

ENTRETIEN QUALITATIF INDIVIDUEL

Vinted

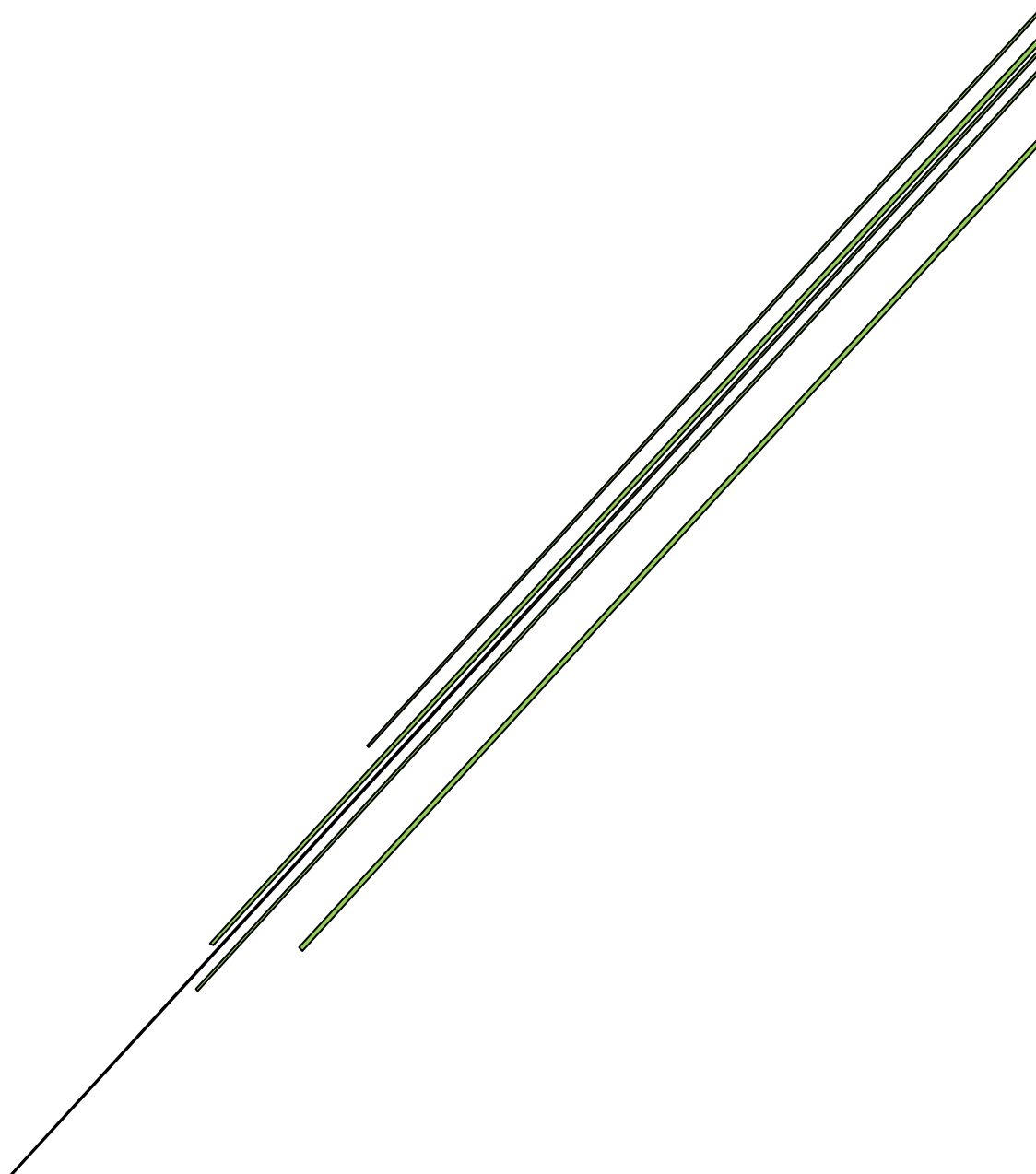


Table des matières

1	Fichier audio	1
2	Transcription	1
3	Tableau croisé	21
4	Recommandations	23

1 Fichier audio

[VINCI-Ludivine-Groupe2-F 4.mp3](#)

2 Transcription

Interviewer

Bon, Eh bien d'abord merci du coup pour votre temps que vous m'accordez lors de cet entretien qualitatif. Donc pour contextualiser, je suis une étudiante de l'IUT en Techniques de Commercialisation au Creusot. Donc dans le cas de notre étude de cas concrets qu'on met concrets justement, on. Je mets au point cet entretien pour nous aider concernant la recherche par rapport à l'utilisation de Vinted, donc ses inconvénients et ses avantages. Donc ici je vous êtes un couple marié précisément de d'un âge moyen de 50 ans qui du coup n'utilise pas Vinted c'est ça ? Oui donc voilà donc ce qui bah peut justement prendre un donner un point de vue différent des jeunes qui sont la principale cible à utiliser Vinted. Et donc là justement on a un cas. Voilà on utilise pas Vinted donc pour votre information vos données. Et enfin vos noms sont surtout sont anonymes donc en aucun cas vous serez diffusés sur les réseaux sociaux ou quoi que ce soit. Voilà et cet entretien va durer une trentaine de minutes portant sur des questions donc de Vinted. Donc je vais commencer par le premier thème qui est les arnaques et la confiance. Donc surtout par rapport aux arnaques de Vinted. Donc est-ce que récemment ou au cours de ces années, avez-vous déjà entendu parler d'arnaques liées à Vinted ? Oui oui, vous avez oui et donc. Comment ? Comment vous en avez entendu parler?

Interviewé

Bah dans le journal.

Interviewer

Et donc c'était un article qui porte qui ? Qui disait quoi ? Il y avait rien dedans. Ah ouais OK, et ça vous pensez que c'est quelque chose qui ?

Interviewé

La semaine dernière dans le journal de la semaine dernière.

Interviewer

OK dans le sur le JSL, oui. Et est-ce que il y a eu une réponse de vinted sur ça ? Non non, c'était juste le témoignage de la dame.

Interviewé

Ouais Ben voilà oui.

Interviewer

Oui. Et est-ce que vous rappelez si elle a eu des un remboursement ou non ? Non, c'était noté que non ou. Non non, elle a pas eu de remboursement.

Interviewé

Non elle a pas eu de remboursement

Interviewer

Ah oui mais vous selon vous?

Interviewé

Donc elle doit porter plainte.

Interviewer

? Ah bah oui Ah bah oui oui porter plainte ou ouais c'est bizarre ça. Est-ce que vous pensez que ce type de risque peut exister ? Régulièrement. Enfin, est-ce que ça arrive souvent que qu'on puisse commander quelque chose, mais qu'on reçoive rien selon vous ? Non. Est-ce que ça vous est ça, vous est déjà arrivé de d'avoir d'avoir acheté quelque chose?

Interviewé

Non on le fera jamais, moi sur Vinted je peux pas essayer avant de commander. Un pantalon, une chemise, quoi que ce soit.

Interviewer

Oui oui, c'est vrai que Vinted c'est surtout les vêtements. Oui, mais il y a aussi des jouets ou ça. Et donc ça, vous intéresse pas non plus. Mais c'est vrai que oui.

Interviewé

J'ai une collègue elle a commandé un jean non troué sur la photo mais la reçu troué.

Interviewer

Ah oui et sur la photo ? Ah oui donc ça c'est photo non non contractuelle et mensongère quoi. Oui c'était pas c'était pas un Jean troué c'était mais elle a reçu oui et donc votre collègue du coup elle s'en est plaint ? Elle a elle a envoyé un message au vendeur oui. Est-ce que vous savez la suite ou?

Interviewé

Je crois qu'elle a été remboursée.

Interviewer

Elle a été remboursée ? OK Ouais Ben c'est sûr c'est un risque en fait qui peut qui peut exister quoi de commander quelque chose ? Mais c'est pas la le bon. Et je rejoins du coup votre idée sur le fait qu'on puisse pas essayer le vêtement avant de l'acheter.

Interviewé

Ni vêtement, ni jouet, ni bouquin, rien.

Interviewer

Ouais, qu'on peut pas, on puisse pas l'avoir dans la main. Donc pour vous c'est quelque chose qui vous bloque?

Interviewé

C'est pas moi qui va vendre des trucs sur Vinted non plus

Interviewer

Ah non, et être vendeur non plus. Pourtant ça peut permettre de se débarrasser des. OK,

Interviewé

Bah bien sûr, je préfère donner au plus démunis

Ah oui oui oui, donner au secours catholique, OK. Ah oui non mais c'est sûr. C'est une démarche en fait qui se comprend totalement quoi. Parce que finalement les plus démunis en ont besoin justement. Et donc pourquoi pas?

Interviewé

Voilà.

Interviewer

Et sinon donc pour revenir sur les arnaques, mais selon vous, qu'est-ce qui pourrait vous rassurer pour éviter les arnaques ? En fait, sur cette application, est-ce que y a quelque chose qui peut faire que ? Ah, finalement, vous pouvez donner votre confiance ? Oui oui, allez-y.

Interviewé

Si y a le logo sécurité la, comme sur les ordinateurs

Interviewer

Ah comme. Sur les sur les sites qui sont protégés, qui sont protégés. Donc par exemple si le vendeur est certifié,

Interviewé

oui voilà certifié,

Interviewer

donc ça donne un peu une reconnaissance.

Interviewé

Oui comme quoi c'est bien le bon quoi.

Interviewer

OK, mais par exemple par exemple, si, vous, si vous mettez en contact avec le vendeur, si vous envoyez des messages avec lui, est-ce que ça.

Interviewé

Moi ça me fait peur ça, faut que ce soit sécurisé quand même. Si il y a des voyages, quand c'est sécurisé c'est bon quoi quand même, on a peur nous quand même sur l'ordinateur. Quand on va en voyage, on prend dans une agence.

Interviewer

Ah oui, oui, oui, oui. Ouais, vous préférez le.

Interviewé

Allez directement, parce que ce qu'on voit à la télé et dans les journaux euh c'est bon. c'est qu'on n'est pas assez bien formé dans l'informatique pour faire ça quoi.

Interviewer

Oui ça demande non mais c'est sûr. Bah après c'est mieux d'être accompagné, puis c'est une autre façon de voilà, mais d'être en lien directement avec des êtres humains quoi, face à face tout ça. Donc finalement, du coup, est-ce que vous recommanderiez ? Plutôt donc les brocantes que Vinted.

Interviewé

Ah oui, les brocantes, on voit la personne. Oui, les brocantes, vide-greniers, vide-greniers. Au moins tu vois la personne ce que vendent les amis, la croix rouge. L'année dernière elle s'est achetée un truc à un euro. C'est vrai

Interviewer

Et donc finalement vous avez. Quelle image en fait de enfin, est-ce que vous avez une bonne image sur la réputation de Vinted?

Interviewé

Non, mauvaise image

Interviewer

Et cette mauvaise image c'est par rapport à l'article ?

Interviewé

oui et c'est pas assez sécurisé je trouve

Interviewer

OK. Ah oui donc il faut qu'il travaille là-dessus quand même. Faut pas rester sur du négatif.

Interviewé

Oui voilà parce que plusieurs se sont fait avoir, fin moi je savais pas. Imagine-toi que moi j'envoie avec un lego avec une pièce en moins, ça va faire quoi? Ben oui hein ben voilà

Interviewer

Avec une, ah oui bah voilà avec une bah oui oui oui.

Interviewé

Et moi quand j'achète un lego et qu'il manque une pièce, qui c'est qui doit commander?

Interviewer

C'est moi oui

Interviewé

bon Alors voilà

Interviewer

Mais ça c'est des erreurs de sur les boîtes quoi dans les oui.

Interviewé

Non mais c'est pour dire que si moi je j'envoie un sur Vinted. Ah bah tiens il manque la notice ou il manque une pièce. Moi je dirais ben je retrouve pas. Ça ou un pantalon moi j'en sais rien

Interviewer

Mais bon mais donc. Est-ce que je peux en tenir compte en tout cas sur Vinted ? Ils doivent absolument sensibiliser en fait sur les arnaques et rassurer en fait Les potentiels consommateurs, parce que en fait, ils se bloquent des portes par rapport à aux personnes plus âgées ou ils ou comme vous, avez peur de d'acheter là-bas par parce que vous savez pas. En fait, c'est un terrain inconnu en fait,

Interviewé

Oui c'est un terrain inconnu.

Interviewer

Mais si finalement on vous accompagne là-dedans et on enlève ce négatif et on. Et voilà, on revient sur du positif. Bah c'est un c'est une. C'est un travail à faire, en tout cas une démarche de Vinted qui est possible à faire sur les livraisons. Du coup, même si vous n'avez jamais commandé en tout cas, Vinted propose des livraisons en point relais. Donc qu'est-ce que vous en pensez de ça ? Est-ce que vous avez un avis ?

Interviewé

5/20

Interviewer

Non mais par exemple les livraisons en point relais ça peut être bien pour éviter de se faire livrer chez soi et que du coup le l'autre derrière, Eh bien il est ton adresse.

Interviewé

C'est mieux Amazon hein, on a jamais eu de problème

Interviewer

Ouais mais les points relais. Ce que je veux dire c'est que on en fait, c'est comme si c'était notre 2e chez nous où le colis se retrouve là-bas et on va et on va chercher le colis.

Interviewé

Ah oui c'est bien comme ça on voit pas l'adresse comme ça. Ce serait mieux de faire peut-être des points relais et faut que ce soit sécurisé

Interviewer

Il faut que ce soit sécurisé. Ok

Interviewé

Et si c'est pas notre adresse. Et puis si c'est pas bon, on peut le renvoyer. Dans un point relais

Interviewer

Oui, Ah bah ça oui, c'est ce qu'il faudrait faire, le renvoyer. Si la donc la livraison encore une fois était une personne. Donc c'est un peu pour faire un portrait chinois. Donc le portrait chinois c'est quand ? Ah, je saurais pas comment l'expliquer. Portrait chinois, c'est quand on désigne. Quelque chose un un un objet, comme si c'était une personne, un peu genre enfin

non, si j'étais un animal par exemple, si j'étais un animal, je serais lequel ? Enfin voilà, je sais pas. Est-ce que vous avez compris ? Oui par exemple, mais donc là c'est si la livraison était en fait peut-être pas la livraison, peut-être juste Vinted. Si Vinted était une personne, comment la décririez-vous ?

Interviewé

Alors la. Je peux pas vous répondre. Il y a des personnes honnêtes et des personnes malhonnêtes quoi, Vinted. Il y a des personnes qui vendent peut-être des bonnes choses, mais d'autres non.

Interviewer

Ouais, ouais, donc ça montre la...

Interviewé

S'est fait avoir plusieurs fois la collègue.

Interviewer

Ok. Ben passons sur au niveau des produits. Donc que propose Vinted ? Justement, quels types d'articles vous viennent à l'esprit ? Donc quand on vous parle de Vinted,

Interviewé

des vêtements ?

Interviewer

Ouais, c'est les vêtements qui reviennent quoi. Mais vous pensiez qu'il y avait qu'il y avait que les vêtements ? Avant que je vous dise qu'il y ait des objets ou pas.

Interviewé

Y'a des objets ? des vêtements, des vêtements et des chaussures peut-être.

Interviewer

Ah vous pensez qu'il y avait que des vêtements ? OK et donc maintenant bah vous savez que l'offre. Enfin est-ce que vous pensez que l'offre est variée, qu'il y a beaucoup de types de marques de vêtements ?

Interviewé

Bah oui, ça, parce que je vois un peu. C'est varié quand même, y en a pour tous les goûts.

Interviewer

Oui, oui, et ça vous voyez comment ? Comment vous voyez qu'il y en a pour tous les goûts avec la publicité ?

Interviewé

Oui. On le voit à la télé, hein? À la télé quoi, ouais. Et sur les reportages, quand même on voit. Pas Vinted, mais autre chose.

Interviewer

Oui, qui ressemble et qui fonctionne de la même façon. Mais quel type de produit aimeriez-vous y trouver pour que justement, ça vous donne envie d'y aller ? Est-ce qu'il y a quelque chose qui ferait que vous sauteriez le pas sur Vinted ? Non, est-ce qu'il y a un je sais, est-ce que je sais pas, vous avez un un produit coup de cœur ?

Interviewé

Oh du cosmétiques j'en prends pas beaucoup, des parfums peut-être

Interviewer

Ouais des parfums. Ou est-ce que autrement, si, une copine vous conseillerait d'utiliser, est-ce que vous, ça vous donnerait envie ou pas ?

Interviewé

Non ça me ferait trop peur

Interviewer

Non, si vous ne vous laisserez pas influencer.

Interviewé

Oui, parce que Jean-Louis connaît plusieurs personnes qui se sont fait avoir quoi. Une, une, une secrétaire. Et celle dans le journal.

Interviewer

C'est sûr que malheureusement de ce qu'on entend parler, c'est quand ça se passe mal quoi. Mais après en dehors. Sinon en dehors, en soi, il y aurait pas autant de monde qui l'utilise. En fait, il y a plusieurs millions de français qui l'utilisent chaque jour maintenant, c'est sûr.

Interviewé

Oui y a pas tout le monde qui se fait avoir

Interviewer

Non c'est sûr

Interviewé

Y a l'autre la comment Temu, Temu ouais

Interviewer

Ah oui ouais pff c'est quand même Temu, oui c'est moins. Enfin les conditions dont se fabriquaient les produits vendus sont pas très réglo quoi. Enfin c'est des c'est de la, c'est des c'est des enfants.

Interviewé

Ah bon ? oh bah dis donc on nous avait conseillé

Interviewer

Ah non, Ah oui, vous saviez pas ? Ah d'accord, donc on vous a parlé de Temu,

Interviewé

oui c'est Emma. Puis sur la tablette c'est marqué Temu aussi, des pantalons, des chemises

Interviewer

Ouais mais ça c'est un monstre. C'est un monstre de la Chine qui en fait c'est ouais mais mise à part, mais c'est de la surconsommation quoi. Et puis c'est surtout que

Interviewé

Oui, c'est vrai.

Interviewer

Que c'est un peu de la main d'œuvre en maltraitance. Enfin je sais pas comment l'expliquer mais les conditions sont pas terribles.

Interviewé

Ils sont mal payé peut-être ?

Interviewer

Enfin mais oui donc sinon un allez un autre portrait chinois, on va essayer donc si Vinted donc vous savez déjà, est-ce que Vinted est un magasin physique ? C'est quoi Vinted ?

Interviewé

C'est des particuliers qui vendent des choses.

Interviewer

Oui tout à fait.

Interviewé

Grâce à un flux

Interviewer

Oui oui, grâce à un flux, oui on flux sur internet et donc oui donc sur internet.

Interviewé

Oui sur Internet.

Interviewer

Donc on peut pas rentrer dedans humainement avec nos jambes. Donc si Vinted. Était un magasin physique, voilà. Donc par exemple, par exemple, Carrefour, Auchan, enfin voilà, à quoi il ressemblerait ?

Interviewé

Bonne question, H et M en magasin avec pleins de vêtements. Ou Shein, le truc chinois la je sais pas quoi.

Interviewer

Ouais bah c'est un peu comme c'est un peu comme. Ah oui vous parlez du magasin de Shein là qu'ils vont faire ?

Interviewé

C'est pas évident, moi je préfère voir les produits euh en magasin.

Oui et donc si c'était un un magasin. Ça vous donnerait envie de faire un tour avec elle.

Interviewé

Vinted oui, si ce serait en magasin oui

Interviewer

Oui et oui parce que.

Interviewé

Et oui oui mais de fois faut se méfier.

Interviewer

Et en fait ce serait un ce serait comme une friperie. Le concept?

Interviewé

? Oui voilà une friperie comme y en a en ville hein, au centre-ville oui je regarde moi de fois.

Interviewer

Bah je sais sur la sur la seconde main. Est-ce que vous êtes attaché à la seconde main?

Interviewé

Ben oui, parce que moi je vais de fois t'sais, comment ça s'appelle, la bourse aux vêtements. Et c'est la seconde main mais je suis très contente. Comme ça je vois les produits. Ton sac à main c'est seconde main

Interviewer

OK.

Interviewé

Il faut voir les produits, faut peut-être que j'aille en magasin. Mais comme une friperie, il y a la ressourcerie maintenant et il y a aussi la bourse aux vêtements hein .

Interviewer

OK.

Interviewé

Et vers qui est au théâtre, des fois ils font pas tout le temps, et c'est des secondes mains. Il y a la friperie, on y est aller ensemble, il y a de la friperie à Mâcon

Interviewer

Ouais donc finalement ouais le principe de Vinted enfin c'est vous saviez, c'est que c'est la 2nde main.

Interviewé

Ah bah je savais pas.

Interviewer

Ah vous savez pas.

Interviewé

Bah oui c'est secondes main. Bah oui c'est ce qu'on parle.

Interviewer

Ouais donc en fait c'est la barrière du qu'on puisse pas toucher le vêtement avant qui vous freine?

Interviewé

Voilà oui c'est vrai on peut pas essayer avant.

Interviewer

OK OK. Alors oui sur l'ergonomie donc en fait de l'application. Je me dis je veux parler. Est-ce que vous, avez déjà regardé par vous-même l'application ou le site Vinted même sans avoir acheté ? Mais juste est-ce que vous non vous y êtes?

Interviewé

Ah non parce que je sais pas trop l'ordinateur.

Interviewer

OK vous avez-vous avez pas vu du coup sur par contre sur les pubs à la télé,

Interviewé

Oui

Interviewer

Est-ce que vous avez pensé quelque chose de la présentation des photos ?

Interviewé

Je ne sais pas, ça s'améliore

Interviewer

Je ne sais pas si vous vous rappelez de la publicité que vous avez pu voir. Est-ce que ça vous a donné envie?

Interviewé

Ça ta donné envie de voir Vinted ? Non

Interviewer

Non, c'est catégorique.

Interviewé

Oui c'est un non catégorique. Ça donne pas envie parce que je sais pas il faudrait aller chez la personne, il faudrait que ce soit en magasin. Ou en friperie.

Interviewer

Mais du coup, est-ce que vous avez ? Est-ce que vous avez déjà utilisé une application qui ressemble à ça ?

Interviewé

Non on est nul

Interviewer

Mais pourquoi en fait, pourquoi non?

Interviewé

Non, moi je dis pourquoi non, parce que j'aime bien être payé avant de tout acheter.

Interviewer

D'accord?

Interviewé

Est-ce qu'on peut mettre ça? C'est pour ça que j'ose pas trop aller sur ce site là. Pourtant il me demande.

Interviewer

Oui parce que c'est pas dans votre quotidien en fait, c'est pas

Interviewé

Oui

Interviewer

Puis vous achetez, est-ce que vous à quelle fréquence vous achetez des vêtements?

Interviewé

Ben pas beaucoup.

Interviewer

Ouais, c'est ça, c'est occasionnel, donc on va plutôt chercher à proximité OKOK. Est-ce que. C'est donc il y a ça. Est-ce que l'autre point de vue aussi, c'est sinon la barrière avec les outils numériques, est-ce que là est-ce que là vous sauriez comment aller sur Vinted?

Interviewé

Ah non, pas du tout.

Interviewer

Eh non.

Interviewé

Au niveau de la barrière, on sait pas du tout y aller sur Vinted

Interviewer

Manque manque d'éducation numérique en fait sur ce point quoi ?

Interviewé

Oui voilà, sur ce point

Interviewer

OKOK. Et de manière générale, les applications pour vous, comment vous les utilisez ? Pardon, est-ce que vous jouez ? Et l'ergonomie est. Vous arrivez à utiliser l'application ? Oui.

Interviewé

Oui moi à la belote sur la tablette et au mot mêlés quoi, cody cross, 4 images 1 mot. Avec Quiz Planet

Interviewer

OKOK, Ah oui sinon en comparaison avec d'autres sites, avec d'autres sites, je pense qu'elle que vous connaissez donc leboncoin.

Interviewé

Oui bah ça c'est pareil.

Interviewer

Ah non pas trop et mais et Amazon

Interviewé

Amazon on s'est jamais fait avoir, c'est mieux sécurisé

Interviewer

Amazon mais et pourquoi ? Pourquoi pour vous c'est plus sécurisé?

Interviewé

On n'a jamais, on a commandé les choses, c'est arrivé à bon port. Si on n'est pas content, on sait où c'est Amazon, c'est vrai. Et parce que les autres on sait pas ce que c'est.

Interviewer

Est-ce qu'il y a d'autres points qui vous viennent ? Voilà pourquoi. Pourquoi finalement Amazon c'est mieux entre guillemets que Vinted pour vous ? Non. Est-ce que c'est parce que ça existe depuis plus longtemps?

Interviewé

Oui, peut-être. Vinted il n'y a pas longtemps. Peut-être que y pas tout le monde se fait avoir. Oui, ça fait moins longtemps Vinted, je pense. Oui, il y a plus longtemps Amazon. Et puis on a. C'est quelque chose à voir, on peut-on peut le dire quoi ? Bah parce que Vinted on peut pas.

Interviewer

Et si on peut en soi. Après ouais, si on peut en soi je sais pas trop, je sais pas trop. En tout cas il y a un autre aspect donc sur Vinted qu'il n'y a pas sur Amazon par exemple. En fait on peut négocier. Entre particuliers.

Interviewé

Ah

Interviewer

Eh oui, donc si par exemple un prix nous paraît trop élevé pour l'article proposé, Eh bien on peut baisser le prix, puis après voilà, bah entamer une négociation, pourquoi ? Enfin oui ou non, et cetera. Et donc trouvez-vous que bah que c'est une bonne idée?

Interviewé

Ça c'est une bonne idée oui, il faut voir le produit avant, aller chez la personne. C'est une bonne idée de négocier, non ?

Interviewer

C'est différent aussi de la bourse aux vêtements par exemple. Vous pouvez pas négocier?

Interviewé

C'est déjà pas cher. C'est vrai que moi mais je suis nulle pour négocier.

Interviewer

Non mais après non, négocier est un est un gros mot. Enfin juste on propose un prix moins cher et c'est oui ou non. Et du coup enfin c'est une fonctionnalité qui peut qui vous intéresse ?

Interviewé

Ah oui, comme au marché on négocie aussi les prix, Vinted c'est très bien qu'on peut négocier.

Interviewer

C'est plutôt une bonne idée. Et est-ce que ça complique pas forcément les choses ? Non, c'est juste. Et du coup dans ben dans la vie en général, est-ce que vous aimez négocier quand vous achetez quelque chose ?

Interviewé

Oh ouais, au marcher, tu négocies des fois. Pas trop, on va dans les fruits et légumes. Bah non, ouais, maintenant on va. Et quand t'as essayé d'acheter, non, pas trop. Ouais, y'a jamais sa taille. C'est déjà pas cher, pourquoi négocier quand c'est pas cher, je sais pas.

Interviewer

Et pourquoi, pourquoi vous négociez pas ?

Interviewé

C'est vrai on négocie pas, on est trop gentil.

Interviewer

Oui, parce que ça a pas trop lieu d'être. Enfin, comme les fruits et légumes, c'est sûr que.

Interviewé

Oui, parce qu'on n'achète pas beaucoup d'habits hein, on va a Kiabi. Ben mon diou

Interviewer

OK, si. La négociation sur Vinted était un un jeu, lequel seriez-vous ? Lequel serait-il ?

Interviewé

Un jeu ?

Interviewer

Oui, un jeu, un jeu par exemple, Monopoly, non. Est-ce que ça vous évoque ou pas du tout ? Sinon ouais, si on imagine, voilà donc je demande moins cher. Non ça vous donne pas

Interviewé

Je sais pas, un scrabble ?

Interviewer

OK, alors non mais la question elle est euh... Hmm sur la notation. Donc en fait il y a un système de notation sur l'application où justement on peut noter les vendeurs et donc se référer se référer un peu à. À ces étoiles, ça va jusqu'à 5 étoiles, donc comme si on noterait un film, Vous voyez ? Et voir un peu, hop, pour donner confiance, et cetera. Alors enfin juste, Pensez-vous que ce système de notes et d'avis on peut laisser aussi des commentaires soient utiles pour faire confiance à un vendeur?

Interviewé

Ah oui, les commentaires, s'ils sont bons, on a plus confiance d'acheter quoi, s'ils sont mauvais non.

Interviewer

Et vous pensez qu'il y a de qu'il existe de mauvais commentaires?

Interviewé

Moi j'en sais rien. Ben moi je regarde jamais.

Interviewer

Par exemple, si la bourse aux vêtements t'as vous achetez un vêtement mais finalement vous rentrez et vous êtes pas satisfaite ? Est-ce que la, prochaine fois que vous allez y aller, vous allez vous allez le dire au au vendeur ? Ah pas spécialement non.

Interviewé

Bah non. Moi ce que j'achète, ça m'intéresse. J'ai jamais eu de, j'ai jamais eu de retour hein.

Interviewer

Mais Ah non, non, en fait plutôt dans ce sens-là, je pense qu'on dirait je sais pas.

Interviewé

Tu nous apprends Vinted

Interviewer

Oui, non ou si au contraire vous êtes satisfaite, est-ce que vous le dites?

Interviewé

Bah oui, ça oui.

Interviewer

Ah bon?

Interviewé

Bah oui, parce que moi la bourse aux vêtements j'ai été satisfait hein.

Interviewer

Mais tu le dis, vous le dites au vendeur.

Interviewé

Oui.

Interviewer

Ah ouais?

Interviewé

J'ai dit que j'étais contente de leurs vêtements. Et en plus ça sert, ça sert pour une bonne cause aussi la bourse aux vêtements. Oui j'ai dit oui, je suis satisfaite.

Interviewer

Ah ouais, bon ben ok

Interviewé

Mais moi je n'ai jamais été pas satisfaite quand j'ai acheté hein c'est vrai en plus.

Interviewer

Alors enfin TAC TAC la. Ah peut-être peut-être ce jeu du portrait chinois. Encore que j'insiste, là j'essaye celui-là, je pense que ça va. Vous pouvez y répondre si donc par rapport aux notes des utilisateurs. Donc là, par exemple, hop, je mets 4 étoiles à ce vendeur, ou et cetera. Donc un peu la globalité de tout ça, ce mélange. Eh Ben si ça c'était une météo, quel temps ferait-il ? Oui, plutôt soleillé, plutôt pluvieux, pluvieux.

Interviewé

Pluvieux il dit

Interviewer

Aaah, je vais vous emmener vers le positif quand même.

Interviewé

Oui, il n'y a pas de positif.

Interviewer

Non, pas du tout.

Interviewé

Des particuliers qui vendent des choses.

Interviewer

Mais c'est juste votre enjeu et c'est de donner. Un Conseil à Vinted pour rendre la plateforme la plus sûre et rassurante justement, essayez hop de donner un conseil à Vinted pour amener les personnes réticentes comme vous, hop pour les prendre dans la main, comment on ferait?

Interviewé

Peut-être faire voir la personne essayer avant d'acheter, mais la personne ne voudra pas garder les vêtements dans un magasin.

Interviewer

Ça demanderait une logistique.

Interviewé

Oui, c'est trop compliqué. Je sais pas. Tu as une idée toi ? Non, pas d'idée. Pas évident, qu'est-ce qui pourrait faire de mieux Vinted

Interviewer

Oui, si vous étiez la responsable de Vinted, le Big Boss de Vinted, est-ce qu'il y a quelque chose que vous changeriez en priorité ou est-ce que vous ajouterez quelque chose? Est-ce que vous supprimerez.. ?

Interviewé

Peut-être rembourser si ça nous plaît pas

Interviewer

Ouais donc de plus de travailler là-dessus.

Interviewé

Oui parce que y'en a qui ne sont pas remboursés. Puis de livrer peut-être dans un dans une un relais dans ce relais. OK je sais pas, c'est pas évident tes questions oh la.

Interviewer

Non je sais bien. Non c'est pas évident mais OK très bien. Bah pour moi pour moi tout est bon. Merci encore une fois pour vos réponses. Petite dernière chose, est-ce que il y a un point sur lequel j'ai pas abordé que vous souhaitez rajouter ? Est-ce que tout au long de cet entretien vous avez pensé à quelque chose et que vous avez pas eu la place ? Je vous ai pas laissé la.

Interviewé

Non t'as bien mené l'entretien

Interviewer

Non bah c'était bah après c'était un enjeu justement pour donc sur vous qui n'utilisez pas du tout et qui êtes réticent après voilà je j'ai pas d'autres questions-là qui me qui me viennent de

ce que j'ai travaillé auparavant. Mais voilà, Eh bien écoutez donc, encore une fois pour le rappeler donc, vos informations ne seront pas divulguées.

Interviewé

Oui

Interviewer

tout cela reste anonyme. Donc pour terminer, comme vous le saviez enfin, j'avais enfin comme oui, comme vous le saviez donc, l'entretien a été enregistré. Pour faciliter la retranscription. Voilà et puis donc bah encore une fois merci vos vos réponses sont précieuses et vont pouvoir nous aider.

Interviewé

Au revoir.

3 Tableau croisé

Thèmes	Verbatims	Individu
<p>Arnaque et confiance</p>	<p>« Bah dans le journal ... Non elle a pas eu de remboursement ... elle doit porter plainte »</p> <p>« J'ai une collègue elle a commandé un jean non troué sur la photo mais la reçu troué. »</p> <p>« Moi ça me fait peur ça, faut que ce soit sécurisé quand même »</p> <p>« ... on n'est pas assez bien formé dans l'informatique pour faire ça quoi. »</p> <p>« Ah oui, les brocantes, on voit la personne. »</p> <p>« ... c'est un terrain inconnu »</p>	<p>Interviewé</p>
<p>Livraison</p>	<p>« C'est mieux Amazon ..., on a jamais eu de problème »</p> <p>« Ah oui c'est bien comme ça on voit pas l'adresse comme ça »</p> <p>« Ce serait mieux de faire peut-être des points relais et faut que ce soit sécurisé »</p> <p>« Il y a des personnes honnêtes et des personnes malhonnêtes »</p>	<p>Interviewé</p>
<p>Variété</p>	<p>« Y'a des objets ?... »</p> <p>« C'est varié quand même, y en a pour tous les goûts. »</p> <p>« On le voit à la télé... Et sur les reportages... »</p> <p>« ... H et M en magasin avec</p>	<p>Interviewé</p>

	<p><i>pleins de vêtements. »</i></p> <p><i>« ... je préfère voir les produits ... en magasin. »</i></p> <p><i>« Vinted oui, si ce serait en magasin oui. »</i></p> <p><i>« ... c'est la seconde main mais je suis très contente. »</i></p>	
Ergonomie	<p><i>« Ah non parce que je sais pas trop l'ordinateur. »</i></p> <p><i>« ... j'ose pas trop aller sur ce site là. Pourtant il me demande. »</i></p> <p><i>« Au niveau de la barrière, on sait pas du tout y aller sur Vinted. »</i></p>	Interviewé
Négociation	<p><i>« C'est une bonne idée de négocier... »</i></p> <p><i>« Ah oui, comme au marché on négocie aussi les prix, Vinted. »</i></p> <p><i>« C'est déjà pas cher, pourquoi négocier quand c'est pas cher, je sais pas. »</i></p>	Interviewé
Notation	<p><i>« Ah oui, les commentaires, s'ils sont bons, on a plus confiance d'acheter quoi, s'ils sont mauvais non. »</i></p>	Interviewé
La protection des utilisateurs	<p>Ne se sent pas protégé</p>	Interviewé

4 Recommandations

Pour **l'arnaque et la confiance** (la sécurité) : Les verbatims montrent une crainte liée à des expériences de non-remboursement ou de produits non conformes et ont besoin d'être rassurés. Ils considèrent la plateforme comme un « terrain inconnu ».

Du coup, il faudrait renforcer la sécurité des transactions et adopter une communication claire sur la protection des acheteurs et des vendeurs. Mettre en place un système de litige simplifié pour le rendre accessible à tous les utilisateurs. Pourquoi ne pas proposer un guide pour les vendeurs sur la manière de prendre des photos honnêtes et représentatives de l'article.

Au niveau de la **livraison** : Lors de cet entretien, la comparaison avec Amazon souligne le besoin de sécuriser la livraison et de garantir une bonne expérience logistique. Ainsi s'assurer que les différents points relais sont sûrs et permettre aux utilisateurs d'avoir un suivi du colis fiable et précis pour les rassurer encore une fois.

Un point sur la **variété** : Le principal interviewé n'était pas au courant que l'on retrouve également des objets sur l'application Vinted, « Y'a des objets ? ». Même si le but premier est de vendre ou d'acheter des vêtements, Vinted pourrait communiquer davantage sur ce point pour attirer encore plus d'utilisateurs.

De plus, si « Vinted oui, si ce serait en magasin oui. », il serait probable que la personne se déplace pour découvrir ce « concept ». Alors pourquoi ne pas ouvrir un magasin éphémère pour permettre d'attirer une clientèle réticente vis-à-vis de commander sur Internet. Ainsi sur place, des conseillers pourront expliquer le fonctionnement de l'application par exemple et surtout donner confiance aux potentiels futurs utilisateurs.

Et enfin, concernant **l'ergonomie** : Le manque de familiarité avec l'outil numérique et l'application est un frein majeur « ... on est pas bien formé dans l'informatique », « ... on sait pas du tout y aller sur Vinted ».

Donc il faudrait simplifier l'interface pour les débutants c'est-à-dire ajouter un mode découverte, par exemple, avec des tutoriels interactifs qui guideraient l'utilisateur pas à pas lors de sa première utilisation. Pourquoi ne pas aussi créer des vidéos explicatives sur les sujets sensibles comme ; comment acheter/vendre, comment est géré le paiement, comment fonctionne la négociation, comment ouvrir un litige, tout ça pour éviter des malentendus.