a pas été remboursé.

Préfères-tu faire du shopping sur le net ou dans un magasin traditionnel ?

Dans un magasin car sur internet tu ne sais pas dire si ça te va. Tu vois juste le produit mais tu ne sais pas dire ce que cela va rendre sur toi. Tandis que dans un magasin normal, tu peux toujours essayer.

C'est important pour toi d'essayer le produit avant de l'acheter ? Pourquoi ?

Oui, surtout quand tu commandes sur Internet et que ça vient d'autres pays comme l'Angleterre, la Chine, etc. Les tailles ne sont pas les mêmes et on ne sait pas toujours renvoyer l'article.

Quels seraient les autres avantages et inconvénients d'un magasin traditionnel/ sur le net?

Trop de gens ou attendre à la caisse. Sur internet, tu attends plus longtemps, tu ne l'as pas tout de suite alors que dans un magasin traditionnel, tu l'achètes et tu l'as de suite et tu peux le mettre quand tu veux. Sur les magasins en ligne, tu as aussi les frais de livraison en plus tu paies un peu plus cher.

Tu préfères faire du shopping quand il fait calme alors ? Pourquoi ?

Quand il fait plus calme c'est mieux parce que il y a moins de gens, dans les allées ou quoi, il y a moins de gens qui regardent les mêmes produits, il n'y a pas d'attente pour les cabines d'essayage ou à la caisse. Quand il y a plus de gens, c'est un peu plus stressant.

C'est à dire ?

Les gens vont vite, ils regardent n'importe quoi.

La notion de prix est également importante pour toi ? Pourquoi ?

Oui, quand je commande sur internet, je fais attention à ne pas dépasser un certain budget ou dans les magasins normaux je fais attention à ne pas dépasser un certain prix pour la quantité de vêtements que j'ai pris. Par exemple, je ne vais pas acheter un pull à 50euros alors je peux en acheter plusieurs à ce prix là. Peut-être qu'ils seront de moins bonne qualité mais j'en aurai plusieurs.

C'est important pour toi de l'avoir tout de suite ?

Oui mais quand c'est pas encore trop long je peux encore attendre deux trois jours.

Quelle définition pourrais-tu me donner au mot « customiser » ?

Customiser, c'est mettre un nom sur un objet ou sur un vêtements ou quoi.

As-tu déjà eu l'occasion de customiser un achat ?

Non

Tu aurais bien aimé ?

Oui ça peut être marrant.

Pour customiser quoi par exemple ?

Une coque pour l'iPod, je pourrais mettre une photo ou quoi.

Qu'est-ce que cela t'apportera ?

C'est unique, il n'y en a pas deux.

C'est important pour toi que ça soit unique ?

Oui parce que comme ça tu te démarques un peu des autres.

C'est important pour toi de te démarquer des autres? Pourquoi ?

Oui parce que ça permet un peu d'avoir un produit distinct. Par exemple, si on va à l'école et que tout le monde a le même pull, ça va paraître bizarre. Tu peux te démarquer, montrer ce que tu aimes bien quand tu customises tes vêtements.

Qu'est-ce que tu n'aimes pas dans le fait de customiser un achat ?

Beh non parce que généralement quand on customiser c'est quelque chose que nous on a fait et qu'on aime bien donc je ne vois pas ce qui pourrait être négatif. Peut être que si on customise quelque chose sur Internet et que le rendu final n'est pas le même que ce que l'on voulait ou que la couleur ne soit pas la même. Mais je pense qu'il n'y a pas beaucoup de points négatifs.

Est-ce que c'est important pour toi que ça soit toi qui le crées et pas quelqu'un d'autre qui le fasse à ta place ?

Oui c'est différent, peut être la personne à qui on dit ce qu'on aimerait ne va peut-être pas faire la même chose que ce que l'on pensait, elle n'aura peut être pas la même chose en tête que ce que nous on voulait. Je pense que c'est mieux de le faire soi-même.

Qu'est ce que cela t'apportera de le faire toi-même ?

Etre sur que le produit soit comme je veux.

Explication du principe du Smart Store d'Idées 3-Com. Qu'en penses-tu ?

C'est cool, ça peut être marrant. C'est une nouvelle manière de customiser quelque chose, ce n'est pas une manière traditionnelle de customiser les choses. Ça paraît plus chouette.

Est-ce l'aspect ludique te plaît ?

Oui, c'est une nouvelle manière d'amener les choses

Tu l'utiliserais ?

Oui, certainement.

Seule ou accompagnée ?

C'est toujours plus chouette si on est entouré mais même si j'étais seul je testerai quand même.

Pour toi customiser et customiser c'est la même chose ou pas ?

Customiser c'est plutôt avec nos propres goûts alors que customiser c'est rendre quelque chose différent en apportant de nouvelles choses. Mais sinon c'est plus ou moins la même chose.

Laura, F, 18 ans

Entretien 5

De manière générale, aimes-tu faire du shopping?

Oui, j'en fais tout le temps.

Pour quelles raisons?

Parce que j'adore les vêtements. Surtout quand je regarde des séries et que je vois leur tenue. Ça me rend encore plus accro au shopping et que je vois les filles avec de beaux vêtements. Quand je regarde ça, j'ai encore plus envie de faire du shopping. Si j'avais plus d'argent, j'en ferais tout le temps. Je me mets des limites car je ne m'achète pas tout ce que j'aime bien. Quand je vais chez Zara par exemple, j'aime tout donc je voudrais tout acheter mais j'ai des limites.

Qu'est-ce que ça t'apporte de faire du shopping exactement?

Cela me procure du bien être, c'est un peu comme un loisir en fait.

Explique-moi

C'est comme quand un enfant à un nouveau jouet en fait. Tu es super heureux, tu envie de le mettre, tu as envie de le mettre toute la semaine ton nouvel habit. Pour les sorties, tu as envie d'acheter des robes.

Quelle est plus ou moins ta fréquence d'achat?

J'essaie de ne pas y aller trop souvent. Mais l'année passée j'achetais beaucoup plus que cette année déjà. Un petit truc toute les semaines, toutes les deux semaines.

Généralement tu y vas seule ou accompagnée?

Quand j'ai quelque chose de bien précis dans ma tête, je vais toute seule en vitesse le chercher. Sinon, le reste du temps j'y vais accompagnée.

Tu préfères être seule ou accompagnée ?

Accompagnée

Pourquoi ?

Parce que c'est plus gai de faire du shopping à deux même si quand je rentre dans le magasin, je suis tellement omnibulée par les vêtements que je laisse un peu tomber ma copine. On est

chacune séparée, on regarde chacune de son côté. Mais c'est plus gai d'être à deux comme ça entre les magasins, on parle. C'est moins gai d'être toute seule.

Et après vous vous retrouvez ou pas ? Comment ça se passe ?

Oui, on se retrouve aux cabines d'essayage et on va essayer à deux. Généralement, on a plus ou moins pris les mêmes vêtements. C'est assez marrant d'ailleurs.

C'est important pour toi d'avoir l'avis de ta copine ?

Oui. En fait, vu qu'on aime bien les mêmes choses, on est pratiquement sûr que l'autre va aimé. On est presque sûres à 100%.

Tu lui demandes à chaque fois son avis ?

Non, pas à chaque fois. Parce que souvent, j'achète un truc parce que c'est un coup de cœur. Et quand c'est un coup de cœur, j'ai vraiment besoin de l'acheter. Je n'ai pas nécessairement besoin de son avis, si j'aime bien, c'est tout.

Peux-tu me raconter comment cela se déroule quand tu vas faire du shopping ?

Souvent, on va dans les mêmes magasins comme par exemple Zara, Mango. On rentre toujours dans les mêmes magasins, on ne rentre pas dans ceux où on n'a pas l'habitude. On essaie un peu à deux au départ et puis on se sépare. On va chacune vers les vêtements qu'on trouve et on fait le tour du magasin. On prend ce qu'on aime.

Tu fouilles ou pas ?

Non, moi je vois les choses de manière générale, je regarde pas tout, ça dépend si j'aime ou pas. C'est vraiment à la vue. Et après si j'ai repéré quelque chose, je vais aller le prendre et l'essayer.

Tu essaies toujours tes vêtements ?

Souvent oui, mais ça arrive que non. Quand c'est un petit tee-shirt et que je sais que ça ira mais le reste oui.

C'est important pour toi d'essayer tes vêtements ?

Oui, quand même.

Pourquoi ?

Je n'ai pas envie de revenir au magasin pour l'échanger si ça ne va pas. Je préfère directement l'essayer pour être sûre.

As-tu déjà fait du shopping sur le net?

Oui, beaucoup. Un moment j'étais accro ! Maintenant, j'ai découvert Zalando. Ce qui est génial, c'est que tu commandes, et tu peux renvoyer gratuitement. Parce que ce que je n'aime pas sur Internet, c'est que tu commandes et que les frais pour l'envoi de ta commande et pour le retour si jamais ça ne va pas sont énormes. Donc ça c'est vraiment embêtant. Mais Zalando, c'est top pour ça.

Pour quelles autres occasions tu as fait du shopping sur le net?

Pour faire des cadeaux à mon copain, pour moi.

Comment ça s'est passé ? Qu'est-ce que tu as acheté ?

J'ai déjà commandé un peu de tout comme des chaussures, une veste, des robes, des pulls.

Tu as aimé?

J'adore. Je regarde tout le temps.

Pourquoi tu aimes bien faire du shopping sur le net?

Parce que c'est facile.

C'est important pour toi que ça soit facile?

Oui

Pourquoi?

Parce que tu as des magasins que tu n'as pas par ici. Et vu que je ne me déplace pas souvent, comme par exemple vers Lille ou Liège, Bruxelles.

Facile, dans quel sens ? Facile car tu ne dois pas te déplacer?

Oui pour les magasins qu'il n'y a pas sur Mons car c'est souvent là que je me déplace et sur Internet tu peux voir plein de magasins sans devoir te déplacer.

Quels seraient les autres avantages du shopping sur le net?

Il y a plus de choix, les différents modèles, il y a des choses qu'il n'y a pas en magasin.

Quels seraient alors les inconvénients pour toi du shopping sur le net?

La livraison et le retour sont chers. C'est quand même embêtant parce qu'en magasin tu ne dois pas payer ça.

Préfères-tu faire du shopping sur le net ou alors dans un magasin traditionnel ?

Je préfère quand même dans un magasin traditionnel car au moins tu sais dire si ça te va, tu n'es pas déçu. Parce que parfois, quand tu reçois le vêtement, tu es déçu parce que tu pensais qu'il était autrement ou bien qu'il t'irait mieux.

Pour toi, c'est vraiment important d'essayer le produit avant?

Oui, parce qu'au moins tu peux voir directement s'il te va ou non.

Quels seraient les avantages et les inconvénients d'un magasin traditionnel?

Quand il y a beaucoup de gens, c'est vraiment ennuyant. Je ne supporte pas. Que ça soit dans la cabine ou dans le magasin, ça m'énervé. Alors que normalement ça me fait plaisir de faire du shopping.

Tu préfères que ça soit rapide?

Oui

Si tu devais me donner une définition au mot « customiser », que me dirais-tu ?

Quand tu as un tee-shirt et que tu peux mettre un nom, une couleur, etc.

As-tu déjà eu l'occasion de customiser un achat?

Non, jamais. Mais j'aimerais bien pour les baskets.

Qu'est-ce que cela t'apporterait de pouvoir customiser un achat?

Parce que parfois il y a un petit détail qui ne te plaît pas ou quoi sur les vêtements par exemple la couleur ou autre. Donc ça te permet d'avoir vraiment ce que tu veux, ce que tu as en tête. J'ai souvent des trucs en tête donc j'aimerais bien faire quelque chose qui corresponde vraiment à mes goûts.

Par exemple, pour les baskets Nike, avec le modèle tu sais choisir la couleur, ajouter des éléments.

Qu'est-ce que cela t'apporterais d'avoir des baskets customisées ?

Elles seront à moi, il n'y aura que moi qui les aurais. En fait, j'adore d'avoir vraiment ce que j'ai dans ma tête. Parce que souvent j'ai des idées en tête et j'aime bien avoir quelque chose qui y ressemble. J'aime bien d'avoir un produit différent des autres.

Il y a-t-il selon toi des inconvénients à la personnalisation ?

Moi, je ne le fais pas à cause du prix. Ça coûte plus cher que la normal.

Il y en aurait-il d'autre ?

Peut-être le fait qu'il y aurait tellement de choix qu'on ne serait pas quoi prendre.

Explication du principe du Smart Store. De manière générale, qu'en penses-tu ?

C'est chouette.

Est-ce que l'aspect ludique est important pour toi ?

C'est nouveau donc je pense que c'est bien que ça soit ludique. Mais pour moi, l'aspect ludique n'est pas nécessaire.

Pourquoi ?

J'aimerais bien customiser des achats mais je n'ai pas besoin de ces choses superflues, je préfère aller directement droit au but.

Quels seraient selon toi les avantages/les inconvénients à faire cela ?

Peut-être le temps à faire ça

Tu préférerais faire ça seule ou accompagnée ?

Avec quelqu'un.

Pourquoi ?

Ca serait plus chouette, tu peux demander l'avis.

Donc c'est quand même important pour toi d'avoir l'avis de quelqu'un ?

Pour les choses comme ça, il y a tellement de choix que je préfère demander l'avis de quelqu'un. J'aurai plus difficile à faire un choix.

Julie, F, 20 ans

Entretien 6

De manière générale, aimes-tu faire du shopping ?

Non

Pourquoi ?

Parce que je ne trouve pas toujours des vêtements à ma taille donc quand je cherche je ne trouve jamais et ça m'énerve.

Y a-t-il d'autres raisons pour lesquelles tu n'aimes pas le shopping ?

Quand je vais avec mes amies, c'est assez long. En plus, elles trouvent toujours des affaires qui leur conviennent. Je trouve ça trop long.

Quand tu vas faire du shopping, tu vas souvent avec des amies ou seule ?

Cela dépend. Quand on va passer la journée quelque part, on fait du shopping ensemble mais ça m'arrive d'y aller seule. Quand je sais ce dont j'ai besoin, je n'ai pas besoin d'y aller avec d'autres personnes et j'y vais seule.

Qu'est-ce que tu aimes bien quand tu y vas avec tes copines ?

J'aime bien car elles me donnent des conseils, elle me disent si les vêtements me vont ou pas. Et vice-versa, je leur donne aussi des conseils. Et parfois on achète les mêmes choses.

C'est important pour toi qu'elles te conseillent ?

C'est important oui quand même. Avant, c'était nos parents qui te disaient ce que tu devais mettre ou acheter et maintenant c'est devenu mes amies. Ça crée une sorte de lien.

Quand tu dis c'est trop long ? C'est à dire ?

Je préfère que ça aille plus vite. Maintenant ça dépend si c'est pendant les soldes, je veux bien encore chercher. Mais sinon, je n'aime pas quand c'est trop long.

Quelle est plus ou moins ta fréquence d'achats ?

Si j'ai déjà tout ce dont j'ai besoin, généralement je n'y vais pas.

C'est vraiment que lorsque tu as besoin de quelque chose que tu y vas ?

Oui mais pas au moment des soldes. Les soldes, c'est une autre histoire. Mais le reste du temps, si j'ai besoin d'un pantalon par exemple, j'irai l'acheter.

Est-ce que tu peux me raconter comment cela se passe quand tu vas faire du shopping ?

Je prends mon argent, je vais dans un magasin, je prends tout ce que j'aime bien dans le magasin, je les essaie tous et je paie les affaires qui me conviennent.

As-tu déjà fait du shopping sur le net ?

Oui

Pour quelles occasions ?

Pour acheter des coques pour mon iPhone.

As-tu aimé ?

Euh j'ai trouvé ça en quelque sorte mal expliqué sur le site où j'ai acheté les coques pour mon iPhone. Car lorsque tu achètes pour une grosse somme et en livraison expresse, tu as en plus des frais de douane à payer qui correspondent plus ou moins à la moitié de la somme que tu as payée. Donc en gros j'ai payé 50euros pour mes coques et j'en ai eu pour 25euros de frais de douane. Donc c'est un peu cher. Et lorsque j'ai commandé la deuxième pour une somme moins importante, pas de frais de douane et c'est bien arrivé dans les deux semaines comme prévu.

De manière générale, tu préfères le shopping sur le net ou dans un magasin traditionnel ?

Lorsque cela concerne des vêtements, je préfère aller dans un magasin car au moins t'essaies et tu vois si ça te convient. Sur le net, on ne peut pas toucher la matière, et ça me dérange beaucoup.

C'est important pour toi de voir, de toucher le produit ?

Oui, pour pouvoir toucher la matière.

Il y a-t-il d'autres choses que tu n'aimes pas sur le net que de voir le produit ?

La fiabilité. Tu ne sais jamais si le site est fiable ou pas. Ils peuvent créer un site où tu peux voir plein de belles choses à des prix raisonnables, comme ci c'était en solde, tu paies et le produit n'arrive jamais.

As-tu déjà eu une telle expérience ?

Non jamais. Le seul site où je commande c'est Miniinthebox.

Tu as l'habitude d'aller sur le même site ou non?

Je vais aller voir sur d'autres sites mais c'est pas pour autant que je vais commander. Par exemple, sur certains sites, ils proposent différentes formes de paiement et moi je choisis souvent le mode de paiement Paypall parce que si dans les 2 mois ton produit n'arrive pas, ils te remboursent. Je pense que ce n'est pas le cas pour Visa et Mastercard.

Si c'est une amie qui te conseille un site en particulier, tu serais plus susceptible d'y aller ou non ?

Si c'est une seule amie, je vais aller faire un tour sur le site mais ce n'est pas pour autant que je passerai commande. Mais si c'est plusieurs amies qui me le conseillent et me disent que le site est fiable, alors peut être que dans ce cas là je commanderai. Le site de Miniinthebox, plusieurs personnes me l'avait conseillé, c'est pour cela que j'ai été dessus.

L'avis de tes proches c'est important ?

Oui

Tu préfères quand même aller faire du shopping dans un magasin traditionnel ? Il y a-t-il d'autres raisons que le fait de pouvoir voir le produit ?

Déjà pour les essayer comme je l'ai auparavant. Je préfère aller dans un magasin comme ça, tu peux te promener. Tu sais vois vraiment ce qu'ils te proposent. Par exemple, j'ai eu l'expérience d'essayer un pantalon et dans la cabine d'essayage j'ai vu que la tirette du pantalon était cassée du coup je savais que je n'allais pas le prendre. Sur internet, tu ne peux pas voir ce genre de choses. Tu ne sais pas si ça va arriver déchirer, s'il y aura des petits trous, etc. Parfois, sur le site ce n'est pas la même chose que ce que tu reçois.

Quels seraient les avantages de faire du shopping sur le net ?

Je trouve que vu que la société progresse, évolue, l'internet est maintenant partout. Les gens préfèrent aller sur internet au lieu d'aller dans le magasin si ils n'ont pas le temps d'y aller. C'est un des avantages du net c'est que tu ne dois pas te déplacer. Par contre, tu dois attendre généralement 2 semaines avant d'avoir ton produit donc ce n'est pas très rapide alors que dans un magasin traditionnel, tu ne dois pas attendre, tu reçois directement ton produit contrairement à internet.

Tu préfères rester chez toi ou d'aller dans un magasin ?

Non je préfère quand même aller dans un magasin car j'aime bien me promener.

Si je te dis personnalisation, tu me dis ?

Des choses customisées qui sont faites pour toi réalisées par quelqu'un d'autre ou par toi même.

As-tu déjà eu l'occasion de customiser un achat ?

Oui, un tee-shirt de danse avec mon prénom à l'arrière du tee-shirt

Aimes-tu ton tee-shirt?

Oui, j'aime bien !

Pourquoi?

Je ne sais pas comment expliquer. Ca me définit, c'est moi c'est pas quelqu'un d'autre.

Est-ce toi qui l'a customisé ?

Non

Tu aurais aimé le customiser toi-même ?

Oui pourquoi pas

Pourquoi ?

Je ne sais pas. Maintenant, je ne pense pas que ça va changer quelque chose à ma vie si je customise un article.

Tu préfères un achat customisé ou un achat plus standard ?

Ca dépend du produit. Si tu achètes un simple tee-shirt blanc et qu'on te donne la chance gratuitement de le customiser alors oui je le ferais. Mais si je dois payer 20 euros pour le faire, non.

Le prix, c'est important pour toi ?

Oui

Qu'est-ce que ton tee-shirt customisé avec ton prénom t'apporte ?

Personne n'aura la même chose que moi, je serai unique.

C'est important pour toi d'être unique ?

Je serai contente mais sans plus.

Qu'est-ce que tu n'aimes pas dans le fait de customiser un produit ?

Le prix, c'est assez cher. En plus, ce n'est pas quelque chose d'essentiel pour moi. Ce n'est pas la première chose à laquelle je pense lorsque je vais faire du shopping.

Explication du concept du Smart Store

De manière générale, qu'en penses-tu ?

Le principe est chouette et chacun pourrait avoir un produit « unique ». Etant donné que ce n'est pas essentiel pour moi, je ne suis pas sur que j'irai. Je regarderai déjà si le prix est abordable avant de me lancer. Mais si c'est cher, je ne pense pas essayer. Ce qui me fait peur aussi c'est les files qui risquent d'y avoir étant donné que ça va attirer beaucoup de monde selon moi.

Est-ce que l'aspect ludique est important pour toi ?

Non pour moi ce n'est pas essentiel.

Liza, F, 19 ans

Entretien 7

De manière générale, aimez-vous faire du shopping?

Oui

Pour quelles raisons? Qu'est ce que le shopping vous apporte ?

J'aime bien faire du shopping pour avoir de nouvelles choses pour me sentir bien dans ma peau et avoir plus confiance en moi. Quand tu es bien habillé, tu te sens mieux. Ce que je n'aime pas dans le fait de faire du shopping est que parfois il y a trop monde et je n'aime pas les vendeurs. Même si je suis vendeur, je n'aime pas rentrer dans un magasin, tu ne te sens pas oppressé mais tu sens qu'on te regarde. Parfois, si tu as un conseil, tu ne sais pas dire si c'est vrai ou pas. Certains vendeurs vont te dire que ce jeans là te va bien alors que vraiment pas. Même si en général, tu sais si c'est un vêtement te va bien ou pas.

Pourquoi n'aimes-tu pas faire du shopping quand il y a du monde ? C'est important pour toi d'en faire quand il fait calme ?

En fait, je préfère faire du shopping quand il fait calme et qu'il y a genre un vendeur ou une vendeuse dans le magasin.

Pourquoi ?

Par exemple, lorsque je vais chez Zara, j'aime bien quand il n'y a pas trop de monde et qu'il y a qu'une seule vendeuse par exemple. Tu ne te sens pas vraiment observé. Quand il y a du monde, je préfère aller accompagner parce qu'aller tout seul quand il y a du monde, je ne sais pas, tu te sens un peu observé, tu te sens un peu oppressé. Tu n'as pas vraiment le temps de regarder les différents vêtements, il y a toujours quelqu'un qui va regarder les mêmes affaires que toi, tu n'as pas le temps en fait. C'est bizarre. Mais bon, en général, quand tu veux aller faire du shopping et qu'il y a du monde c'est souvent le samedi donc tu ne vas pas souvent seul. Tu vas accompagner.

C'est important pour toi d'avoir un conseil, un avis ?

Oui, forcément.

Tu préfères l'avoir d'un vendeur ou d'une personne extérieur au magasin ? Pourquoi ?

D'une personne extérieure. Car tu ne peux jamais vraiment croire les vendeurs. Par exemple, je sais bien que dans certains magasins de vêtements, je sais qu'ils sont commissionnés mais ce n'est jamais très objectif. Donc c'est toujours mieux d'avoir l'avis d'une personne qu'on connaît. On sera toujours plus honnête avec toi quand tu connais la personne, le vendeur ne va pas te dire « oh non c'est vraiment laid ! »

Est-ce que tu suis directement son avis ou il t'arrive parfois de suivre ta propre opinion ?

J'aime bien avoir l'avis de quelqu'un mais j'ai déjà mon propre avis. C'est plus par réconfort

Pouvez-vous me raconter la manière dont vous procédez pour faire des achats?

Je ne vais pas souvent faire du shopping mais en général j'aime bien être à deux car si je vais tout seul je vais aller dans des rayons et j'aime pas commencer à regarder chaque vêtement et me dire « ah ça ça serait bien avec tel autre vêtement » donc dans la majorité des cas je vais jeter un œil et je vais uniquement voir si j'ai besoin de quelque chose. Si je sais que je sors quelque part, je vais avoir besoin d'une chemise ou d'une veste et d'un tee-shirt je vais aller dans le but d'acheter une veste, une chemise et un tee-shirt je ne vais pas aller juste pour le plaisir d'aller faire du shopping et revenir avec 4 jeans et 6 pulls par exemple. En général, j'aime bien d'aller à deux car c'est bien d'avoir un avis extérieur parce que la façon dont tu te vois ce n'est pas la même façon dont on te voit. Par exemple, quand tu vas acheter un parfum, tu vas prendre un parfum qui te plaît mais c'est toujours bien d'avoir l'avis de ton entourage car c'est pas toi qui te sent. C'est toujours bien quand tu fais du shopping d'avoir un avis extérieur et pas uniquement ton avis.

Pour toi, le shopping n'est pas synonyme de plaisir ?

Non, c'est plus une contrainte. Après ça dépend de l'endroit dans lequel tu vas faire du shopping. Je ne vais pas prendre le même plaisir d'aller faire du shopping aux grands-près et aller faire du shopping sur Oxford Street à Londres. Je vais aller faire des achats aux grands près, je ne serai pas dans un état d'esprit aussi détendu que si j'ai une journée de congé et que je me rends à Anvers ou à Bruxelles pour aller faire du shopping. Ca dépend aussi du cadre, de ton état d'esprit, etc.

Avez-vous déjà fait du shopping sur le net?

Oui

Avez-vous aimé? Pour quelles occasions?

Oui et non, cela dépend pourquoi.

J'ai déjà acheté pas mal de trucs. Par exemple, j'ai déjà acheté des livres. Quand j'achète des livres, j'achète ça sur Amazon. C'est bien parce que tu as le livre, tu peux lire un peu dans le bouquin voir ce que ça raconte et tu peux le commander sans frais de port mais bon comme tu sais que c'est une enseigne assez connue tu sais que tu n'auras aucun problème avec le livre. J'ai aussi commandé des vêtements. Ca dépend sur quel site tu commandes des vêtements forcément. Quand j'ai commandé sur Asos par exemple, c'est quand même une grosse enseigne avec beaucoup de choix, de marques, etc. Ce qui est bien c'est le choix car tu as

beaucoup plus de choix que dans un magasin classique. Ce qui est plus embêtant c'est pour les tailles. Parce que tu vas voir une chemise par exemple portée sur un mannequin qui va te plaire et puis tu vas la commander, tu vas recevoir la chemise et tu te rends compte qu'elle est belle, qu'elle ressemble à ce que tu as vu mais que finalement la taille ne correspondait pas. Tu n'as jamais les mêmes dimensions. Maintenant, sur ce site là, tu peux rentrer différentes tailles et il analyse si la chemise pourrait t'aller ou non. Maintenant, le shopping sur le net, tout dépend du site sur lequel tu commandes. Par exemple, j'avais commandé un manteau sur un autre site, je ne l'ai jamais reçu. C'est ça qui est embêtant avec le shopping sur le net. C'est que parfois il y a des sites avec aucun suivi client alors que c'est important d'avoir un point de contact selon moi. J'ai également acheté avec un ami, un photomaton. On avait commandé ça sur Alibaba, c'est un site de gros où ils mettent en vente tout et n'importe quoi. Donc on a commandé mais bon on a quand même payé 6000 euros et ça venait de Chine. On a reçu une grosse boîte avec la machine dedans. Là j'ai compris qu'il ne fallait pas acheter des gros trucs avec des gros montants si tu ne l'as jamais vu. Il ne vaut mieux pas. Moi j'étais déçu de l'achat car on s'est rendu compte que ça ne correspondait pas au prix mais le problème quand tu as affaire à un achat sur Internet d'une société qui est en Chine, ils peuvent assurer un suivi client mais à partir du moment où ils n'ont plus envie ou ils ont décidé que la réponse était claire car par exemple, on voulait être remboursé, ils ont dit non, c'était catégorique. On allait pas aller jusqu'en Chine pour être remboursé.

C'est important pour vous d'essayer le produit avant de l'acheter ?

C'est important pour moi, oui. Pour pouvoir voir la coupe et voir comment ça te va. Tu peux voir un super beau truc sur un mannequin à qui ça va super bien et puis quand tu le mets sur toi, ça ne donne pas la même chose. J'ai déjà eu pas mal de fois le cas.

Est-ce que c'est important pour toi que le site soit fiable ? Est-ce que tu as besoin de recommandations avant de procéder à un achat sur un site ?

De recommandations, oui, c'est toujours mieux. Maintenant tu sais vite voir en tapant sur Google, l'avis des gens. Un site fiable, tu sais le voir aussi par rapport à l'ergonomie du site je pense. S'ils ont des conditions générales qui sont affichées, si le site est bien fait, tu sais voir si c'est sérieux ou pas. Si tu n'as pas de paiement sécurisé, etc.

Est-ce que c'est important pour toi d'avoir un suivi client ?

Oui c'est super important pour les sites en ligne d'avoir un bon suivi client, même dans les magasins traditionnels. Tu as besoin d'avoir un contact. Si tu as une question sur le mode de livraison que tu ne trouves pas vraiment dans les conditions générales, si tu envoies un mail et qu'ils s'engagent à répondre dans les 24h. S'ils le font vraiment, c'est la preuve que c'est un site sérieux. Si tu leur poses une question et qu'ils te répondent deux semaines après, ça ne va pas. C'est important pour moi le contact.

Quels sont selon vous les avantages et inconvénients du shopping sur le net et dans un magasin traditionnel ?

En ce qui concerne, le shopping sur le net je dirai comme avantage le choix, la variété. Et comme inconvénient, tu ne vois pas vraiment le produit même si ils te mettent chemise 100% coton, tu n'es pas sûr de la taille. Tu ne sais pas toujours être sûr.

C'est important pour d'avoir un large choix ?

Oui, parce que comme ça je sais que dans tout ce choix, je trouverais toujours quelque chose qui me plaît, contrairement à un choix plus restreint.

Préférez-vous alors faire vos achats sur le net ou dans un magasin traditionnel?

Je préfère quand même dans un magasin traditionnel.

Pourquoi?

Pour le fait de voir le vêtement en vrai, tu l'as devant toi, tu peux le toucher, tu peux l'essayer. C'est pas comme sur Internet, tu vois la photo sur un mannequin mais tu ne sais pas te dire ce que ça donnerait sur toi donc autant aller l'essayer dans un magasin et voilà tu es dans la cabine d'essayage, tu as ton temps, tu prends ton temps, si tu as besoin d'un conseil tu peux en avoir un. C'est pour ça que les magasins existeront toujours car tu as le contact avec la clientèle, tu as des gens qui ne supportent pas d'acheter sur Internet parce qu'ils n'ont pas ce contact là.

Est-ce que vous préférez avoir du temps lorsque vous faites du shopping ou vous préférez que ça soit rapide ?

Si j'arrive à trouver ce que je veux directement, je préfère. Maintenant je préfère prendre du temps quand ces sont des achats qui me concerne et que ça soit rapide pour les autres personnes avec lesquelles je vais faire du shopping.

Avez-vous déjà eu l'occasion de customiser un produit?

Oui

Pour quelle occasion?

Il y a déjà quelque temps, je pense que c'était sur le site de LaFraise. Ce sont tous des graphistes qui mettent leurs dessins sur le site internet et après tu peux choisir celui qui te convient pour le mettre sur ton tee-shirt ainsi que la couleur que tu souhaites. Si c'est toujours comme ça bien entendu. Après tu l'achètes, une partie du prix revient à l'artiste et l'autre à LaFraise.

Qu'avez-vous aimé en faisant cela? Qu'est-ce que cela vous a apporté?

Tu sais que tu n'as pas vraiment quelque chose d'unique vu que tu sais que quelqu'un pourrait quand même reproduire le même tee-shirt que toi mais tu as le sentiment que tu as quelque chose d'unique.

Est-ce que c'est important pour toi d'avoir quelque chose d'unique, quelque chose que personne n'a ?

Non, ce n'est pas très important. Ça dépend pour quel achat. Par exemple, j'aimerais bien avoir une belle montre que personne n'a, ça c'est chouette. Une belle voiture.

Pourquoi ?

Parce que ce sont des achats que j'affectionne davantage. Je m'en fou d'avoir le même tee-shirt que quelqu'un d'autre.

Est-ce que tu as aimé le customiser?

Oui forcément parce que tu le customises selon tes goûts, tes préférences pour telle et telle couleur. Par exemple, quand tu vas sur Asos, tu vas voir un beau tee-shirt mais tu vas pouvoir l'avoir dans des couleurs classique comme le noir et le blanc tandis qu'ici si tu veux un tee-shirt jaune, tu peux avoir un tee-shirt jaune.

Qu'est-ce que ça t'apporterait d'avoir une montre unique ?

Pour te différencier, pour te montrer.

Quelles sont les bénéfices que t'as apporté cette personnalisation ?

D'utiliser et de développer ta créativité.

Qu'est-ce que tu n'as pas aimé ?

Rien, en fait, tu as un énorme choix, tu as plein de dessins, tu as le choix, c'est ça qui est bien. En plus, c'est assez simple à réaliser.

Il y a t-il juste le fait d'avoir quelque chose de plus ou moins « unique » qui vous attire dans la personnalisation de produits ou y a-t-il autres choses ?

Oui car tu peux vraiment faire quelque chose qui reflète ta personnalité, tes goûts. Par exemple, quelqu'un qui est un peu foufou va prendre un sac rose avec fleurs et quelqu'un de plus classique va prendre un sac noir avec une belle matière. C'est vraiment ce côté unique pour moi qui revient vraiment.

Explication du principe du Smart Store d'Idées 3-Com. Qu'en pensez-vous ?

Ce qui est bien c'est que tu peux customiser directement via ton Smartphone. Cela a l'air sympa. Il faut quand même voir si l'interface est facile à utiliser ou pas.

Est-ce que l'aspect ludique vous attire?

Pas forcément, j'aime bien les choses simples donc pour moi le côté ludique n'est pas vraiment utile. Je préfère aller droit au but. Cependant, cela peut séduire malgré tout certaines personnes comme les adolescents.

Tu aimerais bien l'essayer?

Oui sûrement parce que les nouvelles technologies m'intéressent toujours. Maintenant, il faut voir si c'est vraiment quelque chose de marrant, je vais vraiment apprécier de le faire et si le prix n'est pas exorbitant, pourquoi pas. Cependant, il se peut que la couleur que l'on voit à l'écran ne soit peut-être pas exactement la même que dans la réalité.

Qu'est-ce qui vous attire dans les nouvelles technologies ?

Justement le mot nouveau. C'est la nouveauté, c'est voir jusqu'où tu peux aller. Par exemple, il y a quelques années, tu ne t'imaginais pas d'avoir les Smartwatch connectées avec ton GSM. C'est voir jusqu'où la technologie peut aller. C'est quelque chose qui m'apporte une certaine facilité au quotidien.

Est-ce que c'est important pour toi que ça soit marrant ?

Oui, il faut que ça soit fun, c'est quelque chose de ludique. Donc si c'est quelque chose d'ennuyant, les gens ne vont pas restés. Il faut absolument que ça soit marrant et ludique. Sans ça, je peux le faire tranquillement chez moi sur internet. Je ne vois pas l'intérêt alors de faire ça. Maintenant, je pense que ça dépend aussi du produit que tu dois customiser. Il ne faut trouver un juste milieu entre le côté ludique et le côté sérieux parce que le côté ludique reste quand même sérieux pour que l'on achète quand même le produit.

Est-ce que le critère « prix » est important pour toi ?

Il faut que ça reste raisonnable quand même. C'est sûr que ça reviendra plus cher étant donné le caractère unique. Maintenant, si c'est un produit qui te plaît, je pense que tu peux mettre un prix plus élevé.

Thomas, H, 26 ans

Entretien 8

De manière générale, aimes-tu faire du shopping ?

Oui, bien sûr !

Pour quelles raisons ?

Parce que ça fait du bien ! Par exemple, quand on n'est pas bien ou quand on a pas le moral, le fait d'aller faire du shopping, d'avoir de l'argent sur soi et de pouvoir dépenser l'argent, ça vide l'esprit, ça fait du bien.

Pour toi, c'est vraiment un moyen de te changer les idées ?

Oui vraiment !

C'est essentiel alors pour toi de faire du shopping ?

Oui plutôt !

Quelle est ta fréquence d'achat plus ou moins ?

C'est compliqué parce que ça dépend niveau du budget. Je dois gérer par rapport à mon fils. Parce que lui grandit très vite et du coup tous les x temps je dois tout racheter. Je le fais passer lui d'abord. J'aime bien aussi faire du shopping pour lui. Sinon, j'essaie d'acheter une petite chose au moins une fois par mois pour dire de. C'est un besoin, vraiment.

Préfères-tu y aller seule ou accompagnée ?

Non je ne supporte pas faire du shopping avec des gens ou même avec une seule personne. Je n'aime pas ça. J'ai l'impression de ne pas avoir le temps de vraiment regarder ce qui me plaît, je dois aller dans la même direction de la personne avec qui je suis. De manière générale, je suis quelqu'un qui aime faire les choses seules. J'adore les gens, ce n'est pas ça, mais pour certaines choses, j'ai besoin d'être seule. Pour le shopping, je préfère le faire seule.

Tu n'as pas donc pas besoin de l'avis des autres ?

Non, mon avis est suffisant.

Peux-tu me raconter comment ça se passe quand tu vas faire du shopping ?

Soit je vais parce que j'ai besoin de quelque chose en particulier. Soit je me dis « je vais aller faire un tour ». Généralement, je fréquente les mêmes magasins. Je rentre quand je vois quelque chose de loin qui m'interpelle mais je ne rentre pas systématiquement.

Lorsque tu rentres dans le magasin, comment ça se passe ?

Je n'aime pas fouiner, aller regarder en dessous et tout ça, je n'aime pas ça. En général, je regarde le magasin en gros comme ça et mon œil est attiré par des choses et je vais plus spécialement vers ses choses là et puis je regarde autour mais en général je vais voir les choses qui m'interpelle.

Pourquoi ?

Je ne sais pas. Pourtant, j'ai une aime qui dégote toujours pendant les soldes de superbes affaires à bas prix. Alors que moi je ne sais rien trouver. Je pense que je n'ai pas beaucoup de patience.

As-tu déjà fait du shopping sur le net ?

Oui

As-tu aimé?

Oui

Pourquoi?

Parce que justement tu ne dois pas fouiller partout, tu passes les pages, tout est rangé et tu peux cibler vraiment par prix, par type de produits, etc.

C'est important pour toi que ça soit clair?

Oui, comme ça tu peux cibler vraiment ce dont tu as besoin et pas chercher pendant trois heures.

Pour quelles occasions as-tu fait du shopping sur le net ?

En général, je vais être honnête. Quand je vais sur Internet, quand je sens que j'ai besoin d'acheter et que je n'ai pas les sous sur le moment je sais que je peux payer quinze jours après la livraison. En général, c'est dans ces cas là. Sinon, j'ai déjà acheté des chaussures, des robes, des pantalons, etc. Les pantalons j'hésite toujours parce qu'il faut vraiment que le pantalon me plaise parce qu'en général je préfère l'essayer sur place car ce n'est toujours pas évident.

C'est important pour toi d'essayer ce que tu achètes ?

Avant non, quand je regardai simplement le vêtement je savais dire si ça allait ou non mais depuis que j'ai eu mon fils, mon corps a changé du coup j'ai tendance à essayer avant d'acheter. Mais de manière générale, dans la plupart des cas, c'est rare que je renvoie mes articles quand je commande.

Donc pour toi, ce n'est pas très important de ne pas essayer le produit avant ?

Non ce n'est pas si important que ça. Je peux commander sans devoir essayer. Mais par contre, quand je vais en magasin, j'essaie d'office. Les blouses non mais les pantalons oui.

Pourquoi ?

Les blouses ça va, je sais que je porte un S mais les pantalons comme je l'ai expliqué avant je préfère l'essayer.

Préfères-tu faire du shopping sur le net ou dans un magasin traditionnel ?

Je ne sais pas, je prends autant de plaisir au deux.

C'est à dire du plaisir ?

Dans le sens où quand je suis dans un magasin, j'aime bien regarder, avoir les choses en face de moi, pouvoir toucher la matière et tout ça. Par contre, quand je suis dans mon lit avec mon ordinateur sur mes genoux, pareil, j'aime bien regarder les vêtements aussi. Ça me fait autant de bien. La seule différence c'est que quand tu vas au magasin, tu te promènes, tu prends l'air. Donc ça vide aussi l'esprit. Maintenant le fait d'être devant le site de vêtement ça me fait du bien aussi.

Quels seraient les avantages et les inconvénients du shopping sur le net et du shopping dans un magasin traditionnel ?

Alors dans un magasin traditionnel, je dirai les gens, je parle particulièrement en période de soldes mais même en période normal. La file aussi quand c'est les périodes de fête surtout, il faut attendre des heures. L'avantage, c'est qu'on peut essayer sur place et voir la matière. Sur le net, les descriptions en général sont bien faites donc tout ce qui est matière, par exemple pour les pantalons il te met la taille de l'entrejambe. L'avantage c'est qu'on peut payer plus tard, on n'est pas obligé d'avoir l'argent tout de suite pour acheter. L'inconvénient est qu'il faut attendre mais en général, selon les sites et si c'est disponible tout de suite tu l'as quand même assez rapidement. Le désavantage est que tu ne sais pas l'essayer au moment même.

C'est important pour toi d'avoir tout de suite ton produit ?

C'est mieux surtout quand tu flash. J'ai eu ça avec un pantalon, je ne l'ai pas commandé pendant longtemps parce qu'il était trop cher à mon goût et puis au final son prix est descendu

au fil des semaines et je me suis dit allez je vais l'acheter. Et il a fallu 15 jours avant l'avoir donc c'est vraiment très long. J'attendais j'attendais avec impatience.

Tu as été un peu déçue du coup ?

Ca me faisait travailler plus mon imagination dans le sens où je réfléchissais avec quoi j'allais le mettre, etc. Je m'imaginais avec, vraiment. C'est vrai que c'était long d'attendre mais j'étais contente d'avoir mon pantalon au final.

As-tu déjà eu l'occasion de customiser un achat ?

Customiser dans le sens, mettre son nom et des choses comme ça ?

Oui, tu entends quoi par customiser ?

Par exemple, Kenzo, mon fils, il est dans un club d'athlétisme et il a un pull avec le logo du club et derrière, ils ont tous leur prénom en grand. Ils ont acheté ça chez Décathlon et on fait une compétition où les rôles étaient inversés et ce sont les parents qui passaient les épreuves. Et pour l'occasion, on a été acheté avec toutes les mamans un débardeur noir où il était écrit sur le devant « super maman » et le prénom de notre enfant derrière en grand. Et voilà, c'était chouette parce que les enfants ne s'y attendaient pas déjà et puis ça a marqué les esprits parce que ça reste encore maintenant. On nous appelle encore comme ça. Donc voilà, originalité, le fait que ça marque et puis le fait qu'il y ait que nous qui avons ça, c'est chouette. D'ailleurs c'est comme ça que j'ai connu la personnalisation parce que je ne savais pas que ça existait avant.

Comment ça s'est passé ?

On a été chez Décathlon et c'est eux qui le font. En fait, ils demandent juste l'endroit où tu veux faire imprimer.

Tu pouvais le voir avant de le payer ou non ?

On pouvait voir un aperçu sur le pc avant que l'impression ne se fasse.

C'est important pour toi d'avoir un aperçu ?

Oui parce que comme ça si tu veux remonter le prénom ou quoi c'est possible.

Tu as été contente du résultat ?

Oui, ça fait déjà pas mal de fois que je le lave et il n'est pas bougé.

Tu ne l'as pas vraiment fait toi-même, est-ce que tu aurais aimé ?

Oui, bien sûr ! Parce que voilà ça perpétuerait toute mon enfance et mon adolescence où j'ai toujours été totalement à part des autres.

Comment cela ?

Vu que j'étais trop grande et assez fine, les vêtements des magasins et en particulier les pantalons, c'était une catastrophe. Donc, ma maman a commencé à me faire mes propres vêtements. Elle aurait pu me faire des pantalons classiques comme tout le monde mais non tout était à part des autres. Par exemple, elle me faisait des pantalons en serpent, rouge, mauve, gris, etc.

Tu aimé être à part des autres ?

Oh que oui ! C'est vraiment un truc que j'ai toujours aimé, oui totalement.

Qu'est-ce que cela t'apportes de ne pas porter la même chose que les autres ?

C'est un tout. Le fait de ne pas ressembler à tout le monde. Toute ma vie j'ai eu des gens qui venait me dire « mais tu achètes où tes vêtements ? » « On ne les voit pas par ici » et j'étais fière. Tout le monde voulait que ma mère fasse des vêtements pour eux même en payant un prix fort. Elle n'a jamais rien voulu savoir parce que ce n'était que pour moi. Donc oui la fierté d'avoir des vêtements qui plaisent aussi aux autres et de ne pas avoir le même que tout le monde.

Tu aimerais bien faire quelque chose de toi-même alors ?

Oui, parce que quand je vois ce qu'elle me faisait et que je pourrai faire ça avec mes idées à moi, je ferai des trucs de fou.

De manière générale, qu'est-ce que tu aimes dans le fait de pouvoir customiser un achat ?

L'originalité, le fait de pouvoir faire quelque chose soi-même, le fait d'avoir quelque chose que personne n'a.

Qu'est-ce que tu n'aimes pas dans la personnalisation d'achat ?

Si le rendu ne correspond pas à mes attentes. Ca n'irait pas.

Explication du Smart Store. De manière générale, qu'en penses-tu ?

Ca pourrait être chouette ! En même temps, s'il n'y a qu'un écran, j'ai peur qu'il y ait des files, surtout que ça risque d'attirer beaucoup de monde vu que c'est une nouveauté. Mais sinon ça peut être chouette !

Est-ce que l'aspect ludique te plait ? Est-il important selon toi ?

Ca peut être intéressant dans le sens où tu peux le faire toi-même.

Tu essaierais ?

Oui bien sûr. Encore plus si je suis avec mon fils je pense que ça lui plairait vraiment !

Pourquoi ?

Parce que c'est un enfant, il a 10 ans. Et du coup, faire ça avec un téléphone, ça lui plairait vraiment bien. En plus, il a vraiment un sens artistique.

Quelque chose te freinerais ?

Peut-être les files d'attente et le fait que je n'ai pas de smartphone. Peut-être aussi le prix parce que ça risque d'être plus cher.

Julie, F, 30 ans.

Entretien 9

De manière générale, est-ce que tu aimes faire du shopping ?

Oui, j'aime bien.

Pour quelles raisons ?

La variété des magasins, la variété des articles. Je préfère faire du shopping dans des autres pays comme ça au moins je n'ai pas les mêmes affaires que les autres.

C'est important pour toi de ne pas avoir les mêmes produits que les autres ?

Oui, je n'aime pas avoir la même chose que les autres.

Pourquoi ?

Je ne sais pas, je suis peut-être comme ma mère. Elle n'aime pas avoir la même chose que les autres non plus. Je tiens peut-être ça d'elle.

Tu n'as pas de raison particulière ?

Je n'aimerais pas voir quelque qui ait le même truc que moi sur son dos, tout simplement. J'aime bien être à part des autres.

Qu'est ce que tu aimes bien dans le fait de faire du shopping ? Qu'est-ce que cela t'apporte ?

La satisfaction de trouver quelque chose de beau à mettre pour n'importe quelle occasion.

Quelle est plus ou moins ta fréquence d'achat ?

Je n'en ai pas vraiment de fréquence d'achat. Si je vois quelque chose que j'aime bien, j'achète et c'est tout. Je ne vais pas programmer pour aller faire du shopping.

Tu ne fais donc pas du shopping dans un but bien précis ?

Si vraiment j'ai besoin de quelque chose, oui. Comme en ce moment, je dois me racheter une paire de chaussure donc ça serait bien que de la semaine, j'aille voir pour m'en acheter une. Mais en générale, je vais juste comme ça et si je trouve quelque chose de bien, je l'achète.

Tu préfères y aller seul ou accompagné ?

Je préfère y aller accompagner.

Pourquoi ?

Parce que j'aime bien avoir un avis en fait. Sauf si j'ai un besoin vraiment précis, tu vois, que je sais ce que je veux et que je n'ai pas besoin d'avis, à ce moment là je peux y aller seul. Mais autrement, je préfère avoir un avis et en particulier un avis féminin.

Pourquoi ?

Parce que souvent, les filles font plus souvent détails que les garçons. J'ai déjà eu l'expérience d'aller acheter des vêtements avec des amis, et ils ne m'ont servis à rien. Par exemple, quand j'y vais avec ma copine, elle a des bons avis, ça m'aide à choisir.

Raconte moi un peu plus cette expérience avec tes amis ?

Si j'essaie quelque chose avec mes amis, ils s'en moquent. Ils vont me dire oui c'est beau ou c'est laid. Ils ne vont pas entrer dans les détails. Tandis que ma copine, elle argumente davantage sa pensée. Elle ne dit pas juste « c'est beau », « ça ne te va pas ».

C'est important pour toi ?

Moi en tout cas, ça m'aide à choisir

Peux-tu me raconter comme ça se passe lorsque tu vas faire du shopping ?

La première chose que je regarde, c'est où se trouve un magasin G-Star. Ca c'est la première chose que je veux savoir. Sinon après, je n'ai pas vraiment critère pour faire du shopping.

Tu vas dans tous les magasins ou tu en cibles quelques-uns ?

J'avoue que je suis attiré par les marques comme G-Star, Calvin Klein, Diesel, etc.

Lorsque tu rentres dans le magasin, comment ça se passe ?

Je ne commence pas à rester deux heures.

Tu n'aimes pas passer du temps dans un magasin ?

Trop de temps non. Si je ne vois pas directement de loin quelque chose qui ne va pas, je ne vais pas passer plus de temps sauf si j'ai vraiment besoin de quelque chose de précis. Si je vais faire un tour pour me promener et qu'il n'y a rien qui me flash au yeux, je vais vite faire un tour et je ne vais pas m'y attarder.

Tu aimes bien que lorsque tu fais du shopping, ce soit rapide ?

Quand je n'ai pas quelque chose de particulier à acheter en tout cas. On se balade mais si je vois de loin qu'il n'y a rien d'intéressant, je ne m'y attarde pas.

As-tu déjà fait du shopping sur le net ?

Oui

Pour quelles occasions ?

Des coques de téléphone, un adaptateur de GSM sur Groupon. Je ne pense pas avoir acheté des vêtements sur le net. Mais je préfère avoir quand même les choses devant moi.

Pourquoi ?

Au moins, je vois la qualité du produit, tout simplement.

Tu as quand même bien aimé faire du shopping sur le net ?

Pour le peu que j'en ai fait, oui.

Pour quelles raisons ?

C'est pratique. C'est surtout le problème des tailles qui m'ennuie sur Internet. Tu ne peux pas essayer. Tu peux renvoyer ton article gratuitement dans la plupart des sites mais bon c'est quand même ennuyant de devoir le renvoyer. C'est le point négatif du shopping sur le net.

C'est important pour toi d'essayer tes articles avant de les acheter ?

Oui, voilà.

Tu m'as dit que tu n'avais pas acheté de vêtements sur le net, tu aurais aimé ?

Si c'est moins cher, ça ne me dérange pas.

Et ça ne pose pas de problème que tu ne saches pas les essayer ?

En fonction de prix, non. Si c'est quand même des bonnes ristournes et si c'est des marques que j'ai l'habitude d'acheter, je connais mes tailles donc non. A ce moment là, je devrai savoir ma taille et ne pas me tromper.

Préfères-tu faire du shopping sur le net ou dans un magasin traditionnel ?

Dans un magasin. Tu sais mieux voir les articles en vrai qu'en image.

Y-a-t-il d'autres raisons ?

Non, pas vraiment, encore le problème de la taille, le fait de ne pas pouvoir essayer.

Tu m'en as déjà cité quelques-uns mais quels seraient pour toi les avantages et les inconvénients du shopping sur le net et du shopping dans un magasin traditionnel?

Les inconvénients du shopping sur le net seraient le fait de ne pas pouvoir essayer, le problème des tailles, devoir renvoyer si jamais cela ne convient pas. Le gros avantage c'est que tu peux acheter sans devoir te déplacer. Les avantages d'un magasin traditionnel sont que tu peux, au contraire, prendre ton temps pour pouvoir essayer.

J'avais pris un tee-shirt blanc sur lequel j'avais mis une photo que j'aimais bien avec une écriture. Je trouvais ça assez original.

As-tu aimé?

Oui, tu peux vraiment mettre ce que tu veux. L'écriture que tu veux, la couleur que tu veux, etc. Il était vraiment comme je le voulais.

Qu'est-ce que cela t'a apporté?

Qu'il ne soit pas le même que ceux des autres. Et qu'ils se disent « ah j'aimerais bien avoir le même » mais que cela n'est pas possible vu qu'il n'y a que moi qui a eu l'idée de le faire. C'est un tee-shirt unique. Le fait de pouvoir avoir ce que je veux et de pouvoir le faire c'est chouette. Ce n'est pas dans un magasin traditionnel que tu peux avoir ça.

Tu penses que customiser un produit cela coûte moins cher qu'un produit standard dans un magasin ?

Oui je pense, en tout cas le tee-shirt que j'avais fait si j'avais payé 10euros c'est beaucoup.

Est-ce que le prix te freinerait si c'était plus cher ?

Ca dépend. Si c'est vraiment quelque chose en particulier, oui mais pas tout le temps.

Idées-3Com → Explication

Qu'en penses-tu ?

C'est original. Ca donnerait des idées à l'entreprise aussi, enfin aux designers pour qu'ils aient d'autres idées de création.

Tu essaierais ?

Oh oui, c'est sûr ! J'aurai envie de faire ma propre création ! Je serais fier que ça vienne de moi.

Est-ce que l'aspect ludique est essentiel pour toi ou il peut être secondaire ?

Il peut être secondaire, ce n'est pas nécessaire pour créer. Maintenant, pour la curiosité et pour le fun, je serai quand même partant.

Qu'est-ce que tu n'aimerais pas dans ce concept ?

Peut-être qu'il va y avoir beaucoup de gens et ça risque de provoquer des files. En plus, le fait que les gens te regardent, tu ne serais pas forcément à l'aise de le faire.

Audran, H, 31 ans

Entretien 10

De manière générale, est-ce que tu aimes faire du shopping ?

Non

Pourquoi ?

Parce que je n'aime pas aller dans les magasins et je n'aime pas quand il y a trop de monde. Tout dépend de mon envie de ce que j'ai envie d'acheter. Si vraiment j'ai envie de quelque chose alors je prendrais plus de plaisir à y aller mais ce n'est pas ma passion favorite.

Quelle est plus ou moins ta fréquence d'achat ?

Plus ou moins trois fois par mois.

Est-ce que tu préfères y aller seule ou accompagnée ?

Accompagnée

Pourquoi ?

Parce que comme ça on peut parler, rigoler, etc. C'est un moment de convivialité.

Est-ce que tu as besoin d'y aller accompagnée pour avoir l'avis des autres ou pas vraiment ?

Sauf s'il s'agit de quelque chose de bien précis sinon je choisis moi-même.

C'est à dire ?

Un achat particulier

Tu préfères l'avis d'un vendeur ou quelqu'un d'extérieur ?

Non je préfère l'avis de mes proches car je n'ai pas confiance en l'avis du vendeur.

Comment ça se passe quand vous allez faire du shopping? Vous aimez aller droit au but ou prendre votre temps ?

Je préfère aller droit au but parce que je n'aime pas trainer, flâner dans les magasins. En général, je vais dans un but bien précis. J'achète ce que je dois. Si j'ai envie et s'il n'y a pas trop de monde, je vais peut être aller dans d'autres magasins mais il faut vraiment qu'il n'y ait pas beaucoup de monde. Sinon je repars directement.

As-tu déjà fait du shopping sur le net ?

Oui

Pour quelles occasions ?

Pour acheter des draps, des maillots de bain, mes courses au Colruyt, des tickets pour des spectacles, etc.

As-tu aimé ?

Oui

Pourquoi ? Qu'est-ce que tu aimes dans le shopping sur le net ?

J'aime bien parce que je suis tranquille à la maison. En plus, tu vois l'éventail de ce qu'on propose et c'est parfois plus facile que dans les magasins.

Est-ce qu'il y aurait des inconvénients au shopping sur le net ?

Le seul truc c'est que tu ne vois pas les produits en vrai comme tu les vois dans les magasins.

C'est important pour vous de voir les articles en vrai ?

Cela dépend quoi. Si je connais le produit quand je vais mes courses sur Colruyt. On achète plus ou moins les mêmes choses donc ce n'est pas grave mais si je ne connais pas le produit c'est différent.

Il y aurait-il d'autres inconvénients au shopping sur le net ?

Je dirai la sécurité au niveau des paiements ça c'est important. C'est toujours une question que tu te poses quand tu achètes sur internet. Pour voir si ton paiement est sécurisé.

Tu préfères faire du shopping sur le net ou dans un magasin ?

Je ne préfère pas, ça dépend de l'achat.

Selon vous, quels seraient les inconvénients d'un magasin traditionnel ?

S'il y a beaucoup de monde, tu ne vois pas les produits correctement. Tu dois sortir de chez toi. Tu passes peut être à côté de quelques produits qui ne sont pas mis en évidence alors que tu pourrais les voir plus facilement sur Internet.

As-tu déjà eu l'occasion de customiser un achat ?

Non

Tu aimerais bien ?

Pour avoir un produit vraiment personnel.

Qu'est-ce que cela t'apporterait?

D'avoir quelque chose que personne n'a. De pouvoir rechanger si ça ne me plaît jusqu'à obtenir un produit qui me convient. Mais le problème c'est que je ne suis pas très créative.

Qu'est-ce que tu n'aimes pas dans la customisation de produit?

Le temps à y consacrer peut être.

Tu serais prête à mettre un prix plus élevé pour avoir un produit qui te correspond ?

Oui mais ça dépend du produit. Je ne vais pas faire ça pour des produits qui m'importe peu. Pour des produits dont j'ai envie qu'ils me soient personnels.

Quelle définition me donnerais-tu pour le mot « customiser » ?

Transformer le produit initial en un produit avec un look qui nous ressemble et qui nous plaît.

Est-ce que c'est important pour toi d'avoir un produit qui est différent de celui des autres ?

Oui

Pourquoi ?

Parce que comme ça on se démarque, on montre qu'on n'est pas le même, qu'on est différent.

Explication du Smart Store d'Idées3-Com. Qu'en penses-tu ?

Ca a l'air chouette. Il y a plusieurs choix et plusieurs parties à customiser donc c'est bien. Et si on aime pas on peut changer jusqu'à obtenir le produit qu'on désire.

Mais si ça dure trop longtemps à faire ça n'ira pas. Ca doit être facile d'utilisation, rapide, parce que les gens ne vont pas passer une heure à faire ça. Et puis, ce qui est un peu dérangeant c'est si jamais il y a d'autres personnes en spectateur.

Pourquoi ?

Parce que j'aime bien d'être tranquille quand je crée quelque chose.

Est-ce que tu apprécies le côté ludique ? Est-ce important pour toi?

Pour moi, ce n'est pas vraiment utile mais bon ça peut quand même être amusant.

Corine, F, 56 ans.

Identité

Nom				
Prénom				
Téléphone				
Etes-vous...	☐ Un homme ☐ Une femme			
Classe d'âge	☐ Moins de 18 ans ☐ 18-25 ans ☐ 26-35 ans ☐ 36-45 ans ☐ 46-55 ☐ 56-65 ans ☐ Plus de 65 ans			
J'ai déjà effectué un achat sur Internet.	☐ Jamais ☐ Une fois ☐ Plusieurs fois ☐ Très régulièrement			
Le smartphone...	☐ Je ne connais pas ☐ Je connais mais je n'en utilise pas ☐ J'utilise rarement ☐ J'utilise régulièrement			

1 / 5 [Suivant](#)

Indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les affirmations suivantes :

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
En général, je fais mes achats aussi rapidement que possible.	☐	☐	☐	☐	☐
Etre capable de voir des différences subtiles dans les designs de produit est une compétence que j'ai développée au fil du temps.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime les produits originaux.	☐	☐	☐	☐	☐
En général, lors de mes achats, je me concentre sur l'achat à accomplir.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime les beaux produits.	☐	☐	☐	☐	☐
J'apprécie de voir des étalages de produits avec un design de qualité élevée.	☐	☐	☐	☐	☐
Si un design de produits me "parle" vraiment, je sens que je dois l'acheter.	☐	☐	☐	☐	☐
De beaux designs de produits font de notre monde un meilleur endroit pour vivre.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime les produits hors du commun.	☐	☐	☐	☐	☐
Je vois des choses dans le design d'un produit que les autres personnes ont tendance à ne pas considérer.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime les superbes produits.	☐	☐	☐	☐	☐

Indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les affirmations suivantes :

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
J'ai la capacité d'imaginer comment un produit cadrerait avec le design des autres choses que je possède déjà.	☐	☐	☐	☐	☐
En général, lors de mes achats, je vais droit au but.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai une assez bonne idée de ce qui fait qu'un produit a l'air mieux que ses concurrents.	☐	☐	☐	☐	☐
Posséder des produits avec un design de qualité élevée me fait me sentir bien.	☐	☐	☐	☐	☐
Parfois, le look d'un produit semble m'atteindre et s'emparer de moi.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime les produits rares.	☐	☐	☐	☐	☐
Le design d'un produit est une source de plaisir pour moi.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime finir mes achats aussi vite que possible.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime les produits artistiques.	☐	☐	☐	☐	☐
Quand je vois un produit qui a un design vraiment super, je ressens le besoin urgent de l'acheter.	☐	☐	☐	☐	☐

Pour moi, une sacoche d'ordinateur...

C'est...	Important	☐	☐	☐	☐	☐	Sans importance
Ca...	Ne me concerne pas	☐	☐	☐	☐	☐	Me concerne
C'est...	Pertinent	☐	☐	☐	☐	☐	Pas pertinent
Ca...	Signifie beaucoup pour moi	☐	☐	☐	☐	☐	Ne signifie rien pour moi
C'est...	Inutile	☐	☐	☐	☐	☐	Utile
C'est...	Précieux	☐	☐	☐	☐	☐	Sans valeur
C'est...	Insignifiant	☐	☐	☐	☐	☐	Important
C'est...	Bénéfique	☐	☐	☐	☐	☐	Non bénéfique
Ca...	M'importe	☐	☐	☐	☐	☐	Ne m'importe pas
Je suis...	Indifférent	☐	☐	☐	☐	☐	Intéressé
C'est...	Significatif	☐	☐	☐	☐	☐	Non significatif

C'est...	Indispensable	<input type="range"/>	Non indispensable
C'est...	Ennuyeux	<input type="range"/>	Intéressant
C'est...	Pas passionnant	<input type="range"/>	Passionnant
C'est...	Attirant	<input type="range"/>	Repoussant
C'est...	Banal	<input type="range"/>	Fascinant
C'est...	Essentiel	<input type="range"/>	Superflu
C'est...	Indésirable	<input type="range"/>	Désirable
C'est...	Voulu	<input type="range"/>	Non désiré
C'est...	Non nécessaire	<input type="range"/>	Nécessaire

Merci de votre participation.
Nous vous recontacterons prochainement.

Identité

Nom	
Prénom	

Durant l'expérience sur cette interface...

Je me suis senti...	Stimulé		Détendu
Je me sentais comme...	Ayant le contrôle		Contrôlé
Je me suis senti...	Calme		Excité
Je me sentais comme...	Influençant		Influencé
Je me suis senti...	Surexcité		Apathique
Je me sentais comme...	Dominant		Dominé
Je me suis senti...	Eveillé		Endormi
Je me sentais comme...	Guidé		Autonome

1 / 12 [Suivant](#)

Indiquez à présent votre degré d'accord ou de désaccord avec les affirmations suivantes.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Utiliser cette interface est un défi pour moi.	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis extrêmement qualifié pour utiliser cette interface.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface est plus difficile que des jeux auxquels j'ai l'habitude de jouer.	☐	☐	☐	☐	☐
Je considère que j'ai suffisamment de compétences pour bien utiliser cette interface.	☐	☐	☐	☐	☐
Je trouve qu'utiliser cette interface est un moyen de pousser mes capacités jusqu'à leurs limites.	☐	☐	☐	☐	☐
Je m'y connais un peu plus que les autres en ce qui concerne l'utilisation ce type d'interface.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser cette interface est un bon test de mes compétences.	☐	☐	☐	☐	☐

[Précédent](#) 2 / 12 [Suivant](#)

Page 3

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Je sais comment personnaliser le sac de la manière dont je le souhaite avec cette interface.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface me challenge, en comparaison d'un jeu auquel je suis le meilleur.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai plus de compétences pour utiliser cette interface que pour faire d'autres choses sur mon ordinateur.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface me met au défi, en comparaison d'autres activités je fais sur l'ordinateur.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai plus de compétences pour utiliser cette interface que pour jouer à d'autres jeux.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser cette interface me pousse à donner le meilleur de moi-même.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai plus de compétences pour utiliser cette interface que d'autres outils de personnalisation.	☐	☐	☐	☐	☐

Page 4

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Cette interface a créé un nouveau monde qui a brutalement disparu à la fin de l'utilisation.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserais ce type d'interface pour le travail.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface permet au consommateur d'être inspiré pour personnaliser son sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
L'utilisation de cette interface pour personnaliser mon sac m'a fait oublier mon environnement immédiat.	☐	☐	☐	☐	☐
J'étais impliqué(e) durant la personnalisation de mon sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface de personnalisation m'a par moment fait perdre conscience de ce qui m'entourait.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserais ce type d'interface juste pour le plaisir.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette expérience était amusante.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserais ce type d'interface avec un but précis.	☐	☐	☐	☐	☐
Après cette expérience sur cette interface, j'avais l'impression de revenir au "monde réel " après un voyage.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai apprécié l'expérience de personnalisation du sac Backenger et l'utilisation de mes talents de création.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai apprécié cette expérience.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserais ce type d'interface pour l'amusement.	☐	☐	☐	☐	☐

Vous diriez que...

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Aller sur cette interface, c'est un plaisir pour moi.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette expérience m'inspire dans ma propre vie.	☐	☐	☐	☐	☐
Je parlerai de choses que j'ai vues sur cette interface dans des conversations avec d'autres personnes.	☐	☐	☐	☐	☐
Aller sur cette interface améliore mon humeur, me rend heureux.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface me fait voir les choses d'une nouvelle manière.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime lever le pied et me détendre avec ce site.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface me donnera une occasion de parler avec d'autres.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime aller sur ce site quand je suis en train de manger ou quand je prends une pause.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface stimule mes pensées sur de nombreux sujets.	☐	☐	☐	☐	☐
Quand je suis cette interface, je ne pense pas à d'autres endroits où je pourrais aller.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserai des éléments de cette interface dans des discussions avec des gens que je connais.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface fait de moi une personne plus intéressante.	☐	☐	☐	☐	☐
Certains éléments me touchent au plus profond de moi.	☐	☐	☐	☐	☐

A présent, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les affirmations suivantes.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
J'ai trouvé ça sympa de personnaliser ce sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce sac Backenger est exactement comme je le souhaitais.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai pu choisir un sac Backenger qui me ressemble.	☐	☐	☐	☐	☐
Personnaliser ce sac Backenger a été un réel plaisir.	☐	☐	☐	☐	☐
Avec ce sac Backenger, je ne ressemblerai pas à tout le monde.	☐	☐	☐	☐	☐
C'est marrant d'avoir pu modifier ce sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce programme me permet d'avoir le sac Backenger que je veux exactement.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce sac Backenger reflète tout à fait qui je suis.	☐	☐	☐	☐	☐
Posséder ce sac Backenger me permettra de me démarquer des autres.	☐	☐	☐	☐	☐
Avoir beaucoup d'autonomie dans la personnalisation de mon sac Backenger m'a réellement plu.	☐	☐	☐	☐	☐
Avec ce programme, j'ai pu concevoir un sac Backenger que les autres n'auront pas.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai pu totalement laisser libre cours à ma créativité en concevant ce sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce sac Backenger est à mon image.	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
C'est facile de personnaliser ce sac Backenger de cette manière.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai apprécié l'expérience pour elle-même et pas juste pour le sac Backenger que je pourrai acheter.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser cette interface permettra au consommateur de personnaliser le sac Backenger qu'il souhaite.	☐	☐	☐	☐	☐
L'utilisation de cette interface m'a fait oublier mon environnement immédiat.	☐	☐	☐	☐	☐
Personnaliser son sac Backenger avec cet outil est difficile.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserai cette interface juste pour le plaisir.	☐	☐	☐	☐	☐
Il semble facile de personnaliser son sac Backenger avec cette interface.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser cette interface améliore la capacité du consommateur à personnaliser son sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette interface m'a fait me sentir comme dans un autre monde.	☐	☐	☐	☐	☐
Il semble à la portée de n'importe quelle personne d'utiliser cette interface.	☐	☐	☐	☐	☐
J'étais si impliqué(e) dans cette expérience que j'ai oublié tout le reste.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser cette interface aide le consommateur à personnaliser son sac Backenger facilement.	☐	☐	☐	☐	☐

Vous diriez que...

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Il est probable que je réutilise cette interface dans un futur proche.	☐	☐	☐	☐	☐
Je recommanderai à des amis cette interface pour leurs achats.	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis prêt(e) à effectuer un achat suite à l'utilisation de cette interface.	☐	☐	☐	☐	☐
En allant sur des forums, je parlerai positivement de cette interface à des personnes susceptibles d'être intéressées.	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis enclin à utiliser cette interface dans le futur.	☐	☐	☐	☐	☐
La probabilité que j'effectue un achat après l'utilisation de cette interface est très grande.	☐	☐	☐	☐	☐
Je parlerai positivement de cette interface à mes amis.	☐	☐	☐	☐	☐

A présent, répondez aux questions suivantes concernant le configurateur qui vous a permis de personnaliser le produit.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Le système m'a immédiatement fait comprendre où aller pour trouver ce dont j'avais besoin.	☐	☐	☐	☐	☐
Le système de configuration permet de changer certains choix faits précédemment pendant le processus de configuration sans avoir à tout recommencer depuis le début.	☐	☐	☐	☐	☐
Le système propose une présentation adéquate des options de choix quand on est pressé, tout comme quand on a assez de temps pour aller dans les détails.	☐	☐	☐	☐	☐
Le système m'a permis de rapidement éliminer et de ne plus prendre en considération ce qui n'était pas intéressant du tout pour moi.	☐	☐	☐	☐	☐
Les caractéristiques du produit sont présentées de manière adéquate pour l'utilisateur qui veut juste en apprendre un peu, tout comme pour l'utilisateur qui veut aller dans les détails.	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Avec ce système, cela demande vraiment peu d'effort pour modifier les choix faits précédemment pendant le processus de configuration.	☐	☐	☐	☐	☐
Les options de choix sont présentées de manière adéquate pour un utilisateur expert tout comme un utilisateur débutant du produit.	☐	☐	☐	☐	☐
Le système m'a immédiatement conduit(e) à ce qui était le plus intéressant pour moi.	☐	☐	☐	☐	☐
Une fois que le processus de configuration est terminé, le système permet de rapidement modifier n'importe quel choix fait pendant le processus.	☐	☐	☐	☐	☐
Le système amène rapidement l'utilisateur aux solutions qui correspondent le plus à ses attentes.	☐	☐	☐	☐	☐

Le jeu et vous...

Quand avez-vous joué pour la dernière fois à un jeu digital ? (ordinateur, tablette, téléphone, console,etc.)

- ☐ Jamais
 ☐ Il y plus de 6 mois
 ☐ Dans les 6 derniers mois
 ☐ Durant ce mois
 ☐ Cette semaine

Combien de temps jouez-vous en moyenne lors de chaque session ?

- ☐ De 10 à 15 minutes
 ☐ De 15 à 30 minutes
 ☐ Environ 1 heure
 ☐ Environ 2 heures
 ☐ Plus de 2 heures

Je me considère comme...

- ☐ Un non joueur
 ☐ Un joueur occasionnel
 ☐ Un joueur modéré
 ☐ Un gros joueur

Etes-vous familier des consoles de jeux suivantes ?

	Je ne connais pas	Je connais mais je n'utilise pas	J'utilise rarement	J'utilise souvent
Console Wii	☐	☐	☐	☐
Console Wii U	☐	☐	☐	☐
Playstation Move	☐	☐	☐	☐
X-Box Kinect	☐	☐	☐	☐
EyeToy Playstation	☐	☐	☐	☐

Autres consoles

- ☐ Je ne connais pas
 ☐ Je connais mais je n'utilise pas
 ☐ J'utilise rarement
 ☐ J'utilise souvent

Pour terminer...

Combien d'éléments du sac avez-vous personnalisé ?

Merci de compter et d'indiquer le nombre exact d'éléments personnalisés.

Combien de temps y avez-vous passé ?

Merci d'indiquer le temps passé en minutes ou heure/minutes à personnaliser le produit, du début du processus à la version finale du sac.

Clé

DXS5-FW1Z

Date de saisie

04/08/2014 15:37:43

Nous vous remercions pour votre participation.

Identité

Nom	
Prénom	

Durant l'expérience sur ce site...

Je me suis senti...	Stimulé		Détendu
Je me sentais comme...	Ayant le contrôle		Contrôlé
Je me suis senti...	Calme		Excité
Je me sentais comme...	Influençant		Influencé
Je me suis senti...	Surexcité		Apathique
Je me sentais comme...	Dominant		Dominé
Je me suis senti...	Eveillé		Endormi
Je me sentais comme...	Guidé		Autonome

1 / 10 [Suivant](#)

Indiquez à présent votre degré d'accord ou de désaccord avec les affirmations suivantes.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Utiliser ce site est un défi pour moi.	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis extrêmement qualifié pour utiliser ce site.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site est plus difficile que des jeux auxquels j'ai l'habitude de jouer.	☐	☐	☐	☐	☐
Je considère que j'ai suffisamment de compétences pour bien utiliser ce site.	☐	☐	☐	☐	☐
Je trouve qu'utiliser ce site est un moyen de pousser mes capacités jusqu'à leurs limites.	☐	☐	☐	☐	☐
Je m'y connais un peu plus que les autres en ce qui concerne l'utilisation ce type de site.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser ce site est un bon test de mes compétences.	☐	☐	☐	☐	☐

[Précédent](#) 2 / 10 [Suivant](#)

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Je sais comment choisir le sac de la manière dont je le souhaite avec ce site.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site me challenge, en comparaison d'un jeu auquel je suis le meilleur.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai plus de compétences pour utiliser ce site que pour faire d'autres choses sur mon ordinateur.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site me met au défi, en comparaison d'autres activités je fais sur l'ordinateur.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai plus de compétences pour utiliser ce site que pour jouer à des jeux.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser ce site me pousse à donner le meilleur de moi-même.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai plus de compétences pour utiliser ce site que d'autres sites Internet de vente en ligne.	☐	☐	☐	☐	☐

Maintenant, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les affirmations suivantes.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Ce site a créé un nouveau monde qui a brutalement disparu à la fin de l'utilisation.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserais ce type de site pour le travail.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site permet au consommateur d'être inspiré pour choisir son sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
L'utilisation de ce site pour choisir mon sac m'a fait oublier mon environnement immédiat.	☐	☐	☐	☐	☐
J'étais impliqué(e) durant le choix de mon sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site m'a par moment fait perdre conscience de ce qui m'entourait.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserais ce type de site juste pour le plaisir.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette expérience était amusante.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserais ce type de site avec un but précis.	☐	☐	☐	☐	☐
Après cette expérience sur ce site, j'avais l'impression de revenir au "monde réel" après un voyage.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai apprécié l'expérience de choix du sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai apprécié cette expérience.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserais ce type de site pour l'amusement.	☐	☐	☐	☐	☐

Vous diriez que...

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Aller sur ce site, c'est un plaisir pour moi.	☐	☐	☐	☐	☐
Cette expérience m'inspire dans ma propre vie.	☐	☐	☐	☐	☐
Je parlerai de choses que j'ai vues sur ce site dans des conversations avec d'autres personnes.	☐	☐	☐	☐	☐
Aller sur ce site améliore mon humeur, me rend heureux.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site me fait voir les choses d'une nouvelle manière.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime lever le pied et me détendre avec ce site.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site me donnera une occasion de parler avec d'autres.	☐	☐	☐	☐	☐
J'aime aller sur ce site quand je suis en train de manger ou quand je prends une pause.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site stimule mes pensées sur de nombreux sujets.	☐	☐	☐	☐	☐
Quand je suis ce site, je ne pense pas à d'autres endroits où je pourrais aller.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserai des éléments de ce site dans des discussions avec des gens que je connais.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site fait de moi une personne plus intéressante.	☐	☐	☐	☐	☐
Certains éléments me touchent au plus profond de moi.	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Ce sac Backenger est exactement comme je le souhaitais.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai pu choisir un sac Backenger qui me ressemble.	☐	☐	☐	☐	☐
Avec ce sac Backenger, je ne ressemblerai pas à tout le monde.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site me permet d'avoir le sac Backenger que je veux exactement.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce sac Backenger reflète tout à fait qui je suis.	☐	☐	☐	☐	☐
Posséder ce sac Backenger me permettra de me démarquer des autres.	☐	☐	☐	☐	☐
Avec ce site, j'ai pu choisir un sac Backenger que les autres n'auront pas.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce sac Backenger est à mon image.	☐	☐	☐	☐	☐

Indiquez à présent votre degré d'accord ou de désaccord avec les affirmations suivantes.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
C'est facile de choisir ce sac Backenger de cette manière.	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai apprécié l'expérience pour elle-même et pas juste pour le sac Backenger que je pourrai acheter.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser ce site permettra au consommateur de choisir le sac Backenger qu'il souhaite.	☐	☐	☐	☐	☐
L'utilisation de ce site m'a fait oublier mon environnement immédiat.	☐	☐	☐	☐	☐
Choisir son sac Backenger avec ce site est difficile.	☐	☐	☐	☐	☐
J'utiliserai ce site juste pour le plaisir.	☐	☐	☐	☐	☐
Il semble facile de choisir son sac Backenger avec ce site.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser ce site améliore la capacité du consommateur à choisir son sac Backenger.	☐	☐	☐	☐	☐
Ce site m'a fait me sentir comme dans un autre monde.	☐	☐	☐	☐	☐
Il semble à la portée de n'importe quelle personne d'utiliser ce site.	☐	☐	☐	☐	☐
J'étais si impliqué(e) dans cette expérience que j'ai oublié tout le reste.	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser ce site aide le consommateur à choisir son sac Backenger facilement.	☐	☐	☐	☐	☐

Vous diriez que...

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Il est probable que je réutilise ce site dans un futur proche.	☐	☐	☐	☐	☐
Je recommanderai à des amis ce site pour leurs achats.	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis prêt(e) à effectuer un achat suite à l'utilisation de ce site.	☐	☐	☐	☐	☐
En allant sur des forums, je parlerai positivement de ce site à des personnes susceptibles d'être intéressées.	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis enclin à utiliser ce site dans le futur.	☐	☐	☐	☐	☐
La probabilité que j'effectue un achat après l'utilisation de ce site est très grande.	☐	☐	☐	☐	☐
Je parlerai positivement de ce site à mes amis.	☐	☐	☐	☐	☐

Le jeu et vous...

Quand avez-vous joué pour la dernière fois à un jeu digital ? (ordinateur, tablette, téléphone, console,etc.)

- ☐ Jamais
 ☐ Il y plus de 6 mois
 ☐ Dans les 6 derniers mois
 ☐ Durant ce mois
 ☐ Cette semaine

Combien de temps jouez-vous en moyenne lors de chaque session ?

- ☐ De 10 à 15 minutes
 ☐ De 15 à 30 minutes
 ☐ Environ 1 heure
 ☐ Environ 2 heures
 ☐ Plus de 2 heures

Je me considère comme...

- ☐ Un non joueur
 ☐ Un joueur occasionnel
 ☐ Un joueur modéré
 ☐ Un gros joueur

Etes-vous familier des consoles de jeux suivantes ?

	Je ne connais pas	Je connais mais je n'utilise pas	J'utilise rarement	J'utilise souvent
Console Wii	☐	☐	☐	☐
Console Wii U	☐	☐	☐	☐
Playstation Move	☐	☐	☐	☐
X-Box Kinect	☐	☐	☐	☐
EyeToy Playstation	☐	☐	☐	☐

Autres consoles

- ☐ Je ne connais pas
 ☐ Je connais mais je n'utilise pas
 ☐ J'utilise rarement
 ☐ J'utilise souvent

Pour terminer...

Combien de temps avez-vous passé sur le site ?

Merci d'indiquer le temps passé en minutes ou heure/minutes à choisir le produit.

Clé

K7XH-6X78

Date de saisie

04/08/2014 16:20:04

Nous vous remercions pour votre participation.

