LIÈGE université Library

https://lib.uliege.be

https://matheo.uliege.be

Research-Thesis: The cognitive and emotional experience of online product customization: a qualitative study of consumer decision-making

Auteur : Langella, Alessandro
Promoteur(s) : Steils, Nadia
Faculté : HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège
Diplôme : Master en sciences de gestion, à finalité spécialisée en international strategic marketing
Année académique : 2025-2026
URI/URL : http://hdl.handle.net/2268.2/26700

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

Appendix B- Interview Transcripts

Appendix B.1 - Transcript P01

Interview Date: 18/03/2026

Duration: 61 minutes

Format: In person

Interviewer : Avant de commencer, je voulais quand même te dire merci d'avoir accepté de participer à cet entretien. C'est donc pour mes recherches dans le cadre de mon mémoire qui est sur l'expérience des consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne, du style albums photo ou chaussures personnalisables. Et du coup, ton retour va pouvoir m'aider à comprendre les perceptions clients et comment ils vivent le service. L'entretien devrait durer environ 60 minutes, et ça va se dérouler en deux parties. On va commencer par faire un exercice de personnalisation d'un album photo qui devrait durer environ 10-15 minutes. C'est sur le site Smart Photo, je ne sais pas si tu connais ?

P01 : Ouais, je fais mes albums avec ça.

Interviewer : Et alors, pendant l'activité, je vais te demander d'exprimer tes pensées, hésitations et ressentis si possible à haute voix, en articulant bien, etc., pour que le dictaphone capte tout. L'écran, il va être enregistré. C'est uniquement à des fins d'analyse et ton anonymat sera respecté. Et alors, on aura un entretien d'environ 40-45 minutes où on va simplement approfondir l'expérience avec des questions très faciles. Il n'y a pas de mauvaise réponse, elles sont toutes bonnes.

P01 : Ok, pas de soucis.

Interviewer : Et donc, si tu es d'accord et que tu n'as pas de questions, on peut commencer.

P01 : Non, je n'ai pas de questions et je suis d'accord.

Interviewer : Du coup, on va utiliser l'outil de personnalisation Smart Photo.

P01 : Ouais.

Interviewer : L'exercice va donc commencer ici, au niveau du choix du format, etc. Je vais te laisser libre. Donc, ta tâche, c'est de créer un album photo sur base d'un dossier photo qu'on va choisir ensemble juste après.

P01 : D'accord.

Interviewer : C'est toi qui décides du format, des matériaux, couleurs, polices, dispositions et tailles des photo ou encore des éléments de décoration.

P01 : Ok.

Interviewer : Tu es libre de faire ce que tu veux, pour autant que tu restes dans l'outil de personnalisation.

P01 : Ouais.

Interviewer : Je ne suis pas censé t'aider, même si tu as un doute sur une option, un bouton ou même le fonctionnement de l'outil. Le plus important, c'est de vraiment exprimer ce que tu penses, ce que tu fais au long de l'exercice sans tenir compte de ma présence.

P01 : Ok. A haute voix. Ok. Ça, ça va être le plus dur. A haute voix.

Interviewer : Et alors, au moment d'importer le dossier photo, je ferai juste cette partie-là avec toi. Tu vas avoir le choix entre un city trip à Rome. Ouais. Un voyage à Rio. Ouais. Un séjour ski. Un album photo de fête de fin d'année. L'anniversaire de mariage de mes grands-parents. Ou un album photo avec plein de dossiers sur la vie de papa. De son enfance à maintenant. Et le but serait de créer un album cadeau à papa. Donc juste sélectionner un et faire l'album en fonction.

P01 : Ok. Je dirais le dernier.

Interviewer : Ok parfait ! Le but n'est pas de faire l'album du début à la fin. Et vraiment, le but c'est de parcourir l'outil et toutes les options qui existent. En exprimant tes frustrations, ce qui est bien, pas bien, etc. Donc voilà, si c'est bon pour toi, fais place à ta créativité.

P01 : D'accord.

P01 : Donc tout ce que je pense, je dois te le dire tout haut, c'est ça ? Donc si, par exemple, je prends ça, je te le dis pourquoi ?

Interviewer : Tu ne dois pas me décrire tout ce que tu fais, mais plutôt me décrire tes hésitations, ressentis, frustrations, ...

P01 : Tu vois déjà, par exemple, ici pour les couvertures, moi chaque fois j'hésite parce que... Enfin pour les reliures plutôt, parce que j'ai chaque fois peur que ça se décolle au fur et à mesure de l'utilisation. Chaque fois quand on ouvre les pages, et avec les enfants, chaque fois je me dis la délicatesse des enfants. Donc c'est vrai que souvent je pars sur ça *(Couverture souple avec photo)*, même si j'adore ceux-là *(Couverture en rigide en lin)*, parce que tu peux écrire vraiment sur le rebord là, tu vois ? Mais alors souvent je pars sur ça *(Reliure à spirales)*. Donc je vais partir sur ça. Je ne sais pas quelle taille j'ai pris *(Elle revient sur la page précédente pour vérifier la taille sélectionnée : taille L)*. Est-ce que c'est la bonne taille ? *(Elle parcourt tous les modèles disponibles après avoir choisi les premières caractéristiques de son album photo. Elle regarde uniquement les couvertures afin de comparer les différents modèles)* Après il y a tellement de choix que c'est compliqué de se dire vers où on va. *(Elle hésite et fini par choisir un modèle par défaut)* Et là par contre pour mettre des photos, je dois importer mes photos, qu'est-ce que je dois faire ? Ça c'est tous les albums que je peux utiliser. Bon. Voilà la couverture ! *(Elle déplace une photo dans la zone du modèle prévue à cet effet, mais fronce les sourcils)*. Ça par contre, chaque fois c'est embêtant quand la photo ne rentre pas dans le bon format. Et alors j'essaie de remettre la photo, mais sans tout faire bouger. Ça par contre, c'est... Et chaque fois je dois chipoter quand je le fais. *(Elle cherche une solution pour recadrer la photo, mais la déplace par erreur, essaie avec une autre photo qui se place correctement, sans pour autant avoir trouver comment recadre la photo en question, elle exprime ensuite de la satisfaction)* Ahh voilà ! *(Le site Smartphoto marque les photos de mauvaise qualité d'un icône attention, mais elle n'en tient pas compte)* Supprimer texte ! *(Elle essaye de supprimer une zone de texte par défaut, mais ne trouve pas le bouton prévu à cet effet)* Si je laisse ça, tu vois, je ne sais pas si je vais garder la zone de texte. Enfin, si je n'écris rien, je ne sais pas si ça va... *(Elle cherche comment supprimer une zone de texte pré-définie)* Ah, voilà. Voilà. C'est toujours mes doutes, en fait, de laisser et puis après d'imprimer tout mon truc avec « Zone de texte ». *(Elle rigole de sa propre bêtise)* Ça par contre, j'hésite. Parce que chaque fois, je ne sais jamais si... Là, j'ai toutes les nouvelles photos que je viens de remettre. Mais les autres que je n'ai plus besoin, j'aurais peut-être dû les supprimer. Enfin... Oui, mais après, tu vois, toutes celles où il est petit, que je n'ai plus besoin, je les ai quand même toujours. Tu vois ? Ça, c'est chaque fois embêtant parce que là, je me suis passée côté ado, mais j'ai quand même toujours les photos... Quand les formats, ils ne sont pas bons en fait. *(Elle cherche encore comment adapter le format des photos par rapport aux cadres proposés dans le modèle sélectionné, mais ne trouve rien)* Ça me prend un temps de biesse de remettre les formats, de me dire, celle-là, ça ne va pas. Alors, format paysage, il me faut... Pourquoi je ne sais pas appliquer les formats sur la photo ? *(Elle se contente d'insérer les photos et le texte aux endroits voulu, mais ne change rien au rendu obtenu. Elle ne teste pas les différents outils, et options de Smartphoto) (Elle parcourt les illustrations proposées)*

Interviewer : On arrive tout doucement à la fin des 15 minutes. Je te propose de repasser juste les quelques pages que tu as faites en revue, comme si tu validais l'album photo.

P01 : J'ai pas été très rapide. Ah, ça, c'est l'option du départ. Après, chaque fois, la qualité, mais... Même en celle-là, j'ai toujours du mal avec les cadres et que mes photos arrivent chaque fois dans le bon cadre, dans le bon sens. Et puis, de zoomer ma photo sans faire bouger le cadre et... Voilà, je pourrais essayer de la zoomer, mais je ne sais plus comment... Ah, là *(Elle clique sur le bouton Zoom, et l'écran zoom sur la zone indiquée, mais n'agrandit pas la photo dans le cadre en question)*. Mais non, c'est pas encore ça *(Elle rigole)*. Je ne sais plus comment je fais. Je chipote. Chaque fois que je le fais, je chipote. Non, ce n'est pas comme ça non plus. Je ne sais plus.

Interviewer : Si c'est bon pour toi, on va arrêter l'exercice et passer à la seconde partie. L'objectif est d'approfondir ton expérience, ta perception de la complexité de l'outil, tes émotions et la manière dont tu as pris tes décisions face aux différentes options proposées.

P01 : D'accord.

Interviewer : On va commencer par un point focus émotion. Je vais te poser la première question. C'est comment est-ce que tu t'es sentie pendant l'exercice de personnalisation de manière générale ?

P01 : De manière générale, je me sens bien. Parce qu'en général, quand tu fais quelque chose comme ça, c'est que tu as envie de le faire. Forcément, ça part d'une bonne intention. C'est pour garder des souvenirs. Et puis, tu retournes sur des photos. Donc, c'est sûr qu'en général, c'est de bonne humeur quand tu le fais. Tu ne le fais pas quand tu n'as pas envie de le faire, en fait.

Interviewer : Et vis-à-vis de l'outil, de Smartphoto en lui-même, est-ce que tu as eu des émotions particulières que tu as ressenties ?

P01 : Frustration quand je ne sais pas, que je chipote. Ça m'énerve quand je n'arrive pas au bout de ce que je veux faire, ben voilà avec le zoom. C'est vrai que quand je le fais, il me faut toujours un temps d'adaptation. J'ai fait le livre photo de [Mon fils] de sa naissance jusqu'à ses 16 ans. Il m'a fallu, je crois, presque 1 an et demi pour le faire. Parce que c'est vrai que ça prend du temps. Et chaque fois, retrouver, chipoter pour savoir zoomer, le texte, les illustrations. Tu te dis, oui, j'avais vu telle illustration, mais la retrouver dans tout le flot des illustrations, enfin si tu as le petit bouton déjà utilisé, auquel je ne pense pas toujours, donc voilà

Interviewer : Donc, dans un sens, assez enthousiaste de le faire. Et frustrée de ne pas comprendre tous les boutons, ne pas savoir à quoi tout sert. Mais pas forcément indécise ? Quand même confiante ?

P01 : Oui, confiante. Maintenant, c'est juste avec... Au début, j'hésite chaque fois, comme je t'ai dit, avec les spirales. En me disant, j'aime bien que ça tienne, que ça dure quand même dans le temps, parce que ça reste des souvenirs. Donc, à chaque fois, tu te poses des questions en te disant déjà le format. Parce que oui, tu vois le format L, est-ce que ce sera assez grand ? Est-ce que ce sera trop petit ? Et puis après, tu te dis, oui, le format paysage. Et puis au fur et à mesure, tu te dis, j'ai plus de photos dans l'autre sens, mais je ne recommence pas tout le livre. Parce que si je change de format, est-ce que ça va tout changer ? Donc, voilà. Là, c'est vrai que des fois, une fois que tu es parti, tu n'oses pas revenir en arrière parce que tu te dis, j'ai déjà mis autant de temps à faire ça. Si je veux rechanger de format, je vais perdre tout ce que je viens de faire. Ça ne va pas se réadapter. Enfin, je ne pense pas. En tout cas, je n'ai jamais vraiment essayé. Parce que par peur de perdre chaque fois ce qui est en cours en fait.

Interviewer : Et comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix et de possibilités ?

P01 : Ah, ça, j'aime bien.

Interviewer : Tu aimes bien avoir beaucoup d'options ?

P01 : J'aime bien avoir beaucoup d'options. J'aime bien avoir le choix. De pouvoir mettre les photos en noir et blanc, de pouvoir choisir les polices. Parce que c'est vrai que je connais quand même… Je m'y connais quand même en ordinateur. J'aime bien chipoter. J'aime bien que ce soit joli. J'aime bien que le rendu final soit harmonieux et soit plaisant à regarder, que les gens aiment bien. Les petites notes. Et c'est vrai que des fois, quand tu prends les modèles qu'il y a déjà, ça te donne déjà des idées de mise en page. Et puis, quand tu as les zones de texte, des fois, c'est vrai que toi-même, tu n'irais pas. Tu te dis, il y a une zone de texte. Après, tu notes une petite phrase. Et ça t'oblige quand même à noter. Et ça, j'aime bien. Parce que sinon, tu fais un livre photo où tu mets toutes tes photos les unes à la suite des autres. Et que là, tu remets une petite anecdote, tu mets une petite date. Ça, j'aime bien ce côté-là. Ou une petite citation.

Interviewer : Et en dehors des moments de frustration, est-ce qu'il y a eu des moments de confusion ?

P01 : Confusion, c'est plus… Au départ, je mets les premières photos. J'utilise les premières photos, mais je n'utilise pas tout. Après, je mets « cacher les photos utilisées ». Puis, je vais télécharger des photos, sauf que celles qui sont dedans, j'en ai plus besoin. Mais alors, je ne pense pas à les supprimer. Après, je me retrouve avec un flot de photos. Et puis après, je me dis… Après, je me dis, est-ce que celle-là, je l'ai déjà ? Est-ce que je vais encore m'en servir ? Mais alors après, j'ai plein de photos. Et puis, je suis frustrée en me disant, merde, oui, celle-là, elle était bien quand même, mais je ne l'ai pas mise. Et puis alors, oui, je suis indécis. Je reviens en arrière sur les pages d'avant, de quand il était tout petit. En disant, oui, mais celle-là, elle était bien quand même. J'en remettrai quand même. J'essaye de réinsérer une page entre les trucs. Donc voilà, c'est plus ça.

Interviewer : Si je comprends bien, tu aimes bien avoir beaucoup de choix, mais le fait qu'il y en ait trop parfois peut te rendre confuse et te frustrer.

P01 : Oui, oui, oui. J'aime bien le choix. Et puis après, une fois que j'ai choisi, à la limite, je devrais pouvoir supprimer, enlever. Voilà, c'est bon, j'ai fait mon choix. Voilà, maintenant, c'est comme ça, parce que sinon...

Interviewer : Tu es retentée d'améliorer encore plus ?

P01 : Exactement. Toujours

Interviewer : Ok, donc ça, c'était le point plus émotion. On va passer maintenant au point plus satisfaction. Donc, ça se divise en deux thèmes. Il y a la satisfaction par rapport à l'outil en lui-même et la satisfaction par rapport au résultat final. Donc, globalement, est-ce que l'outil t'a satisfait ?

P01 : L'outil m'a satisfait parce que je trouve qu'il est quand même facile de prise en main. Ce qui est bien, c'est que le produit, tu sais le sauvegarder pour le refaire ultérieurement. Parce que, voilà, quand tu es parti sur des projets comme ça, forcément, ça te prend du temps. Et que tu dois être dispo quand tu le fais, parce que, voilà, quand tu as quelqu'un comme [Ma fille] à côté de toi, qui te parle toutes les cinq minutes, ben, voilà. Donc, le produit, non, me satisfait et je suis contente quand je vois le résultat final.

Interviewer : Et par rapport à la quantité d'options proposées, pas par rapport aux photos que tu importes, donc les options qu'ils proposent, est-ce que tu dirais qu'il y en a trop, pas assez, juste ce qu'il fallait ?

P01 : Moi, je pense qu'il y en a juste ce qu'il faut. Parce que tu as les options qui touchent un peu à tout, que ce soit à la police, qu'ils soient au fond, qu'ils soient au cadre, qu'ils soient aux illustrations. Je trouve que c'est très complet et voilà, il y a de quoi faire. Mais, de nouveau, si tu es quelqu'un de basique et que tu ne veux pas trop te prendre la tête, tu prends le modèle. Comme moi, au départ, je choisis toujours un modèle pour avoir une structure parce que sinon, je pars dans tous les sens. Parce que là, au moins, j'ai quand même une structure de base et alors, je sais, ben, voilà, ça donne un joli

rendu et après, je chipote avec les options. Et c'est ça qui est bien, c'est que tu as plein de choix d'albums, en fait, pour toutes les occasions.

Interviewer : Et dans les options, une fois l'album choisi, toujours juste ce qu'il faut au niveau des options, au niveau des effets pour les photos, les bordures ?

P01 : Oui, oui. Oui, j'aime bien parce que tu en as assez pour ne pas que ce soit, je veux dire, monotone, pour changer les illustrations. Quand tu mets tes illustrations, tu en as plein de sortes, tu en as plein de… Et tu n'en as pas non plus… J'aime bien parce qu'elles sont, je reprends le cas des illustrations, elles sont bien rangées par thème. Tu as aussi l'onglet déjà utilisé, si tu veux remettre le même cadre ou la même… Chaque fois, à chaque truc, c'est bien parce que ça te permet de ne pas, comme moi, un petit peu, chaque fois, revenir chercher, chipoter. Donc, voilà, tu as la structure. Tu peux garder les mêmes trucs, par exemple, sur chaque page. Si tu mets le numéro de tes pages, première année, tu as le même numéro 1, le même numéro 2, le même numéro 3. Quand tu es pointilleux comme moi, des fois, ça aide.

Interviewer : Et par rapport à la présentation et à l'organisation des menus avec les options, comment est-ce que tu l'as trouvée ?

P01 : Je trouve que c'est pratique d'avoir le menu toujours sous la main. Des fois, il ne faut pas que j'oublie avec la petite touche retour en arrière parce que des fois, tu chipotes, tu fais un truc et puis tu dis « Merde, ce n'est pas ça que je voulais faire. » Des fois, je pousse sur la flèche. Mais alors, je sors carrément de Smart Photo. Mais là, c'est vraiment la petite flèche retour dans l'application que je dois penser à utiliser. Parce qu'après, j'essaye de mettre le truc sur la même photo. Et puis après, je me dis « Ah, mais c'était ça ! » mais alors, je retourne en arrière. Donc, voilà. Mais sinon, le menu, les pages en dessous, c'est bien de voir les pages en dessous, de garder un visu en disant « Ah oui, la page avant, j'avais fait ça. » Pour quand même garder…

Interviewer : Donc, si je comprends bien, c'est assez clair, c'est structuré. Est-ce que tu comprends tous les boutons disponibles ?

P01 : Quasi tous les boutons disponibles. Et quand je ne comprends pas, je t'avoue que je chipote. Je touche en me disant… Je teste. Je ne saurais rien faire de catastrophique.

Interviewer : Tu as donc besoin de tester ? L'outil ne le montre pas forcément ? Par exemple, pour chipoter au format, Smartphoto n'indiquait pas où c'était. Donc, il faut chercher et tester.

P01 : Oui, j'ai besoin de chipoter. Oui voilà ! Et quand je n'y arrive pas, alors je switches de photo en me disant « Bon, tant pis. » Mais c'est vrai que des fois, petit tuto… Enfin, tu vois, comment faire pour mettre un cadre. Moi, nouveau, je sais chipoter et tout ça. Mais je prends le cas de ma mère. C'est moi qui fais ses albums. Mais parce qu'elle ne sait pas. Alors, des petits tutos, ça permettrait peut-être de…

Interviewer : Ça rejoint à la question que j'allais te poser. Si tu pouvais modifier quelque chose dans l'outil pour améliorer ta satisfaction, que changerais-tu ?

P01 : Et ben ça, des petits tutos démo, pour mettre un cadre, comment mettre une photo en noir et blanc. Enfin, des petites choses qui permettraient, je pense, à plus de monde d'avoir plus facile à l'utiliser.

Interviewer : OK. Merci. On vient d'aborder ta satisfaction par rapport à l'outil. Maintenant, parlons de ta satisfaction par rapport à l'album. Donc, par rapport aux quelques pages que tu as su créer en 15 minutes. Est-ce que tu es satisfaite de ce que tu as créé ?

P01 : Alors, satisfaite, je dirais non. Je ne suis pas vraiment satisfaite parce que quand je fais un album photo, je chipote pendant des heures et des heures pour avoir vraiment un rendu vraiment... Parfait. Et c'est ça que j'aime bien, c'est de pouvoir enregistrer le produit et revenir par la suite. Mais après,

justement, après, tu peux le montrer. Je le montre à [Mon conjoint]. Tiens, qu'est-ce que tu en penses ? Ah ben, ça ou ça. Et puis, je remodifie.

Interviewer : Et ici, ou de manière générale, qu'est-ce qui te plaît plus dans le résultat ?

P01 : Ce qui me plaît, moi, c'est... Tu vois, quand tu as déjà les petites... les petites bordures, les petites choses ainsi, ça, j'aime bien parce que... C'est pas que je ne saurais pas le faire, mais voilà, tu vois, tous les petits points là autour, ben ça, j'aime bien parce que... Ben si, moi, je dois peut-être aller chercher dans l'illustration, mais alors, je mets des illustrations basiques, faire des petites choses en bordure de page et des choses ainsi où tu dois reprendre, je veux dire, l'illustration, et la mettre plusieurs fois pour faire... Tout ça, je n'y pense pas, en fait. Que là, ben, tu as quand même déjà ta trame, ben pareil, aller chercher le petit sticker pour coller comme si c'était un effet de papier collant sur la photo, si ce n'est pas fait, je n'y penserai pas. Si, je vais mettre, moi, un cadre blanc et puis, ça restera comme ça, mais mettre... Ou la petite punaise parce que des fois, il y a la petite punaise ou quoi. Je ne vais pas y penser spontanément.

Interviewer : Ok. Et donc, si cet album comme il est là, où une fois terminé, le mieux possible pour toi, est-ce que tu serais prête à le commander ?

P01 : Évidemment.

Interviewer : Ce qui a déjà été fait, si j'ai bien compris.

P01 : Tout à fait.

Interviewer : Je vais enchaîner avec une petite question de conclusion par rapport à la satisfaction. Entre l'expérience d'utilisation de l'outil et le résultat du produit fini, lequel a le plus influencé ta satisfaction globale ? Donc, lequel t'a satisfait le plus ? Le fait d'utiliser l'outil ou d'avoir ce rendu final ?

P01 : Le rendu final. J'aime bien le rendu final, moi. Si, j'aime bien chipoter à l'outil, mais parce que déjà, à la base, moi, je suis référente numérique, donc tout ce qui est numérique, ça m'intéresse. J'aime bien chipoter, j'aime bien chercher des choses ainsi. Même pour l'école, ça peut être un bon souvenir, les photos de l'école de [Ma fille], des choses ainsi. Donc, c'est sûr que... Mais la satisfaction, quand tu reçois ton album et que tu vois que t'as bien fait ton... C'est juste top quand il arrive dans ta boîte aux lettres et que tu dis « Ahhh, ça donne ça ! »

Interviewer : Oui, je comprends.

P01 : Et t'es fière de le montrer, là, tu vois. Voilà.

Interviewer : OK, OK. On va donc passer au point sur le processus de prise de décision.

P01 : Oui.

Interviewer : Comment est-ce que tu as pris tes décisions face aux différentes options proposées ? Est-ce que tu saurais expliquer ça ?

P01 : Si j'aime et... Je ne veux pas dire que le prix n'importe pas, mais... Voilà. J'aime bien Smartphoto, par exemple. Je connais... Je ne vais pas commencer à chercher... Je prends l'exemple Kruidvat. Non. Smartphoto, je connais, je sais faire. Mais voilà. Le rapport qualité-prix est très bon. Donc, même si on va me dire « Oui, mais un tel est moins cher. » Une fois que j'ai quelque chose que j'apprécie, je vais rester...

Interviewer : Ici, c'est un peu particulier parce que je t'ai imposé un album que tu ne t'y attendais pas. Mais quand je te l'ai dit, vis-à-vis de l'album de [Mon fils], par exemple, est-ce qu'avant même de commencer à créer l'album, tu as une idée de ce que tu veux ?

P01 : En commençant celui de [Mon fils], je savais que je voulais faire un album de 0 à ses 16 ans que c'était. Mais souvent, quand je fais un album, je sais ce que je veux. Je fais l'album de mes vacances. Ça va être l'album des vacances. Je vais faire l'album de la naissance de [Ma fille]. Ce sera la naissance... Enfin, j'ai chaque fois... je ne vais pas dire un thème précis, mais je le fais pour une raison spécifique.

Interviewer : Ce je voulais dire, c'est par exemple avec l'album de [Ma fille], est-ce que tu visualises déjà comment est-ce que tu veux l'album ?

P01 : Non. Ça, justement, c'est ça que ça m'aide, avec l'outil, d'avoir les propositions d'album. Par exemple, les vacances. Je suis partie au Maroc, j'en ai fait un. Je suis partie autre part. Mais alors, même sur les vacances, il y a plusieurs modèles. Je change de modèle pour ne pas avoir toujours le même album, juste avec des photos différentes. Donc ça, c'est bien qu'il y ait le choix. Même, je veux dire, album vacances, ou city trip, tu as plusieurs modèles pour pouvoir varier tes choix, pour ne pas que ce soit monotone. Parce que sinon, je ne vais pas dire que tu n'as pas plaisir à le faire, mais même à les regarder, un ressemble à l'autre, sauf que ce ne sont pas les mêmes photos, que là, les fonds sont différents, les cadres sont différents. Je trouve que ça apporte directement...

Interviewer : OK. Donc ici, tu m'as dit que tu prenais tes décisions en fonction de ce qui te plaisait. Et lorsqu'il y avait, par exemple, deux options similaires qui te plaisent toutes les deux, comment est-ce que tu choisis ?

P01 : Au coup de cœur. Je regarde celle qui me plaît le plus. Après, je regarde la plus cohérente aussi en testant les deux.

Interviewer : OK. Est-ce que tu as eu un moment où tu as hésité longtemps ? Si oui, pourquoi ?

P01 : Pour mettre les photos. Parce que... Voilà, les formats, des fois... Là, les formats sont déjà imposés dans l'album. Quand tu as une photo, je vais dire en paysage, et que le cadre, c'est au carré, il faut que ta photo rentre dedans, et quand elle ne rentre pas dedans... Après, c'est vrai que c'est embêtant quand tu dois changer le cadre, que tu veux garder la même structure, parce que tu n'arrives pas... Je chipote pour essayer de garder le même cadre, ou alors la photo n'a plus la même dimension, ça ne donne plus pareil, donc tu chipotes avec les autres photos en essayant de les agrandir aussi, et puis après, il y a qui va, alors tu supprimes la page, donc voilà.

Interviewer : J'ai aussi remarqué que tu prenais plus de temps au moment du choix de l'album de départ.

P01 : Oui, parce que je trouve que ça influence tout ton album. Parce que si tu prends un album directement avec un fond de couleur, tes photos ne vont pas ressortir de la même façon que quand tu prends un fond neutre, et puis après, tu rajoutes des couleurs. Donc c'est vrai que j'essaye chaque fois de choisir un album qui correspond à l'idée que je veux faire de l'album, donc les photos d'une vie ou les photos d'un anniversaire, je ne vais pas partir sur le même album. Et en fonction, si c'est [Ma fille] ou si c'est [Mon fils], je ne vais pas prendre le même album parce que je vais peut-être prendre ton rose, et [Mon fils], je vais plus prendre comme ce que j'ai fait pour ses 16 ans, donc il ne fallait pas que ce soit un truc trop gamin, il ne fallait pas que ce soit… Voilà, c'est vrai que je prends le temps d'analyser tous les albums, des fois j'en ouvre, je feuillette quelques trucs et puis non, ce n'est pas ça, je reviens en arrière, je vais prendre un autre parce que je veux que la structure me corresponde déjà d'emblée en fait.

Interviewer : Et est-ce que tu as parfois choisi par défaut ou pour aller plus vite ?

P01 : Non. Non, parce qu'alors après, je suis frustrée et ça ne me plaît pas et alors je ne l'imprimerai pas.

Interviewer : Ok. C'est très clair. Est-ce qu'à un moment donné, ça t'a paru difficile de décider, de faire quelconque choix parce que ça te fatiguait de devoir choisir ?

P01 : Non. Choisir, c'est renoncer, donc tu sais que quand tu choisis, ben voilà, tu ne sais pas tout, mais non, enfin, pas que ça me fatigue, mais de nouveau, c'est quelque chose de sentimental des photos, donc souvent, quand tu les fais, tu es dans un moment, je veux dire, tu revois des souvenirs, tu revois des choses positives. Tu ne fais jamais un album photo de moments que tu n'as pas envie de revivre, donc ce n'est pas fatigant, c'est justement des moments où je suis devant mon ordi, je me dis, ah, oh punaise, comme il était petit, nanana. Donc, c'est des moments où je ne veux pas dire que tu ne ressens pas la fatigue, mais des fois, j'ai travaillé sur des albums photos jusqu'à 22-23 heures.

Interviewer : Au contraire, si je comprends bien ! ça te stimule plutôt que de te fatiguer.

P01 : Oui, c'est ça en fait. Exactement, et puis tu n'as pas envie d'arrêter parce que tu dis, allez, ah oui, tu as les idées qui viennent et puis, enfin, donc non.

Interviewer : OK. Et comment est-ce que tu pourrais comparer cette expérience, donc cet exercice qu'on vient de faire, à une expérience habituelle d'achat en ligne ?

P01 : Comparer les deux ?

Interviewer : Est-ce que tu achètes habituellement en ligne ?

P01 : Oui, oui, ça arrive.

Interviewer : Comment est-ce que tu comparerais ?

P01 : Achat en ligne, c'est plus, je veux dire, des besoins. Je vais acheter des fois des trucs, je ne sais pas moi, Farmaline, sur Zalando, sur Amazon, parce que j'ai besoin de ça ou j'ai besoin de ça, que l'album photo, tu n'en as pas besoin. Tu le fais parce que tu as envie de le faire, parce que tu as envie de faire plaisir à quelqu'un, parce que tu veux garder tes souvenirs, que voilà, H&M, je vais commander des vêtements pour [Ma fille] parce qu'elle a besoin de vêtements, parce que sinon, je préfère aller me promener, aller dans les magasins. Quand je commande en ligne, c'est que ç'est un besoin.

Interviewer : C'est tout pour la partie processus de décision. Maintenant, on va parler plus de ton expérience, ton immersion, ton engagement dans l'exercice et le fait de contrôler les choses. Est-ce que est-ce que tu as eu l'impression d'être absorbée par l'activité et de ne pas avoir vu passer le temps ?

P01 : Oui, parce que quand tu as dit stop, c'est frustrant parce que tu te dis, merde, je n'ai pas fait grand-chose. Une fois que tu commences, tu es dedans. Ici, ce n'étaient même pas mes photos, mais tu as le souci de bien faire et tu te prends vite au jeu enfait

Interviewer : Donc, tu as eu le sentiment de maîtriser l'outil de manière générale, hormis quelques points, mais comme tu connais Smartphoto.

P01 : Voilà, de nouveau parce que je le connais. Donne-moi un autre que je ne connais pas. Forcément, à mon avis, il me faudra plus de temps de chipoter, le temps de maîtriser l'outil. Je vais chipoter. Je vais voir les cadres, … Que celui-là, c'est vrai que je le connais d'emblée.

Interviewer : Ça te semble adapté à tes compétences de manière générale ?

P01 : Tout à fait.

Interviewer : Donc, c'est plutôt stimulant sans être trop compliqué.

P01 : Oui, exactement.

Interviewer : OK, parfait. Et du coup, de manière générale, vraiment sur l'expérience de A à Z, si tu pouvais donner un conseil à Smartphoto en dehors de la proposition de tuto, qu'est-ce que tu leur dirais ?

P01 : Un conseil, de continuer comme ça parce que moi, c'est un site que j'aime bien pour les photos, qui est pratique et qui est très agréable. Parce que ça donne envie en fait. Tu vois déjà, tu choisis ton carnet. Tu as directement ton carnet et ta spirale au milieu. Tu ne te dis pas après quand tu l'auras. Ah merde, la spirale, non, tu vois la spirale. Tu vois vraiment où il y a les petits trous. Et ça, c'est con, mais c'est ton livre réel. Tu vois presque la grosseur de ton livre. Voilà, tu vois. Et ça, j'aime bien. Quand tu vois ton aperçu, enfin tu vois, tu sais cliquer sur l'aperçu, tu le feuillettes, …

Interviewer : Pas spécialement d'amélioration en dehors des tutos pour mieux comprendre. Ok. Est-ce qu'il y a quoi que ce soit que tu voudrais ajouter et que je n'aurais pas mentionné ?

P01 : Non. Je parle beaucoup donc voilà.

Interviewer : Donc c'en était tout pour la partie vraiment expérience.

P01 : Ok.

Interviewer : Il me reste quelques questions. On va juste identifier quel type de consommateur tu es par rapport à ce genre d'outils. Donc de manière générale, aimes-tu réfléchir longuement avant de prendre une décision importante ?

P01 : Oui.

Interviewer : Si tu veux développer, tu peux.

P01 : Oui, en général, les décisions importantes, oui, je chipote... Voilà. Même pas spécialement des décisions importantes, mais je prends le cas de... Je prends bêtement de Zalando. Je vais mettre des trucs dans mon panier avant de les valider. Je vais réfléchir cinq fois. Oui, mais est-ce que la taille va être bonne ? Parce que sinon, je dois refaire pour renvoyer les bazars. Ou si je commande des trucs pour l'école sur Temu, ben oui, mais est-ce que... Enfin... Donc, je réfléchis toujours.

Interviewer : Et quand tu as beaucoup d'informations, à nouveau, de manière générale, ça te stimule ou parfois ça te fatigue ?

P01 : Parfois, ça me fatigue. Trop d'informations, des fois, tues l'information et je me mélange et puis... Voilà. Des fois, j'aime bien claire et concis. Quand il y a, je ne sais pas moi, sur Zalando ou sur un site de vente en ligne ou de... J'aime bien de voir les frais de livraison, c'est un tel et pas de devoir commencer à chercher ou avoir la mauvaise surprise à la fin de voir... J'aime bien que tout pareil pour les retours. Je n'ai pas envie de commencer à chercher sur le site si je dois retourner. Enfin... Donc, voilà. J'aime bien que ce soit clair avec des rubriques, retours, que ce soit organisé, l'organisation, en fait.

Interviewer : Oui. Plutôt que par rapport aux options, c'est toujours l'organisation, mais au niveau quantité…

P01 : Oui, non. Là... Oui, non. Là, voilà. Les options, par exemple, chez Zara, j'aime bien qu'il y ait du choix... Enfin, voilà.

Interviewer : Couleur, taille, etc.

P01 : Oui c'est ça ! Et même dans les trucs de personnalisation chez Zara où tu peux mettre... Ça, je chipote, j'aime bien. Mais dans tout ce qui... J'aime bien que ce soit organisé.

Interviewer : Et s'il y a peu d'options, ça peut te frustrer ?

P01 : Oui. Parce que... Alors, ce ne sera peut-être pas à mon goût. Je ne veux pas dire... Si... Bon, je prends le cas d'une personnalisation, un truc ainsi, si j'ai du rouge ou du bleu, si je voulais du noir parce que ça passe avec tout, je vais peut-être fermer le truc et me dire tant pis, je ne vais pas le faire.

Interviewer : Oui. Du coup, moins personnalisé, moins personnel.

P01 : Voilà, c'est ça.

Interviewer : OK. Et quand tu prends une décision, est-ce que tu cherches la meilleure option possible ou plus une option suffisamment bonne ?

P01 : Non, la meilleure option possible. Je pense que je cherche que ce soit rentable, que ce soit pratique.

Interviewer : En optimisant tous les détails où il est possible de modifier à ton goût.

P01 : Voilà, c'est ça. Exactement.

Interviewer : Et donc, il y a un peu parfois cette peur de passer à côté d'une meilleure option ?

P01 : Oui. Maintenant, je suis quelqu'un aussi qui me... Je me dis si tu attends toujours les meilleures options, des fois, tu passes à côté de... Tu passes carrément à côté de... Enfin, je ne vais pas dire c'est comme le cas des soldes. Des fois, tu vas attendre en disant oui, c'est à -20%, je vais peut-être attendre -30% et quand ce sera -30%, il n'y aura plus ta taille. Donc des fois, je me dis je vais faire maintenant parce que si j'attends mieux, le mieux n'arrivera peut-être jamais ou quand ce sera le mieux, il n'y aura plus ma taille, il n'y aura plus de chic ou je n'en aurai plus besoin. Je retrouverai d'autres alternatives, donc voilà.

Interviewer : OK. Et pour toi, est-ce qu'un album photo, c'est plus un objet pratique ou un objet émotionnel si tu devais choisir ?

P01 : Émotionnel.

Interviewer : Ok, émotionnel ! Donc, c'est plus conçu pour sa fonction donc, pour se remémorer des souvenirs ou plus son esthétique et le plaisir de créer ?

P01 : Ah, pour moi, c'est un peu les deux. Émotion, pour garder les souvenirs pour... mais esthétique aussi parce que je ne sais pas, mais par exemple, dans ma chambre, j'ai fait des petits cadres avec les enfants en fait, de shooting photo, ben, voilà, j'ai... et là, je veux dire, l'esthétique et l'émotionnel, c'était pour rendre joli entre guillemets le mur, mais avec de l'émotionnel, c'était les deux en fait.

Interviewer : OK. Et, ici, pendant l'exercice, est-ce que tu as l'impression de te concentrer sur des aspects plus fonctionnels ou des aspects plus visuels et créatifs ?

P01 : Visuels et créatifs. Parce que le... enfin, voilà, c'est vraiment le visuel là que tu essayes de mettre en... en avant et le créatif pour que ça rende joli et aussi pour faire plaisir, enfin, dans le but de, je ne vais pas dire de faire plaisir et de susciter l'émotion, mais tu ne le fais pas pour la fonction, enfin, si, pour la fonction aussi de garder les souvenirs, mais le but premier, c'est... Moi, c'est le côté personnel parce que le côté fonctionnel, ils sont dans l'armoire, je les sors pas souvent parce que je les ai quand même et c'est ça qui est bien aussi sur Smart Photo, c'est que les livres qui ont été faits restent toujours même qu'une fois que tu les as commandés, restent dans ta galerie et que c'est vrai que des fois, en faisant mes trucs, je retourne voir un ancien livre que j'ai fait en me disant j'avais fait comment, qu'est-ce que j'avais fait ou des trucs ainsi et les photos, je les ai sur mon téléphone. Alors oui, c'est moins mise en page, moins truc, mais voilà, les photos, je les ai.

Interviewer : OK. Donc, on en a fini par rapport aux albums photos. Je vais demander vraiment des questions plus par rapport à toi. Est-ce que je peux avoir ton âge ?

P01 : 40.

Interviewer : Tout rond.

P01 : Tout rond.

Interviewer : Donc, ta profession, tu as une ?

P01 : Institutrice maternelle

Interviewer : La fréquence moyenne de tes achats en ligne ?

P01 : Les achats en ligne ? Peu importe les achats ?

Interviewer : Oui.

P01 : Moi, personnellement, je dirais une fois par mois.

Interviewer : Et est-ce que tu te considères à l'aise avec les outils numériques de manière générale ? Dans le genre de celui-ci.

P01 : Oui.

Interviewer : Et en dehors de Smartphoto, est-ce que tu as déjà utilisé d'autres outils de personnalisation en ligne, que ce soit pour des chaussures ou n'importe quoi d'autre ?

P01 : Je t'avoue que quand je connais pas les sites et que ce sont des sites peu connus, j'ai toujours peur de me faire arnaquer. J'ai toujours peur. Déjà, quand il faut payer par carte de crédit, il faut savoir que je commande rarement parce que j'ai toujours peur de ce côté où on va récupérer les données de la carte de crédit et tout ça. Donc, souvent, moi, je paye par Clarna ou virement mais je préfère ne pas mettre mes coordonnées et les bancaires. Donc tout ce qui est des trucs de personnalisation, souvent…

Interviewer : C'est le seul exemple que tu as déjà utilisé alors ?

P01 : Oui enfin, j'ai déjà, il y a des années, utilisé photo.com, je crois que c'était ça

Interviewer : Et des outils autres que pour réaliser un album photo ?

P01 : Non, parce qu'alors je vais en magasin, pas pour les chaussures mais… les vêtements. Quand c'est des trucs pour les comités, pour les t-shirts [Mon fils] Champion pour Aubel ou des trucs ainsi, on va chez Smartex, enfin, on va dans les commerces. Pas en ligne, du coup.

Interviewer : Ok. Et, dernière question plus générale, est-ce que tu penses que trop de liberté, donc dans les choix, etc., peut nuire à une bonne expérience ?

P01 : Trop de liberté… Je pense que trop de liberté, oui, peut tuer la liberté. Fin, je pense que de nouveau, il faut quand même avoir un cadre, un minimum de cadre mais sinon, je pense que voilà. Maintenant, de nouveau, parce que je chipote et que je… je suis quelqu'un qui va veiller à ne pas me faire arnaquer, enfin, vraiment à… mais parce que sinon, voilà, je prends le cas de personnes plus âgées. C'est vrai que tu peux vite partir, tu peux vite… parce que d'un clic, tu te retrouves sur une autre page, enfin, et puis après, tu ne sais même plus sur quel site tu commandes en fait et c'est vrai que des fois, tu pars que… enfin, voilà, c'est vrai que des fois, avec la liberté du truc, avec les publicités, tu es en train de faire quelque chose et c'est ça, ce qui est bien avec les outils de personnalisation, c'est que tu es sur le truc, tu n'as pas des fenêtres entre guillemets pop-up qui s'ouvrent,

Interviewer : Tu es cloisonnée dedans..

P01 : Voilà, et que tu vas cliquer parce que tu crois que tu es toujours sur le site de Smartphoto mais tu n'es plus sur ça et puis tu te retrouves sur un autre truc et tu pars sur un autre truc et puis, au final, tu es parti complètement à côté quoi.

Interviewer : Je vois. Et de manière générale, est-ce que tu souhaites ajouter un commentaire ou une précision avant de terminer ?

P01 : Non, pas spécialement. Maintenant, si j'aime… la facilité du shop en ligne, c'est bien mais, de nouveau, je préfère toujours le contact humain, le contact… voilà, ici, j'aime bien d'aller… Si c'est pour trouver la même chose qu'on a dans les magasins, je préfère aller dans un magasin Maintenant, des fois, tu es pris par le temps ou tu es pris par… voilà, je prends le cas de Temu pour ne citer que ça pour

l'école, c'est sûr que quand je commande un jeu, ils sont, je vais dire, imbattables au niveau des prix. Je veux dire, quand c'est pour ta classe et que… donc, c'est sûr que des fois, pas que tu n'as pas le choix mais tu vas chez… je prends le cas de Broze ou de Dreamland pour un jeu pour mettre dans ta classe, tu vas payer trois fois le prix, ils vont te perdre une pièce, donc, c'est vrai que des fois, tu le fais, même à contre cœur mais tu sais que ça vient de Chine, tu sais que c'est pas… c'est pas écologique, c'est pas… mais voilà. Donc, voilà, je limite et mes enfants aussi, j'essaie quand même de limiter les achats en ligne.

Interviewer : Ok. Parfait. Merci.

P01 : De rien

Appendix B.2 - Transcript P02

Interview Date: 19/03/2026

Duration: 44 minutes

Format: In person

Interviewer : Donc avant de commencer déjà merci de participer à l'entretien, donc c'est dans le cadre de ma recherche sur l'expérience vécue par le consommateur lors de la personnalisation de produits en ligne, comme ici avec l'exemple des albums photo, et ton retour va m'aider à mieux comprendre comment les clients perçoivent et vivent ce service là. Donc comme je l'ai dit ça devrait durer environ une heure et ça va se dérouler en deux parties, il y aura un premier exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto pendant environ 15 minutes et puis donc tu vas devoir exprimer tes pensées, tes hésitations, ressentis pendant l'exercice. L'écran sera enregistré juste pour l'analyse et ton anonymat sera respecté. Et alors on pourra faire un entretien pour approfondir l'expérience, donc avec une séance de questions réponses, il n'y a pas de mauvaise réponse, et alors si tu es d'accord on peut commencer. Donc tu vas utiliser l'outil personnalisation Smartphoto, donc ta tâche c'est de créer un album photo sur base de dossier photo choisi, tu as plusieurs options, c'est vie de Bruno, cadeau d'anniversaire, album photo, anniversaire de mariage de mes grands-parents, camp scout, city trip, fête de fin d'année, séjour ski et voyage à Rio.

P02 : Ah ! Je vais prendre au Brésil.

Interviewer : Parfait ! On l'importera au moment où on arrivera à cette étape de l'exercice. Donc, t'es libre de faire ce que tu veux dans l'album, c'est à toi de décider du format, des matériaux, couleur, police, etc, donc t'es libre de faire ce que tu veux pour autant que tu restes dans l'outil, c'est pas nécessaire de réaliser tout l'album.

P02 : et je dois faire un truc beau ou on s'en fout ?

Interviewer : C'est comme tu le ferais pour toi.

P02 : Donc beau quoi ahah.

Interviewer : Donc le but est de tester l'outil dans son ensemble, donc voir toutes les options, les boutons etc, et moi je suis pas censé t'aider même si t'as un doute sur une option, il faut juste pas utiliser le bouton remplissage automatique, ou si t'as un doute sur le fonctionnement, tu dois faire comme si j'étais pas là pendant les 15 prochaines minutes.

P02 : Ok, je dois dire tout ce que je pense par exemple.

Interviewer : Oui c'est ça et donc le plus important donc c'est vraiment de me dire tes hésitations sans que j'y réponde, ressenti, frustration et ce qui justement te satisfait, donc si tu es d'accord on peut commencer.

P02 : On peut commencer oui. Donc là je regarde, je regarde combien de pages il y a dans l'album, je me demande est-ce que en fonction du format ça change le nombre de pages mais je crois pas, là je me demande c'est quoi les mesures du format, M, L, XL, ah mais là, mais non, si, ah si, donc là j'imagine que ça s'update en fonction de M, L ou XL, moi j'aime mieux le format carré, il n'existe pas en M donc je vais prendre en L. En couverture rigide ou cuir, rigide photo, ce serait bien qu'il y ait des petites infos sur la différence de qualité, genre là je sais pas si je prends rigide photo ou rigide lin, mais j'ai l'impression que c'est plus qualitatif du lin, mais c'est moins cher donc j'imagine que non, je sais pas. Après sur rigide lin, je sais pas si on peut, à mon avis on peut pas imprimer une photo donc je vais mettre rigide photo. 26/03. On est le combien ? ah ça va. Prix 5,99€ de livraison donc là ça me coûte combien ? 26,99 plus 5,99. Et donc j'imagine qu'en fonction du nombre de pages que je vais mettre le

prix va changer ok. Option c'est quoi ? Effet plus lumineux, choisissez notre papier, non, une boîte, non, information de prix, tous les prix sont en euro. Voir les designs. ah c'est bien là qu'ils mettent les mesures et donc là choisissez votre design pour les livres photos L carré. vous n'avez pas encore sélectionné, donc ça *(montre le modèle vierge, personnalisable à 100%, représenté par un album blanc avec un pinceau dessiné dessus)* j'imagine que ça veut dire que je fais ce que je veux ah c'est bizarre avec leur pinceau là, ou je prends un modèle tout fait, moi j'aime bien celui là en fait *(Elle sélectionne le premier modèle après avoir regardé les 10 premières couvertures en vitesse)*. *(Elle aperçoit les filtres « pour quand », « pour qui », « style », …)* De quoi pour quand, c'est bizarre de mettre pour quand, on dirait c'est pour quand la livraison, ce serait peut-être pour quelle occasion quoi. Celui-là je l'aime bien, quantité ! ah donc là il me pré-met les photos et tout, genre si je choisis un autre, est-ce que les photos se mettent différemment, oui, après je sais pas si je pourrais changer ou pas, j'imagine que si je veux choisir la disposition des photos, je dois aller dans un « empty », mais ça flemme, donc je préfère un truc déjà fait en plus je l'aime bien, « astuce de création, la zone en dehors de l'avion sera pliée ». Ajouter des photos, mon appareil, bureau. Cliquer ou faites glisser votre photo. Ca c'est quoi ça ? C'est la couverture et donc est-ce que je dois la réduire, *(Elle utilise alors les curseurs pour réduire l'image manuellement pour faire coïncider l'image avec les bordures oranges)* c'est chiant que ça s'adapte pas aux lignes oranges, je peux faire avec les flèches, genre là ça fait un bord, ça me rend malade ça. Tapez votre texte *(Clique sur la zone de texte, mais ne comprend pas de suite, qu'elle est renvoyée vers la zone de remplissage de texte dans la colonne d'outil à gauche)*. Brésil 2023. J'aime bien la police on va dire et je peux pas augmenter la taille ? ah si. Brésil, ça a l'air un peu bizarre, il n'y a pas un fond ? *(Se pose la question, mais ne cherche pas l'option pour mettre une couleur de fond)* Donc ça c'est la page 1 ? Pourquoi il y a un attention ? Votre photo a une résolution trop basse, et quoi ? *(Elle tente de réduire la taille de la photo pour améliorer la réduction, mais rien ne change)* c'est chiant que je ne puisse pas supprimer en mettant « delete » sur le clavier *(Elle a dû cliquer sur le bouton prévu à cet effet)*. Je vais mettre une autre photo, ça a l'air mieux, c'est quoi ça ? Ca serait bien d'avoir un truc pour centrer automatiquement. Je trouve ça bizarre qu'il n'y ait pas une photo là, intérieur de la couverture, c'est peut-être logique, un peu de bouffe. *(Elle tente de recadrer la photo, mais sans succès)* Ca par exemple ça m'énerve, j'aimerais bien que le cadre, que l'endroit où on met la photo reste fixe mais que je puisse dropper la photo, tu vois comme dans Canva là, garder un cadre fixe mais que je peux centrer la photo différemment, genre là le bord, j'aimerais bien qu'on ne le voit pas, ça, ah oui ok je ne peux pas l'ouvrir. Là ça dépasse. Là j'aimerais bien pouvoir le faire direct *(Elle tente d'écrire directement dans la zone de texte sur l'album photo, mais est renvoyée dans la zone de remplissage dans la colonne avec les outils)*. Oufti, ah oui ok ! *(Elle souhaite changer la police et la couleur, mais le menu déroulant est caché par un autre, ce qui la frustre un peu)* Ca c'est quand même tout petit le champ du scroll et je ne peux pas mettre un fond de couleur ? Appliquer le format. Couleur, c'est la couleur d'écriture, arrière-plan, ah oui ok ! Ca c'est quoi ça ? *(Elle clique sur l'outil Disposition des pages)* Aaah je peux choisir la disposition des photos, ça j'aime bien qu'on m'en propose direct et que je puisse en faire moi-même. Ca c'est quoi, non merci. Là il y a trop de photos, j'aime pas en fait. Et ça ça fait quoi, c'est quoi la différence ? Ca je ne comprends pas la différence, entre page et mise en page ! Ah je peux ajouter une photo. Cacher les photos, ah génial ça super ça ! cacher les photos utilisées ! ça se met à jour automatiquement ? oui c'est super ! ça c'est vraiment laid, qu'est-ce que j'ai fait moi là, et pourquoi il ? *(Elle a ajouté un emplacement de photo par erreur, mais ne comprend pas comment l'enlever, car il faut d'abord supprimer une première fois la photo, et ensuite le cadre qui la contenait)* ah ok ! Juste que ça, je trouve que c'est un peu chelou, il faudrait mettre un arrière-plan ou quoi, voilà un truc du genre, et ça aussi, ah je ne peux pas mettre un arrière-plan là *(Il s'agit de la page au dos de la couverture, elle doit rester blanche et ne peut être modifiée, ou personnalisée)* dommage ! mon arrière-plan est affreux. Moi je peux passer des millions d'heures là-dessus, ça me rend fou !

Interviewer : Je vais te laisser encore une ou deux minutes pour finaliser si tu veux.

P02 : Je veux juste faire un dernier truc, c'est juste ça que je veux faire, voilà j'ai fini ! Bel album hein ?

Interviewer : Super ! Ben déjà merci pour tes partages de pensées, c'était super intéressant ! Donc on va passer à la seconde partie de l'entretien pour approfondir ton expérience, la perception que tu as eu de la complexité de l'outil, tes émotions et ta manière de prendre tes décisions face aux différentes options que tu avais. Cette seconde partie devrait durer environ 45 minutes. Du coup d'un point de vue émotions plutôt, comment est-ce que tu t'es sentie pendant l'exercice de personnalisation de manière générale ?

P02 : En gros j'apprends à utiliser l'outil en l'utilisant, je lis pas vraiment ! Je ne vais pas naviguer dans tout l'outil avant de l'utiliser, je vais essayer de comprendre en l'utilisant. Mes émotions ? Je trouve que c'est plutôt intuitif, je trouve qu'ils proposent des trucs assez modernes en plus des designs, moi je préfère vachement quand on peut avoir des designs pré faits à l'avance comme ça, parce que pour un album photo ça me tente vite de le faire moi-même, donc j'aime bien qu'on puisse me proposer des modèles de pages comme il faisait là. En plus il y a assez de choix pour que ça convienne à tout le monde je crois, j'aime bien qu'il propose aussi déjà un modèle tout fait avec une écriture que j'aime bien comme ça je ne dois pas réfléchir des heures parce que la typo ça peut vite me prendre du temps il y a juste 2-3 touches clavier qui sont un peu moins intuitives, genre si je veux delete quelque chose le bouton delete de clavier ne marche pas je suis obligée de cliquer sur la poubelle, par contre contrôle Z ça marche donc ça va.

Interviewer : Est-ce qu'il y a un moment précis où tu as eu une émotion forte, où tu t'es plutôt sentie enthousiaste, stressée, confiante, indécise ? Est-ce qu'il y a une émotion forte qui résumerait l'exercice ?

P02 : Non je trouve que c'est pas frustrant comme outil, enthousiaste sur la fonctionnalité de pouvoir cocher une case qui retire toutes les photos déjà utilisées parce que ça c'est hyper frustrant de devoir scroller dans toutes les photos alors qu'on les a déjà toutes utilisées. Non je n'ai pas de grosse émotion.

Interviewer : Comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix et pourquoi, autant dans les propositions d'albums que dans les options ?

P02 : C'est vrai que dans les propositions d'album il y en a beaucoup du coup je regarde pas tout, je regarde juste les 10 premières et si il y en a déjà une qui me convient c'est bon comme ça, je vais pas tout regarder, pas que ça à faire ! J'aime bien qu'il y ait plein d'options que je puisse faire que je veux mais parce qu'il y a le fait que tout est pré-choisi à l'avance je crois que partir de zéro c'est bien de pouvoir le donner pour ceux qui aiment bien passer du temps à faire ça moi j'aime pas trop passer du temps à faire ça donc j'aime bien d'avoir des options pré-faites mais que si jamais il y a un truc spécifique que je veux faire j'ai l'occasion de le faire.

Interviewer : Et est-ce qu'il y a eu un moment plus de frustration de confusion à un moment donné ?

P02 : non si il y a un truc que j'ai pas compris je pense que c'est vite intuitif pour le comprendre le seul outil ca m'a pris beaucoup de temps, c'est pour recentrer la photo !

Interviewer : Ok et si tu devais résumer l'exercice en trois mots ?

P02 : Amusant intuitif, et c'est quoi le mot que je veux dire, c'est efficace.

Interviewer : ok parfait donc ça c'était vraiment la partie émotion comment tu t'es sentie et on va plus être sur la partie satisfaction si ça t'a satisfait ou pas ça se divise en deux thèmes il y a la satisfaction par rapport à l'outil donc Smartphoto en lui même et la satisfaction par rapport au résultat final donc le semblant d'album fictif que tu as essayé de créer pour toi donc globalement par rapport à l'outil es-tu satisfaite de manière générale ?

P02 : oui satisfaite oui.

Interviewer : tu saurais dire pourquoi.

P02 : parce que j'ai suffisamment de la main pour éditer comme je veux mon album et j'ai suffisamment de template déjà prévu d'avance pour pas que j'ai tout à faire depuis le début.

Interviewer : et donc si je comprends bien dans la quantité d'options proposées il y en a juste assez sauf à la partie proposition d'album il y en a de trop.

P02 : oui il y en a trop !

Interviewer : mais au niveau des options, il y a c'est ce qu'il faut ? pas trop, pas trop peu ?

P02 : non je suis pas non plus une experte donc ce que je sais faire et que j'ai besoin de faire je sais le faire c'est possible les options.

Interviewer : et au niveau de la présentation et de l'organisation des options ?

P02 : ça je trouve que c'est fort réduit par exemple ici si je vais dans le texte je trouve que le choix des couleurs le scroll il est minuscule parce que parce que il y a le résumé ici des slides qui prend beaucoup de place du coup voilà il faut avoir quand même et bon en attendant je préfère je sais pas je préfère avoir une grande vue sur ma feuille actuelle le rendu de mon album.

Interviewer : et dans ce cas ci comment tu jugerais la vue principale ?

P02 : c'est bien et en plus il y a le mode aperçu donc par contre j'allais dire c'est peut-être pas obligé d'avoir le résumé des slides aussi grand ici mais en fait si quand même parce que pour la mise en page c'est quand même bien de voir ce que tu as mis avant et après pour pas faire trois fois d'affilée la même chose.

Interviewer : Et si tu pouvais modifier toi-même l'outil l'organisation pour améliorer ta satisfaction tu changerais quoi.

P02 : je trouve qu'ici il y a beaucoup trop d'espace blanc vide qui ne sert à rien donc je j'utiliserai cet espace pour augmenter la taille de la barre d'outils ou alors augmenter l'aperçu n'importe mais pas laisser le blanc comme ça.

Interviewer : C'est assez logique oui ! Et par rapport donc à l'album que tu as créé sur le peu de temps que tu as eu, est-ce que tu es globalement satisfaite ?

P02 : Oui.. enfin non ! Les photos ne vont pas ensemble mais oui la disposition et tout oui.

Interviewer : c'est ce qui te plaît donc la disposition les couleurs que tu as choisis ?

P02 : enfin là oui par exemple la couverture ! Là les couleurs que j'ai mis c'est pas top mais oui sinon la disposition des photos tout ça oui ! juste ce qui m'énerve par contre c'est qu'il n'y avait pas un truc automatique enfin j'ai pas l'impression en tout cas pour que… j'allais dire pour que les photos tu vois là j'ai l'impression que j'avais débordé mais non j'ai rien dit !

Interviewer : et entre donc l'expérience d'utilisation de l'outil et le résultat quel est celui qui a le plus influencé ta satisfaction.

P02 : le résultat oui, c'est ce que je vais avoir à la fin.

Interviewer : au niveau du processus de décision comment est-ce que tu prends tes décisions face à plusieurs options proposées.

P02 : par exemple pour choisir le template d'album j'en regarde quelques uns je les ouvre et je prends le premier que j'aime bien mais je reste pas deux heures caler là dessus surtout qu'après on peut modifier comme on veut l'affichage des photos. et par exemple au niveau des typos et des couleurs même si j'aime bien la première qu'on me propose je préfère quand même tester d'autres pour voir ce que ça donne donc je teste puis je vois ce que je préfère.

Interviewer : et ici je sais que c'est un peu moins immersif vis-à-vis de l'album photo que je propose mais est-ce que une fois que tu as choisi l'album photo du Brésil est-ce que tu avais une idée précise au départ de ce que tu voulais et que tu savais visualiser à quoi allait ressembler l'album avant même de plonger dans l'outil ou est-ce que tu t'es dit je vais sur les propositions qu'on me donne et je verrai à quoi ça ressemble.

P02 : je crois que je me suis dit que si je faisais un album d'un de mes voyages comme ça je ferais des grandes pages avec le paysage et des plus petites pages avec des petites photos de gens.

Interviewer : donc tu sais visualiser ce que tu veux avant.

P02 : Oui plus ou moins !

Interviewer : et quand tu as eu des options plus similaires par exemple deux modèles qui se ressemblent et qui te plaisent tous les deux ou deux polices similaires, comment est-ce que tu fais pour trancher entre les deux.

P02 : en me disant qu'il faut avancer quoi.

Interviewer : donc il y a parfois des moments où tu t'es dit je vais choisir par défaut pour aller plus vite.

P02 : oui peut-être pas forcément par défaut parce que si j'aime bien les deux mais c'est vrai que je ne vais pas tester 36 polices avant de choisir donc s'il y en a une ou deux que j'aime bien je teste toutes les deux puis je prends celle que je préfère.

Interviewer : et est-ce qu'il y a des moments où tu as hésité longtemps.

P02 : j'ai hésité un peu la couleur de fond parce que je ne sais pas si c'est mieux quelque chose de neutre ou de plus flash et voilà je teste et je prends ce que je préfère.

Interviewer : et est-ce que tu as l'impression qu'il y a eu des moments où tu avais du mal à prendre des décisions et que c'était parce que tu étais fatigué de devoir choisir ?

P02 : non parce que je ne l'ai pas fait suffisamment longtemps mais au bout d'un certain temps ça m'énerve très vite c'est pour ça que je te dis je teste pas 36.000 trucs parce que je sais que ce genre de configuration ça peut vite m'énerver dans les chipotes et tout ça.

Interviewer : et donc pas spécialement de sentiments de regret quand une décision est prise, pas d'envie de vouloir trouver mieux ?

P02 : Non pas trop parce qu'après je regarde l'aperçu et si je vois que l'aperçu tout va bien ensemble, c’est bon, sinon je ne reviens pas.

Interviewer : et est-ce que tu aurais un exemple de comparaison de cette expérience d'exercice de personnalisation à tes habitudes d'achat en ligne de manière générale, et comment est-ce que tu pourrais comparer les deux.

P02 : j'achète pas beaucoup en ligne mais si j'achète en ligne sur amazon c'est un produit que je sais que je veux, et il existe en un million de fois à plein de prix différents et ça m'énerve de devoir passer tous pour comprendre pourquoi c'est moins cher, c'est plus cher, est-ce que c'est plus qualitatif, moins qualitatif alors que j'ai l'impression que c'est la même chose qui s'offre à moi.

Interviewer : et ici en la comparant est-ce que tu as ressenti ça de ne pas comprendre pourquoi plus cher, moins cher alors qu'il y a plein d'options ?

P02 : ben oui là par exemple je vois le prix 26,99 mais je me dis est-ce que si je rajoute jusqu'à combien de pages je peux aller pour 26,99 et si jamais à la fin de mon panier il me dit finalement c'est 100 euros ben j'aurais peut-être pris un M et ça va me saouler de tout recommencer.

Interviewer : c'est tout pour le point prise de décision, on va maintenant parler de ton expérience d'un point de vue immersion, le fait que tu étais engagé dans l'exercice et le contrôle dans la réalisation. est-ce que tu as eu l'impression d'être absorbé par l'activité et de ne pas avoir passé le temps.

P02 : oui, oui, oui c'est vrai, ça prend envie du temps, je ne vois pas le temps passé.

Interviewer : et est-ce que tu as eu le sentiment de maîtriser l'outil de manière générale ?

P02 : plus que oui que non, mais maîtriser comme un chef non.

Interviewer : donc le niveau de difficulté t'as semblé adapté à tes compétences donc l'impression que l'activité était plutôt stimulante sans être compliquée ?

P02 : oui, en fait juste le truc c'est que quand je sais que je m'engage dans un truc comme ça ça peut me prendre des heures, plus par perfectionnisme qu'autre chose quoi donc.

Interviewer : donc de manière générale, si tu devais donner un conseil aux concepteurs de l'outil smartphoto par exemple en dehors de cette bande de visualisation, tu donnerais quoi comme conseil d'amélioration ?

P02 : surtout là ce qui me chiffonne, j'allais dire le truc sauvegarder parce que ça si on ne peut pas sauvegarder et revenir trois jours après, c'est vraiment horrible mais sur mon utilisation que j'ai fait, il y a tellement de possibilités d'options que l'affichage doit être compliqué à mettre en place et de ce que j'ai vu, j'ai l'impression que c'est bien trié pour qu'on s'y retrouve juste je ne vois pas la différence entre pages et mises en page par exemple donc ça c'est pas très clair, peut-être mettre un peu plus de points d'informations, peut-être tuto ou bien un petit truc comme ça aide dans chaque onglet.

Interviewer : donc c'en est tout par rapport à l'expérience donc l'exercice en lui-même est-ce qu'il y a quoi que ce soit que tu voudrais ajouter qu'on n'aurait pas mentionné que tu penserais important pour moi ?

P02 : Je crois pas.

Interviewer : Du coup on va passer à la partie plus identification pour voir quel genre de consommatrice tu es. donc de manière générale est-ce que tu aimes réfléchir longuement avant de prendre une décision importante ou non ?

P02 : oui bah oui, une décision importante oui, ça par exemple ça fait pas partie d'une décision importante. Mais oui je réfléchis avant de prendre une décision importante.

Interviewer : et quand tu avais beaucoup d'informations comme ici ou dans d'autres situations est-ce que ça te stimule ou ça te fatigue ?

P02 : ça me stimule je crois.

Interviewer : T'aimes bien avoir beaucoup d'infos, sur toutes les options possibles par exemple, les détails de prix, le fait d'avoir vraiment beaucoup d'infos de manière générale ?

P02 : en fait ça dépend si c'est sur un truc que j'aime bien faire ou pas par exemple ça j'aime bien mais ça en plus ça m'énerve vite par contre il y a d'autres choses sur lesquelles ça pourrait me stimuler si j'aime bien quoi.

Interviewer : ok et quand il y a peu d'options, peu d'informations est-ce que ça peut te frustrer ou pas ?

P02 : oui si c'est pas bien expliqué ça peut m'énerver.

Interviewer : est-ce que pour toi peu d'informations est synonyme de pas bien expliqué ou il peut y avoir peu d'informations et que ça soit bien expliqué ?

P02 : non synonyme un peu.

Interviewer : quand tu prends une décision tu fais un choix est-ce que tu cherches la meilleure option possible ou une option suffisamment bonne pour toi ?

P02 : la meilleure possible.

Interviewer : Et dans cet exercice est-ce que tu as essayé d'optimiser chaque détail ?

P02 : non parce que c'est pas un album pour du vrai mais si c'est un album pour du vrai alors oui ok.

Interviewer : donc parfois est-ce que la peur de passer à côté d'une meilleure alternative pourrait venir ?

P02 : non par contre non.

Interviewer : donc on est plus entre les deux ouais tu cherches le meilleur mais pas pendant 30 ans.

P02 : ouais ouais c'est ça.

Interviewer : quand tu avez créé ici l'album ou un autre album que tu aurais déjà fait dans le passé est-ce que ton objectif principal c'était plutôt de conserver et organiser des souvenirs ou de créer un objet agréable et esthétique pour le plaisir ?

P02 : conserver des souvenirs, mais d'une manière jolie.

Interviewer : oui d'une manière jolie donc plus le côté conserver des souvenirs, mais il faut que ça soit beau quoi.

P02 : ouais c'est pour ça que je fais un album sinon je développerais juste des photos quoi.

Interviewer : mais ce qui prédomine c'est le fait de conserver des souvenirs à imprimer. Et pendant la personnalisation est-ce que tu t'es davantage concentré sur des aspects pratiques, fonctionnels donc ordre des photos, légendes ou les aspects plutôt visuels, créatifs, couleurs, mise en page, déco ?

P02 : visuels.

Interviewer : ok et on va finir avec quelques questions socio- démographiques. J'aurais besoin de ton âge exact.

P02 : 26 ans.

Interviewer : ta profession.

P02 : Gestionnaire de projet en agence marketing.

Interviewer : la fréquence à laquelle tu achètes en ligne ?

P02 : franchement euhh.. 5 fois par an.

Interviewer : est-ce que tu te considères à l'aise avec les outils numériques de manière générale dans ce genre là.

P02 : Oui, oui.

Interviewer : est-ce que tu avais déjà utilisé des outils de personnalisation en ligne auparavant ?

P02 : Oui ça par exemple, Smartphoto, Cewe aussi, Cheerz aussi je crois ou d'autres photos.

Interviewer : et est-ce que tu as déjà personnalisé autre chose que des albums photos, chaussures, vêtements.

P02 : je crois des vêtements genre pour offrir à un enterrement de vie de jeune fille ou des trucs comme ça.

Interviewer : Et dernière question beaucoup plus large est-ce que tu penses que trop de liberté peut parfois nuire à l'expérience ?

P02 : ça dépend pour qui ! pour quelqu'un qui s'en sort bien je crois pas je crois que c'est mieux, pour quelqu'un qui n'y connait rien et qui déteste ça oui par contre. Dans mon cas personnellement je considère que non mais dans la mesure quand même ici par exemple qu'il faut quand même pas plus non plus.

Interviewer : est-ce que tu as un commentaire, une précision avant de terminer, à me partager.

P02 : non et non non ! je réfléchis à des achats en ligne mais non je fais vraiment pas beaucoup l'outil que j'utilise tout le temps c'est Canva mais c'est pas un achat.

Interviewer : non ok ben du coup merci d'avoir participé à l'entretien donc je vais utiliser toutes tes remarques dans ma recherche pour mieux comprendre la problématique et s'il y a un element qui te revient d'accord je veux bien que tu m'envoies ce que tu penses ou ce que tu juges important qu'on aurait pas abordé. Voilà, merci !

Appendix B.3 - Transcript P03

Interview Date : 20/03/2026

Duration : 58 minutes

Format : In person

Interviewer : Du coup, avant de commencer, déjà merci d'accepter de participer à l'entretien. C'est dans le cadre de ma recherche sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne. Par exemple, chaussures ou dans le cas ici, albums photos. Et donc ton retour, il va pouvoir m'aider à mieux comprendre comment les clients et consommateurs perçoivent et vivent le service de manière générale. L'entretien devrait durer environ une petite heure et ça va se couper en deux parties. On va commencer par un exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto pendant environ 15 minutes, je te donnerai les consignes juste après. Je vais te demander d'exprimer tes pensées à voix haute, tes hésitations, ressentis, satisfaction et frustration. L'écran sera enregistré à des fins d'analyse et ton anonymat sera respecté. Et ensuite, on fera un entretien d'environ 45 minutes pour parler de l'expérience avec des questions d'approfondissement où il n'y aura pas de mauvaise réponse. Toutes ces informations vont pouvoir m'aider dans mes recherches universitaires. Et s'il tu es d'accord et que tu n'as pas de questions, on peut commencer.

P03 : D'accord !

Interviewer : Tu vas utiliser l'outil de personnalisation Smartphoto pendant environ 15 minutes. Ta tâche est de créer un album photo sur base d'un des 6 albums photos que l'on va choisir ensemble. C'est à toi de décider du format, des matériaux, des couleurs, police, disposition et taille des photos ou encore des petits éléments de décoration par exemple. Tu es libre de faire ce que tu veux, pour autant que tu restes dans l'outil Smartphoto. Donc, ce n'est pas nécessaire de réaliser l'album dans son entièreté, sur le temps imparti. 15 minutes, c'est assez court. Le but est de tester l'outil dans l'ensemble, les boutons, les options et de vraiment chipoter pour créer l'album photo comme si tu le faisais pour toi. Et moi, je ne suis pas censé t'aider. Pendant 15 minutes, si tu as un doute, une option sur un bouton, tu ne dois pas faire appel à moi. Le but c'est vraiment d'exprimer ce que tu penses, donc je rappelle hésitations, ressentis, frustrations, satisfactions pendant les 15 minutes sans tenir compte de ma présence. La seule consigne, c'est de ne pas utiliser le bouton remplissage automatique qui intègre toutes les photos. Donc, je vais juste te demander de choisir l'album et on le téléchargera sur l'outil tous les deux. Tu as l'album City Trip à Rome. Donc, ce sont des photos qui viennent de moi. Il y a un voyage à Rio, séjour ski en Suisse, fête de fin d'année et album photo cadeau pour les 50 ans de papa. Il y a aussi l'anniversaire de mariage de papy et mamy. Donc, il faut juste en choisir un qu'on va télécharger ensemble.

P03 : On va prendre le premier, City Trip à Rome.

Interviewer : Donc, je vais te laisser utiliser l'outil juste pour le début, pour télécharger les photos. Je vais devoir juste intervenir à un moment donné. Voilà, les 15 minutes commencent maintenant.

P03 : *(Il prend le temps de découvrir la page d'accueil du site Smartphoto avant de commencer l'exercice, notamment les photos et vidéos de présentation)* Alors, choisir le format. Donc là, on commence par... D'abord, j'aime bien voyager comme ça. Et puis alors, voilà, ok. Donc, le format soit en paysage ou carré. Je vais prendre ce format-là. L'orientation paysage. Petite couverture. Ensuite là, on voit les designs. Je suis dans les filtres. *(Il observe tous les filtres proposés, et sélectionne ceux qui lui correspondent, plutôt que de parcourir tous les modèles proposés)* On va prendre vacances puisque c'est le City Trip. Style... Il y a encore des filtres ? On va prendre le filtre. Style... Ok, celui-ci. C'est clair, c'est clair. Il n'y a plus rien comme filtre en dessous ? Couleur. Ok, nombre de photos. Alors, ici, il faut

mettre un curseur avec le nombre de photos qu'on veut. Je vais mettre 50, 60. Ok, donc, ok. *(Suite à la sélection des différents filtres, seul un modèle lui est proposé et il décide de le choisir)* Alors, quantité, design, description. Donc, ça, c'est les spécifications de l'album. Ok, option. Par contre, il n'y a pas de... Boite de présentation. *(Il observe un rappel de ses choix précédents concernant la taille, l'orientation et le type de couverture de l'album photo)* Ah, ça, c'est un choix j'ai déjà fait ça. Informations de prix. Ça, c'est toutes les options que j'ai prises. Oui. Ok, on pourrait... Ça, c'est la page d'accueil, je crois. Alors, les photos. Il faut aller chercher l'album alors. Bureau. Je ne comprends pas le truc. Alors, téléchargement. Ok. Je peux commencer. Alors, ici intérieur, donc... Je découvre les photos, donc, il faut... Top départ. *(Il tente d'insérer une première photo dans l'un des encadrements du modèle, mais sans succès. Il essaye de l'agrandir, de l'ajuster, de la tourner, …)* Elle ne met pas le texte ? *(Il clique sur la zone de texte prévue sur l'album, mais ne comprend pas de suite qu'il est renvoyée vers la zone de remplissage de texte dans la colonne outil à gauche)* Ah oui ca va ! Ici. Ah, oui, c'est vrai. C'est celui-là ? Attends, il faut que je fasse un retour en arrière. Ah, non, c'est le contraire. Oui, alors... Police. Ok. *(Il parcoure les polices disponibles)* Voilà, ça y est. Voilà la taille. Là, c'est une deuxième zone de texte. On va la laisser comme ça. Alors, page 2 et 3. La photo, la remettre droite. 1, 2, 3 tac Quand on met cacher, ça veut dire qu'une fois qu'elle est là, elle n'apparaît plus dans la sélection. Ça, ça doit être ça ok. Et... *(en cliquant sur l'écran, la colonne outil se referme)* Où sont passées mes photos ? Ah, voilà. Encore une petite. Alors, là... C'est l'arrivée à l'hôtel. Ça, c'est... *(Par erreur, il remplace une photo placée par une autre, il la supprime ensuite et recommence)* C'est l'hôtel, c'est ça. On suppose que c'est l'hôtel. Ok. Bon.

Interviewer : Il reste deux minutes. *(Il comprend parfois qu'il doit cliquer sur l'encadrement et puis choisir la photo qu'il souhaite à cet endroit pour qu'elle s'adapte au format, il peut également glisser les photos directement dans les encadrements prévus. Mais il oublie que s'il clique uniquement sur la photo, elle apparaitra dans son format d'origine au milieu de la page sans s'adapter automatiquement)* Si tu sais finaliser tout doucement !

P03 : Je vais supprimer, là. Alors... Sauvegarder ? Je crois que c'est bon.

Interviewer : C'est bon ? Oui parfait !

P03 : Petit aperçu !

Interviewer : Déjà, merci pour tes partages de pensée. On va maintenant passer à la seconde partie de l'entretien pour approfondir ton expérience, ta perception de la complexité, tes émotions et ta manière de prendre des décisions face aux différentes options. On va commencer par le point plus émotion et avec la question « Comment est-ce que tu t'es senti pendant l'exercice de personnalisation ? »

P03 : Euh... À l'aise, mais il y a, comment, une petite appréhension par rapport à la découverte du logiciel étant donné que je ne l'ai jamais utilisé.

Interviewer : Est-ce qu'il y a eu une émotion forte à un moment précis que tu pourrais me partager ? Est-ce que tu t'es senti plutôt enthousiaste, indécis, stressé ?

P03 : Pas stressé, enthousiaste, oui. En pensant à la création de l'album et un petit peu, je veux dire, sur... Hésitant quant à la mise en page et la manière de sélectionner les photos.

Interviewer : Et comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix ?

P03 : C'est un peu stressant quand même. Maintenant, je veux dire, il faut prendre le temps de bien analyser l'écran, suivre le menu déroulant point par point pour en arriver à la sélection qu'on a décidé.

Interviewer : Est-ce que tu saurais dire pourquoi ça t'a paru stressant d'avoir autant de possibilités de modèles ou autant de...

P03 : Parce que justement, il y a beaucoup de possibilités et à un moment donné, tu as... Tu arrives à avoir une prise de décision qui te... tu vais être un peu perdue parce que tu as tellement d'informations. Est-ce que je vais prendre celui-là ? Est-ce que je vais prendre celui-là ? Et alors, il n'y a pas vraiment de comparatif. Ou alors, il faut cliquer, regarder le résultat, recliquer sur un autre pour voir le résultat. Oui. C'est un peu fastidieux, mais je veux dire...

Interviewer : Ok. Donc, il y a plus eu des petits moments de confusion ?

P03 : De recherche.

Interviewer : Oui. Ok. Est-ce qu'il y a eu des moments plutôt de frustration ? Tu t'es senti frustré par rapport à un élément ?

P03 : Non. Non.

Interviewer : Ok. Est-ce que tu pourrais me résumer cette expérience en trois mots ?

P03 : En trois mots ? Découverte...

Interviewer : Quand tu dis découverte, c'est par rapport à l'outil que tu ne connais pas ?

P03 : Oui, voilà. Découverte de l'outil. Un petit peu d'appréhension par rapport à l'utilisation de tous les boutons et ainsi de suite. Et finalement, facilité de l'utilisation quand on appréhende le mode de fonctionnement.

Interviewer : Donc, quand même facile après test et recherche.

P03 : Un petit peu, je veux dire, c'est complet. Donc, il faut avancer pas à pas pour dire...

Interviewer : Est-ce que facile, tu pourrais le traduire en intuitif ou c'est pas intuitif mais c'est facile ?

P03 : C'est plutôt intuitif dans le sens, en fonction de ce qu'on ressent. On va partir sur quelque chose. Ah ben, c'est plutôt vers là que je dois aller. Le texte, par exemple. Ici, je n'ai pas fouillé toutes les polices de caractère. Voilà, celui qui veut passer son temps...

Interviewer : Mais, au niveau de l'intuitivité, je parle aussi d'aller chercher dans les cadres. Par exemple, cette photo-ci. On peut faire des bords arrondis, des changements de couleur.

P03 : Ça, j'ai pas eu le temps de regarder tout ça.

Interviewer : Mais, est-ce que c'est en prenant le temps que tu l'aurais été ? Ou c'est juste que ça te paraît pas intuitif d'aller chercher ici ?

P03 : C'est-à-dire que, oui, quand on regarde la photo, soit on va sur la taille, soit on joue avec la souris. Et on bouge là. Ou alors, comme tu dis les options... Ça, c'est les cadres photo, je suppose ? Donc, on change ça. Là, on fait des bords arrondis ou bien des formataires.

Interviewer : OK. Merci. On va maintenant passer au point satisfaction. Ça se divise en deux thèmes. Il y a la satisfaction par rapport à l'outil Smartphoto. Et la satisfaction par rapport au résultat final. En se basant sur l'aperçu que l'on peut visualiser. Tout d'abord, globalement, est-ce que tu es satisfait de l'outil Smartphoto en lui-même ?

P03 : Oui. Oui. Dans la mesure où, à l'ouverture, je veux dire, il y a un cheminement clair. Il suffit de bien observer les différents boutons. Mais une fois qu'on a plus ou moins capté les fonctions et tout ça, oui, c'est assez intuitif.

Interviewer : Et concernant la quantité d'options proposées, est-ce que tu dirais qu'il y en avait de trop, pas assez ? Ou juste ce qu'il fallait ?

P03 : Il y a des options pour tout le monde. Il faut en avoir un juste milieu. Ici, il y a énormément d'options. Ça permet justement de personnaliser l'album. Dire qu'il y en a de trop, non. Pas assez. À mon avis, il y en a assez.

Interviewer : Quand tu parles ici des options, c'est des modèles proposés au départ ?

P03 : Des modèles de la… comment ? Toutes les polices et ainsi de suite. Tout ça, c'est intéressant de les avoir.

Interviewer : Et comment est-ce que tu pas trouvé la présentation et l'organisation des options ? Donc au niveau de comment est-ce que c'est organisé sur l'écran, comment est-ce que tu trouves ?

P03 : C'est clair. C'est clair dans la mesure où on a la bande horizontale en dessous qui permet de voir les différentes pages numérotées. Donc on sait où on se trouve dans l'album. Au-dessus, la prévisualisation qui permet de voir mieux ce qu'on a fait. Et alors le menu avec le texte, photo et les effets et ainsi de suite. Une fois qu'on a maîtrisé ça et les couleurs de fond et ainsi de suite, c'est relativement facile.

Interviewer : Donc ça t'a semblé de manière générale assez clair et bien structuré.

P03 : Oui, oui.

Interviewer : Si tu pouvais modifier quelque chose dans l'outil pour améliorer ta satisfaction, tu changerais quoi ? Niveau organisation, structure, ordre des étapes aussi peut-être ?

P03 : Honnêtement, non, je ne vois pas.

Interviewer : Ça te semble satisfaisant ?

P03 : Oui, c'est suffisamment clair avec le bandeau en dessous, la prévisualisation, les outils en dessous et toutes les options sur le côté. Oui non c'est …

Interviewer : Et maintenant, si on regarde vraiment au produit fini, en tenant compte bien sûr que ça n'a duré que 15 minutes et que ça aurait pu... Pour ce début, est-ce que tu es globalement satisfait de ce que tu as créé ?

P03 : Oui.

Interviewer : Et pourquoi ? Si tu sais l'expliquer.

P03 : Ben ici, quand on regarde, on part du point de départ de l'aéroport, donc on a la chronologie qui est respectée. Le texte, il explique les quelques photos qu'il y a sur les deux pages. Il y a encore la possibilité, si on veut, de retravailler en disant, tiens, le texte c'est trop bas, je vais le mettre plus haut, changer la couleur. Ici, les différentes photos sortent avec un cadre, sortent en pleine page.

Interviewer : Et qu'est-ce qui te plaît le plus ici dans le résultat ?

P03 : Le plus ? Ben c'est le rendu en me disant que ce qui est là, si ça arrive conforme à ce que j'ai créé, c'est tout bon.

Interviewer : OK. Donc si cet album était réellement à acheter pour cette première ébauche, tu serais prêt à le commander comme il est là, sur les pages que tu as réalisées ?

P03 : Oui, oui, oui. Ou alors peut-être je changerais le format en portrait. Oui, ça c'est au paysage.

Interviewer : Et du coup, entre l'expérience d'utilisation de l'outil et le résultat final, donc les deux aspects qu'on vient d'aborder, lequel est-ce qui a le plus influencé ta satisfaction de manière générale ? Qu'est-ce qui te satisfait le plus entre l'outil en lui-même ou le résultat que tu as ?

P03 : En premier temps, c'est l'outil en lui-même parce qu'il y a des tas de possibilités de mise en page de tout ça, et alors le résultat final parce que ça correspond à...

Interviewer : Et il y en a un qui prédomine ?

P03 : Il y a toujours le résultat final parce que c'est l'aboutissement de ce qu'on a fait. Mais je serais plutôt content de l'avoir bien fait.

Interviewer : Ok. Et qu'est-ce qui a plus influencé ta satisfaction dans l'outil du coup ? Le fait d'avoir de nombre d'options, leur organisation ou autre chose ?

P03 : Le nombre d'options et puis la facilitation de créer la page, de déplacer les photos, de mettre le texte, de mettre en forme.

Interviewer : Ok. On va maintenant passer au processus de prise de décision. Et la première question, c'est comment est-ce que tu as pris tes décisions face aux différentes options proposées ?

P03 : Tout d'abord, il y a la chronologie ! Pour que ce soit réaliste, il faut commencer par le départ et puis alors c'est ça que j'aurais peut-être dû trier des photos par date comme ça il y avait une chronologie qui était là et il suffisait de glisser et pouvoir dire ce jour-là je faisais ça, on est allé visiter ça. Et voilà quoi.

Interviewer : Ok. Et ici, je sais que l'exercice n'est pas immersif car c'est un album qui me concerne, il ne te concerne pas. Maos en ayant choisi l'album City Trip à Rome, est-ce que avant d'arriver sur l'outil Smartphoto, tu avais une idée précise dès le départ de ce que tu voulais comme album ? Ou c'est Smartphoto qui t'a guidé vers un chemin de je vais faire plutôt ceci cela ?

P03 : Dans le modèle de l'album tu veux dire ?

Interviewer : Ou dans la disposition, la structure, l'ordre. Est-ce qu'avant d'arriver sur l'outil, tu t'es dit ok, je vois quelque chose comme ça ?

P03 : Au départ, j'avais une petite idée dans le sens de la chronologie pour respecter le calendrier. Et c'est vrai que l'outil, il permet de bien structurer ce que tu as envie de faire.

Interviewer : Donc de manière générale, si tu devais faire un autre album photo, tu arrives à visualiser au préalable ce que tu veux. L'outil propose d'autres options, mais ça reste dans ce que tu as projeté.

P03 : Voilà ! Comme les couleurs ne font pas le beige, si c'était un album d'été, je mettrais des couleurs vives pour faire ressortir les photos.

Interviewer : Et comment est-ce que tu choisissais entre plusieurs options similaires ? Est-ce que ça t'est arrivé d'avoir deux options qui se ressemblent, elles te plaisent toutes les deux ? Et comment est-ce que tu t'y es pris pour choisir ?

P03 : Je vais prendre l'exemple du texte. Donc la police de caractère, il faut que je fasse défiler les différentes polices de caractère pour avoir un aperçu de ce que ça peut donner. La taille, le gras, et ainsi de suite. Et le choix se fait en...

Interviewer : Sur base de ta préférence ?

P03 : Sur ce que je découvre, en fait. C'est un choix par rapport à…

Interviewer : Mais en testant, toujours. Ce n'est pas, je décide avant, et puis c'est celle qui..

P03 : Oui en testant ! Voilà, ici je peux mettre… Ici, par exemple, il est en brun, on va dire comme ça. Peut-être que la page suivante, je mettrais du rouge ou quelque chose comme ça.

Interviewer : Ok. Et est-ce que ça t'est arrivé à un certain moment d'hésiter longtemps ?

P03 : Non.

Interviewer : Donc tu n'as pas eu besoin de trancher quand t'as hésité ?

P03 : Non, c'est venu assez normalement… ça suivait son cours…

Interviewer : Est-ce que tu as parfois choisi par défaut ou pour aller plus vite ?

P03 : Ici, je n'ai pas fait beaucoup de photos, donc… Non, j'ai toujours regardé, que ce soit dans les polices de caractère ou quoi. J'ai toujours essayé de découvrir et puis trouver un moment où ça me plaît bien, ok, hop je prends ça. Non, c'est direct.

Interviewer : Est-ce que tu as eu du mal à un moment donné à prendre une décision parce que tu ressentais un peu une fatigue de devoir choisir ?

P03 : Non.

Interviewer : Donc pas spécialement de sentiment de regret concernant une décision prise avant, quoi.

P03 : Non, non.

Interviewer : Est-ce que tu aurais un exemple pour comparer cette expérience à une expérience d'achat en ligne habituelle, sans forcément qu'il y ait de la personnalisation ?

P03 : Honnêtement… Disons qu'en achat en ligne, je fais toujours un choix, je regarde les couleurs, je regarde la taille, je regarde la matière qui est proposée. Et c'est vrai que je fais des comparatifs dans ce sens-là.

Interviewer : Et donc, comment est-ce que tu pourrais comparer ce que tu fais dans tes achats en ligne à ce que tu viens de faire ici ?

P03 : Ben, pratiquement la même chose. Regarder, voir les options, choisir l'option qui convient le mieux.

Interviewer : Et tu as eu l'impression d'être absorbé par l'activité, de ne pas voir le temps passer ?

P03 : Oui. Une fois qu'on est dedans… c'est passé très vite, parce que je n'ai mis que 5-6 photos. Mais c'est vrai qu'une fois qu'on commence à faire un album, il faut avancer, puis on met les photos, et voilà, on est content d'arriver au bout.

Interviewer : Et est-ce que tu pas eu l'impression de maîtriser l'outil ?

P03 : Je vais te dire oui, parce que j'ai déjà utilisé un autre… Un autre logiciel pour faire des albums photos. C'est Cewe ! Je veux dire, si on peut comparer, c'est pratiquement la même démarche avec télécharger les photos, choisir son album. Il y a juste peut-être la mise en page ou la présentation de l'écran de travail. Il y a longtemps que je n'ai plus fait, donc je ne sais plus.

Interviewer : Ok. Est-ce que, du coup, dans celui-ci, le niveau de difficulté t'a semblé adapté à tes compétences, à toi ?

P03 : Oui, tout à fait. Il n'y a pas de grosses difficultés. Il faut juste appréhender les différents menus, mais après, c'est tout simple. Les menus sont là, il faut cliquer dessus. Une fois qu'on a compris le…

Interviewer : Est-ce que tu as eu le sentiment d'avoir peur de cliquer sur un bouton qu'il ne fallait pas ?

P03 : Non. Non ? Non. Je parle du principe que le bouton, si par exemple je veux avoir les photos et que j'ai tapé sur texte, je me rends compte que ce n'est pas le bon, je sais qu'il suffit de cliquer sur le bouton adéquat et ça n'a pas d'influence sur le…

Interviewer : Et tu as eu l'impression que l'activité était plutôt stimulante sans être trop compliquée, si je comprends bien.

P03 : C'est ça, oui. De manière générale, si tu pouvais donner un conseil aux concepteurs de ce genre d'outils, qu'est-ce que tu leur dirais ? Si tu devais améliorer un point ?

P03 : Sur la page de conception, je mettrais par exemple… Voilà, ici par exemple, je mettrais les menus en différentes couleurs. Pour avoir une différence entre les menus de texte et de conception, avec par exemple cette barre de boutons-là, mettre d'une autre couleur pour un petit peu différencier le type d'action qu'on peut faire.

Interviewer : Donc il y a quand même un souci d'un peu de clarté dans l'organisation du site.

P03 : À part cette histoire de couleurs, non.

Interviewer : Est-ce qu'il y a quoi que ce soit que tu voudrais ajouter, qu'on n'aurait pas mentionné, que tu penserais être important pour mes recherches ?

P03 : Je suppose que c'est une analyse de la capacité de quelqu'un à utiliser un logiciel donné, mais non, il n'y a pas de… On est mis devant quelque chose qu'on est censé ne pas connaître, mais c'était intuitif, donc non, ça va.

Interviewer : On en a fini avec la partie expérience utilisateur, je vais maintenant passer à la partie plus identification du consommateur pour voir dans quel profil tu rentres. Et ma première question est, de manière générale, est-ce que tu aimes réfléchir longuement avant de prendre une décision plus ou moins importante ?

P03 : Oui, j'aime bien réfléchir avant d'entreprendre quelque chose. Et ça s'applique dans tous les cas. Appréhender d'abord l'environnement, le problème ou n'importe quoi, et puis trouver la solution, le cheminement.

Interviewer : Et quand tu as beaucoup d'informations, comme ça a pu être le cas à certains endroits, est-ce que ça te stimule ou plutôt ça te fatigue ?

P03 : Disons que ça stimule, parce qu'il y a le stress, c'est pas le stress, c'est l'envie de trouver le bon bouton, de trouver le chemin pour aller chercher, par exemple, les photos. « Tiens, les photos, c'est où ? Ah, c'est de l'autre côté, ok, ça va. » Non, c'est stimulant.

Interviewer : Et quand il y a peu d'options ou peu de choix, est-ce que ça peut te frustrer ?

P03 : Non, je par du principe que je fais avec ce que j'ai, donc si on me propose 10 couleurs de couverture, je fais avec. S'il y en a que 5, je me contente des 5.

Interviewer : Donc on peut dire que quand tu prends une décision, tu prends plutôt une option suffisamment bonne plutôt que la meilleure possible ?

P03 : Oui, non, suffisamment bonne pour pouvoir tirer la meilleure partie de la solution que j'ai trouvée.

Interviewer : Et donc dans cet exercice, est-ce que tu as eu l'impression d'essayer d'optimiser tous les détails ou de te satisfaire justement avec ce qu'il proposait ?

P03 : Ici, je me suis satisfait de ce que j'ai trouvé. Maintenant, il y a des détails que je ne connaissais pas, et peut-être qu'en ayant une meilleure connaissance du logiciel, je dirais « Ah ben tiens, là, je mettrais bien, par exemple, l'option des arrondis, des cadres et tout ça. »

Interviewer : Est-ce que du coup, de manière générale, tu as tendance à optimiser tous les détails, le maximum ? Ou plutôt comme tu l'as exprimé, tu te satisfais avec ce que tu trouves et ce que…

P03 : Voilà, c'est ça. Oui, je n'ai pas besoin d'avoir… J'aime bien avoir des options disponibles, mais il ne faut pas non plus que ce soit plaideur et qu'on ne se retrouve plus dans…

Interviewer : Donc, pas forcément de peur de passer à côté d'une meilleure alternative. S'il y en a une meilleure, ce n'est pas très grave.

P03 : Ce n'est pas grave. Si je sais rectifier ou améliorer, je le fais. Donc ici, par exemple, il y a la prévisualisation de l'album. En regardant les différentes pages, tiens à celle-là tout compte fait, il me semble que j'ai vu quelque chose de plus vivant, je modifie et puis voilà.

Interviewer : Et quand tu as créé ton album ici ou si tu devais créer un autre album pour toi, ton objectif principal, c'est plutôt de conserver et organiser les photos ou plutôt de créer un objet agréable et esthétique pour ton plaisir ?

P03 : Moi, c'est plutôt dans la première option de conserver, organiser et l'avoir à disposition à tout moment.

Interviewer : Et donc ici, pendant la personnalisation, est-ce que tu t'es plutôt concentré sur les aspects pratiques, fonctionnels, donc ordre des photos, légendes ou plutôt les aspects visuels, couleur, mise en page, décoration ?

P03 : Dans le premier temps, c'est le choix des photos, du texte. Et puis ensuite, l'orientation de la photo, le texte.

Interviewer : Ce qui prédomine, c'est plutôt les aspects fonctionnels, pratiques ?

P03 : Oui oui c'est ca, tout en restant rationnel dans la photo, ici je mets une photo, je mets City trip Rome 2025, donc je vais peut-être ajouter, je n'ai pas mis la date, j'aurais pu mettre la date, donc je peux modifier.

Interviewer : Oui, c'est assez logique. Donc on en a fini avec les questions liées à l'expérience. Il me reste quelques questions plus d'identification socio-démographique. J'aurais besoin de ton âge exact.

P03 : Ben 71 ans.

Interviewer : Quelle est ta profession ?

P03 : Retraité de la police.

Interviewer : À quelle fréquence achètes-tu en ligne ?

P03 : C'est sporadique, mais je ne suis pas un acharné.

Interviewer : Et si tu devais donner une fréquence ?

P03 : Ici, dans les deux derniers mois, c'était deux fois par mois. Maintenant, si on met ça sur une année, c'est cinq fois par an. Ici, parce que voilà, c'est le contexte qui fait. Mais en ligne, c'est plutôt... De temps en temps.

Interviewer : Et est-ce que tu te considères à l'aise avec les outils numériques de manière générale ?

P03 : Oui.

Interviewer : Donc tu as déjà utilisé des outils de personnalisation comme Cewe. Est-ce qu'il y a eu d'autres outils que tu as utilisés auparavant ?

P03 : Oui, j'ai travaillé avec Adobe Photoshop. Principalement Adobe Photoshop.

Interviewer : Et dans des outils de personnalisation autres que pour la photo ?

P03 : Oui, j'ai fait des présentations dans la suite Microsoft. PowerPoint avec animation et tout.

Interviewer : Donc pas spécialement dans des vêtements, des chaussures, des cadeaux personnalisés ?

P03 : Non, c'était dans la préparation d'un cours. Donc j'utilisais PowerPoint, alors j'avais des captures d'écran pour faire ma diapositive.

Interviewer : Et dernière question, beaucoup plus générale et psychologique. Est-ce que tu penses que trop de liberté peut nuire à l'expérience ?

P03 : De manière générale ? Trop de liberté ? Dans la vie de tous les jours ou bien non ?

Interviewer : De manière générale. Ici, le lien se porte donc d'avoir trop de liberté, trop de choix, trop de contrôle sur ce qu'on peut personnaliser. Est-ce qu'en avoir trop, pour toi, ça peut nuire à la satisfaction que tu peux avoir de l'outil ?

P03 : Non, parce que quand on veut créer quelque chose, on a besoin d'être aidé. Donc on a besoin de police de caractère. Et chacun a son ressenti par rapport à la création. Il y en a qui vont être carrés, d'autres qui vont être plus romantiques. Il y a toutes sortes de... Tous les traits de caractère doivent pouvoir se retrouver dans le résultat final.

Interviewer : Et donc pour toi, le fait d'avoir toutes les options, même celles qui ne te concernent pas, ce n'est pas un problème ?

P03 : Non, non, pas du tout.

Interviewer : Est-ce que tu souhaites ajouter un commentaire ou une précision avant de terminer ?

P03 : Non, c'était instructif, c'était bien.

Interviewer : Du coup, merci de m'avoir accordé ce moment pour partager tes pensées. Je vais utiliser tes remarques pour avancer dans ma recherche et avoir une meilleure compréhension de la problématique. Si jamais il y a un élément qui te revient ou que tu y penses plus tard, tu peux m'envoyer un message et me le communiquer. Merci.

Appendix B.4 - Transcript P04

Interview Date : 22/03/2026

Duration : 52 minutes

Format : In person

Interviewer : Du coup, avant de commencer, déjà merci de prendre le temps de participer à l'entretien. C'est dans le cadre de ma recherche sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne. Par exemple, albums photos, chaussures, etc. Et ton retour va pouvoir m'aider à mieux comprendre comment les clients perçoivent et vivent le service. Ça devrait durer environ 60 minutes et ça va se dérouler en deux parties. Il y aura d'abord un exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto qui devrait durer environ 15 minutes. And during the exercise, you'll have to express your thoughts, your hesitations. Donc, si tu n'arrives pas à faire quelque chose, si tu ne comprends pas quelque chose, si justement tu trouves que quelque chose n'est pas bien expliqué, tu dois simplement tout dire. Et ce sera enregistré juste à des fins d'analyse et ton anonymat sera respecté. Et puis, on poursuivra avec un entretien d'environ 45 minutes juste pour approfondir l'exercice. Si tu es d'accord, on peut commencer.

P04 : Oui, parfait !

Interviewer : On va débuter avec l'exercice, avec l'outil de personnalisation d'un album photo. Donc, ta tâche, ça va être de créer d'un album photo sur base de ces photos qu'on va choisir ensemble. C'est à toi de décider du format, des matériaux, des couleurs, police, disposition, taille des photos ou encore des éléments de décoration. Et tu es libre de faire ce que tu veux pour autant que tu restes dans l'outil. Ce n'est pas nécessaire de faire l'album photo en entier. Donc, le but, c'est vraiment de découvrir l'outil, de toucher au bouton, de tester, etc. Et de faire, je dirais, 5-6 pages sur base des photos que tu auras. Et le plus important, c'est vraiment d'exprimer tes hésitations, frustrations, satisfactions et ressentis comme si je n'étais pas là. Donc moi, je ne peux pas intervenir pour te dire qu'il faut faire comme si, comme ça. Vraiment comme si tu étais toute seule et que tu devais découvrir et que tu dis j'ai envie de faire un album photo, je vais faire ça. Mais il n'y a personne pour t'aider. Je pense que c'est tout pour les consignes. Il y a juste un bouton à ne pas utiliser, c'est le remplissage automatique. C'est un bouton qui permet de vraiment mettre les photos. Et alors du coup, au préalable, je vais te demander de choisir entre 6 albums photo, un city trip à Rome, un voyage à Rio, un séjour ski en Suisse, des fêtes de fin d'année qu'on a fait en 2024, un anniversaire de mariage de papy et mamy ou un album photo sur la vie de papa qui retrace sa vie pour lui offrir un cadeau. Il faudra juste choisir un des 6 albums au moment de l'importation des photos. Et donc, si tu n'as pas de questions, on peut commencer.

P04 : On peut commencer. Mais c'est où que j'importe tout ce que tu m'as dit de choisir ?

Interviewer : Ce sera au moment de l'importation du dossier, un peu plus loin dans l'exercice.

P04 : On voit pas les mesures. *(Or elles sont indiquées un peu plus bas, mais pas dans l'onglet où il faut choisir la taille en effet)* Voilà. On va prendre ça. *(Elle circule partout sur la page d'accueil sans rien trop lire, elle oublie des étapes, ce qui la bloque pour la suite, puis revient en arrière et choisit rapidement) (Elle observe les quelques premiers modèles et choisit sur base de la représentation de la couverture)*. Je vais prendre une page complète. Comme ça. Comme ça. Là. Jusqu'à présent, la seule chose, je ne savais pas la taille du format que je choisissais. Ça me dit L. Taille L, mais... La première page est ici. On va faire comme ça. Je vais choisir. Je vais voir s'il y a une photo de groupe. On va faire ça. Hop là. Comment est-ce que je mets du texte ? Alors... Tapez votre texte. *(Elle a difficile d'écrire le mot « Noël » avec les trémas)* On va mettre en majuscules. Ce sera plus facile. 2024. Alors, est-ce qu'on sait centrer le texte ? Alors, la police... Il n'y a pas tant de polices que ça. *(Elle fait beaucoup de grimaces*

d'incompréhension et de surprise sur le fonctionnement et les conséquences de ses clics) OK. Alors, la page 1. Mes photos sont là. Ça, c'est assez intuitif. On sait où se trouvent les choses. Alors, ici, c'était quoi ? Ah oui, on pourrait chaque fois mettre... OK, OK. Ça, c'est quoi ? Alors, si par exemple, on a mis une photo qu'on ne veut pas mettre et qu'on veut la supprimer, on peut faire ça. C'est facile. Mais il reste ça. Donc, c'est facile. Si on met une photo dont on n'a plus besoin, on peut facilement la supprimer. *(Elle a facilement trouvé les boutons et outils pour faire ce qu'elle veut, ici supprimer, annuler ses actions, ajuster ou recadrer une photo)* Alors, ensuite... Ensuite, ensuite, ensuite... On peut mettre tous les petits cadeaux. Qui offre à qui ? Ici. Ah oui. Je comprends pourquoi je n'ai jamais fait d'album. Il faut une semaine, je crois. Bon, ça, ça n'ira pas. Alors... Donc, là, j'ai... Voilà. Alors... Donc, voilà. J'ai pu annuler facilement ma mauvaise manipulation. Ça, c'est bon. Ensuite, alors... Les photos. Ah oui, mais je peux peut-être... Donc, le cadre pour ma photo est trop petit. Mais je peux peut-être... Faire... Ça. Ah oui, parfait. Mais oui, c'est dans le bon sens. Après, là, celle-là, est-ce qu'elle serait là ? Non, c'est dans le même sens. Elle était mieux, celle-là. Voilà. Donc, là, j'ai mis une photo que je veux supprimer. OK, parfait. Super. On continue. Les photos. On va mettre... Voilà. Hop. Voilà. Elles sont toutes dans ce sens-là. Donc, celle-là, je vais supprimer ça. Comme ça. Et je vais agrandir ça. Magnifique. Voilà. OK, OK, OK. OK, OK, OK. On va faire pareil, là. On va supprimer ça. Et on va faire de plus grandes photos. Voilà. Et là, énorme paysage. Cadeau, cadeau. Paysage, paysage. Donc, maintenant, c'est la sélection des photos. Et donc, on va supprimer ça. On va faire un peu plus grand. Ils sont un petit peu allongés, là. On peut facilement modifier toutes les photos. Et on sait ajuster chaque photo. On va bien.

Interviewer : On arrive à la fin des 15 minutes. Donc, tu peux finaliser comme si tu devais re-checker un peu les pages, le texte, avant de mettre l'album dans ton panier.

P04 : Juste un petit texte. Voilà, je termine. *(Elle a difficile de distinguer les différentes polices car la zone prévue à cet effet est trop petite, elle ne peut voir que 2 propositions à la fois, c'est pour la même raison qu'elle n'a pas trouvé les outils pour centrer, colorer et ajuster le texte)* OK. On va laisser comme ça. Je ne sais pas si je sais centrer ou en police. Voilà.

Interviewer : On reste là-dessus ?

P04 : On reste là-dessus.

Interviewer : Parfait. Merci pour tous ces partages. On va maintenant passer à la seconde partie de l'entretien pour approfondir l'expérience, ta perception de la complexité de l'outil, tes émotions et ta manière de prendre des décisions face aux différentes options proposées. On va commencer avec le point plus émotion. Et ma première question, c'est simplement, comment est-ce que tu t'es sentie pendant l'exercice ?

P04 : D'un point de vue difficulty, l'outil et le site ne me sont pas compliqués. Mais c'était vraiment une première pour moi. Donc, je n'ai jamais fait d'album en ligne. Et donc, au terme des 15 minutes, un peu frustrée. Parce que je n'ai pas fait grand-chose finalement. Parce que je n'avais pas une vue d'ensemble. Ce n'était pas difficile. Les étapes ne sont pas compliquées. Le site est fonctionnel. Mais j'aurais eu envie d'avoir plus une vue d'ensemble. Et que les 15 minutes sont vite passées. Donc, un peu frustrée.

Interviewer : Et en dehors du côté plus négatif, est-ce qu'il y a une émotion plus positive ou une émotion plus forte ? Tu t'es sentie confiante, enthousiaste de le faire ?

P04 : Comme c'est simple, oui, je pense qu'on peut vite rester des heures. Parce que ce n'est pas une tâche difficile à faire. Toutes les étapes étaient quand même simples. Donc, oui, quand on est lancé, je pense qu'on peut vite... Mais on peut vite ne pas aller droit au but non plus, à mon avis. Se perdre et...

Interviewer : Et comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix ? De police, de modèles ?

P04 : Oui, en fait, c'est peut-être ça qui fait qu'on peut... C'est chouette, mais on peut vite perdre du temps. Parce qu'on a plein de possibilités. Mais même après, en modifiant, on choisit un caneva, mais on peut changer toutes les dimensions des photos, de chaque page, etc. C'est positif, mais en même temps, ça ajoute de la durée.

Interviewer : Tu m'as parlé d'un moment de plus de frustration par rapport au temps, etc., qui ne correspond pas vraiment à la réalité. Mais est-ce qu'il y a eu un moment plutôt de confusion ?

P04 : Le seul moment où je me suis dit… j'ai mis une photo. Est-ce que je vais savoir la supprimer ? Comment ? J'ai réussi à supprimer la photo, puis l'encadré avait un peu bougé. J'ai cru que j'avais fait une bêtise. Mais en fait, tout est réajustable et modifiable.

Interviewer : Et si tu devais résumer cette expérience en trois mots, lesquels tu choisirais ?

P04 : Euh... En trois mots... Je peux dire quoi ? Envie, j'ai envie de le faire en privé maintenant. Facilité et... Confiante.

Interviewer : OK. Parfait. Donc ça, c'est vraiment comment tu t'es sentie, vu l'émotion vis-à-vis de la découverte de l'outil. Ce qui peut être tout autre par rapport à la satisfaction. Donc ça, ça va se diviser en deux thèmes. Il y a la satisfaction par rapport à l'outil, donc Smartphoto. Et il y a la satisfaction par rapport au résultat final. Ou au semblant du début de ce que tu as pu réaliser en 15 minutes. Parce que c'est sûr qu'en 15 minutes, c'est compliqué de réaliser plus. Il ne faut pas du tout se sous-estimer là-dessus. Donc globalement, par rapport à l'outil de personnalisation, est-ce que tu es satisfaite ?

P04 : Oui. Je pense que si demain je dois faire un album dans mon privé, je repartirais sur celui-là. Il était clair et facile d'utilisation sur les 15 minutes que j'ai utilisées.

Interviewer : Concernant les options proposées, que ce soit du début à la fin, est-ce que tu dirais qu'il y en avait trop, pas assez, juste ce qu'il fallait ?

P04 : Il y en a déjà pas mal pour avoir déjà feuilleté quand même. Non, il y en a... La couverture, souvent c'est rigide ou autre. Là, il y a du lin avec une photo. Je trouve que c'était sympa qu'il y en ait le nombre qu'il y en avait. Je n'ai pas trouvé qu'il y en avait de trop. Mais par contre, je ne me suis pas sentie coincée, cadenassée dans peu de choix.

Interviewer : Et une fois dedans la personnalisation ?

P04 : Et une fois qu'on est dedans, tout ce que j'ai exploité en 15 minutes, je trouvais qu'on savait faire beaucoup de choses.

Interviewer : OK. Pas de trop ?

P04 : Je n'ai pas l'impression que j'ai tout exploité parce qu'il y avait plein d'items là à côté que je n'ai pas vus à gauche. Il y a des choses que je n'ai pas vues à mon avis. Je suis resté focus sur ajouter des photos. Mise en place, arrière-plan, couleur. Je pense qu'il y a beaucoup, mais que je n'ai pas exploité à mon avis la moitié.

Interviewer : Et pour toi, du coup, le niveau c'est trop, pas assez ? Ou ce que tu as utilisé, c'était ce qu'il fallait ?

P04 : Ce que j'ai utilisé, c'était assez. Mais moi, ça ne me dérange pas qu'il y ait de trop dans ce genre d'outil quand ça ne me coince pas. Si je veux utiliser que la moitié, je pouvais. Je n'ai pas été coincée parce que je ne voulais pas mettre de fond, de page. Mais voilà, maintenant, tu sais que tu as la possibilité de le faire. Et donc, je préfère.

Interviewer : Et au niveau de la présentation et de l'organisation de toutes ces options, est-ce que ça t'a semblé clair, structuré ? Non, pourquoi ?

P04 : Au tout début, je me suis demandé. Donc, on doit choisir le format, la disposition. Je me suis demandé pourquoi je n'arrivais pas à la page suivante. En fait, c'est bien fait. C'est parce que j'avais oublié de cocher une des étapes. Donc, avant de rentrer dans le vif du sujet, si je peux dire comme ça. C'est bien fait, je trouve, parce qu'on ne s'est pas trompée. Et une fois que j'étais dedans, j'ai réussi à commencer sans souci. Donc, je trouve que c'était bien disposé.

Interviewer : C'était clair. Et la structure, une fois dans l'outil, ici, je peux la remettre. Ça te paraît...

P04 : Oui, moi, j'aime bien. Moi, j'ai bien aimé. Mais voilà, je pense que je n'ai pas exploité la moitié à côté des mises en page, des arrière-plans, etc. Mais quand j'ai eu besoin d'aller dans le texte, c'était facile. J'avais le texte qui était indiqué. Je n'ai pas trouvé le centrage par exemple et j'ai cherché à centrer.

Interviewer : C'était juste ici, quand tu descends

P04 : Ah ben je ne l'avais pas vu ! À mon avis, il manquait quand même... Moi, en tout cas, je n'ai pas compris que je pouvais descendre le curseur pour aller voir l'alignement du texte, etc. Parce que j'aurais voulu centrer et je n'ai pas réussi. Donc, ça, c'est... Oui. Je pense qu'il y a vraiment beaucoup de choses.

Interviewer : Et du coup, dans cette optique-là, si tu pouvais modifier quelque chose dans l'outil pour que ce soit amélioré et que ça satisfasse personnellement, qu'est-ce que tu changerais ?

P04 : En fait, c'est dommage que quand on est dans le texte, ça ne prend pas nécessairement beaucoup de place. J'aurais pu au moins avoir un peu plus d'items. Là, je voyais juste gras italique, surligné, et la taille. Et je croyais que j'avais que ça. J'aurais voulu voir que je pouvais centrer et... Maintenant, je ne sais pas. Ça, j'avais vu cadres. Mais bon, je savais que je voulais parler de cadres. Là, j'ai été pas mal, oui. J'ai su exploiter. Je trouve que c'était clair. À gauche, on sait choisir les photos, le texte. Mais une fois que j'étais dans le texte, ça par contre, je n'ai pas vu. J'ai peut-être loupé d'autres trucs. Il y a plus d'options cachées et il faut aller les chercher.

Interviewer : Donc, si tu pouvais modifier quelque chose, c'est plus l'agencement pour qu'on voie qu'il y a autant d'options.

P04 : Oui.

Interviewer : Et par rapport à l'album que tu as créé, donc ce semblant de début d'album, est-ce que tu en es satisfaite globalement ?

P04 : C'est vraiment le début. Maintenant, moi, si je dois commencer, c'est après que j'aurai peaufiné. Donc, moi, comment j'aurais fonctionné ? J'ai déjà fait des essais d'album. Je mets toutes mes photos. Et puis alors, je vais revenir en arrière si je veux les déplacer. Puis, je ferai le fond et mes textes, par exemple. Là, j'ai commencé. J'ai voulu essayer vraiment tout l'outil sur 15 minutes. J'ai commencé à essayer d'insérer mes textes pour l'exercice. Mais ce que je trouve facile, c'est qu'on sait déplacer facilement les photos et qu'on peut modifier les tailles. Donc, voilà. Oui, je suis satisfaite dans le sens où… C'est comme ça que j'aurais commencé et qu'il aurait évolué. Et qu'on sait le faire évoluer.

Interviewer : Et dans ce résultat, qu'est-ce qui te plaît le plus ?

P04 : C'est que tout est modifiable, en fait. C'est que j'ai pu, d'une petite photo, parce que j'avais un petit espace, l'agrandir, etc. Ce texte en dessous, je pense que c'est parce que j'ai choisi ce format-là. Pareil pour la page de couverture.

Interviewer : Et imaginons, il a été fini dans son entièreté avec toutes les options, comme si tu étais au moment où tu allais l'acheter, au moment de l'ajout au panier. Et que tu devais te poser la question de qu'est-ce qui te satisfait le plus ? C'est le fait d'avoir ce résultat final, ce produit fini, ou le fait que l'expérience t'a vraiment beaucoup plu de créer l'album ?

P04 : Moi, c'est le résultat final. Parce que je suis quelqu'un qui adore ce contenu de souvenirs, mais je ne vais pas prendre du plaisir pendant trois heures. C'est vraiment le résultat final.

Interviewer : Et vis-à-vis de l'outil, s'il on doit se fixer sur l'outil, qu'est-ce qui te satisfait le plus ? C'est d'avoir beaucoup d'options, que ce soit organisé de cette manière-là. Autre chose, j'ai cru comprendre que le fait que tout est changeable te plaît énormément, même en ayant choisi un canva.

P04 : Oui, et que même si, je pense que là, j'étais qu'à deux pages, mais je pense que si on est au milieu du livre, on sait encore modifier des choses. Donc, c'est ça qui est intéressant. Une seule chose, et moi, j'aurais regardé ça. Ici, j'ai essayé de voir. On ne sait pas le prix de départ. Est-ce qu'on choisit les pages ? Je n'ai pas vu. Ou alors, c'est moi qui parle. Donc voilà, on voit ça. Et de savoir si au fur et à mesure, j'ai le droit. Ah oui, là.

Interviewer : Peut-être pas clair au début. Parce que je me rappelle la question. Tu pas dit, ah oui, mais du coup, on n'a pas les mesures.

P04 : Oui, la taille.

Interviewer : Tu as L, M, XL, mais il n'y a pas l'info sur les dimensions pendant la personnalisation. Donc ça, c'était vraiment le point satisfaction. Et maintenant par rapport au processus de prise de décision, comment est-ce que tu choisis face à différentes options proposées ?

P04 : Quand on se retrouve seule, je trouve, face à un projet comme ça, moi, j'aime bien savoir l'avis des autres, etc. On peut très vite changer beaucoup, beaucoup. Et le titre, je le mets en couleur, et là, je rajoute ça. Donc, le fait qu'il y ait beaucoup d'options, c'est top. C'est ce que j'adore, je l'ai dit juste avant. Mais en même temps, ça va créer encore plus de confusion de choix, de réflexion de choix.

Interviewer : Et si tu fais face à deux options similaires qui te plaisent toutes les deux, parce qu'il y en a parfois, comment est-ce que tu prends ta décision ?

P04 : Je vais essayer. Je vais essayer l'option 1, voir ce que ça donne. Et puis, je vais rechanger ma page et faire l'option 2, et puis, je prendrai une décision. C'est pour ça que j'aime bien qu'il soit fluide au changement, parce que moi, je sais que je vais pouvoir changer plusieurs fois. Retourner en arrière pour tester, avancer. Rechanger, la police, une fois en majuscule, une fois….

Interviewer : Et ici, au niveau de l'exercice, c'était un peu moins immersif, parce que je t'ai imposé un album. Ce n'est pas venu de ton initiative. Mais après avoir choisi le thème, Fête de fin d'année, est-ce que tu avais une idée précise, dès le départ, de comment tu visualisais l'album ? Ou c'est le canevas qui t'a vraiment guidé vers ce résultat, au final ?

P04 : Oui. Peu importe si j'avais choisi les vacances au ski ou autre, je ne vais pas avoir une idée avant de commencer. Ça va vraiment être le canevas et le fait de laisser erreur. Je vais essayer, je vais rechanger, je vais réessayer.

Interviewer : Et de manière générale aussi, par exemple, tu ferais un album depuis que [Mon enfant] est là.

P04 : Oui, pareil.

Interviewer : Tu prendrais vraiment un canevas que tu remplis comme il est, mais de le visualiser avant de dire « Ok, j'ai envie que ce soit comme ça, dans tel ordre ».

P04 : Non. Ou alors ça va être en ordre chronologique. Donc on arrivait à ici, mais pas d'idées concrètes, visuelles. Et là, pareil, je me suis dit, notre arrivée, je vais faire les cadeaux, je ferais le repas de notre soirée qu'on avait eue, mais pas d'idées autant.

Interviewer : Ok. Est-ce que tu t'es sentie parfois hésitante pendant longtemps, à certains moments ?

P04 : Au début, je me suis dit, les photos, ça ne va pas, sur le portrait, j'ai un canevas paysage. Donc dans ma tête, je me suis questionnée. Puis j'ai vu, ben non en fait supprime. Mets-la bien dans le format paysage. Donc non, pas longtemps. J'ai hésité, mais des petites hésitations.

Interviewer : Donc ici, c'était plus sur l'hésitation, confusion de comment ça fonctionne, mais entre plusieurs choix que tu as eus, il n'y a pas eu de décision où tu devais trancher, « Ah, je veux ça ou ça ».

P04 : Non, non.

Interviewer : Donc tu n'as pas hésité longtemps, mais est-ce que ça t'est arrivé du coup de choisir par défaut ou pour aller plus vite ?

P04 : Dans l'exercice ici, je pense pour aller plus vite. Genre l'écriture, etc. La mise en... Voilà, je n'ai pas trouvé pour centrer le texte directement dans l'outil. Après, j'ai rebondi, j'ai été directement sur l'album et j'ai vu qu'on pouvait déplacer nous-mêmes le texte. J'ai été vite, des fois, plus par rapport à l'exercice. En temps normal, j'aurais pu prendre plus de temps pour vraiment, je pense... Je voulais centrer mon texte et rester butée là-dessus et j'aurais peut-être cherché. Ici, c'est peut-être plus pour l'exercice et le timing de l'exercice.

Interviewer : Oui, oui. Ok. Est-ce qu'à un moment donné, tu as eu du mal à prendre une décision parce que tu t'es sentie fatiguée de devoir choisir ?

P04 : Non, je pense. Non ? Sur ce que j'ai fait, non. Mais voilà, je pense qu'ici, j'ai fonctionné comme je n'aurais pas fonctionné d'habitude. J'aurais mis toutes les photos et puis après, j'aurais mis tous mes textes et donc après, j'aurais peut-être fait le fond. Et donc, je ne me serais pas sortie dans une redondance de « Oh merde, je dois encore chercher ça, mon texte, etc.

Interviewer : Ok. Et tu as eu un sentiment de regret concernant ta décision pendant le moment ? Dans le sens « J'ai pris cette décision et en fait, j'aurais peut-être dû faire ça ».

P04 : Non, non.

Interviewer : Et je ne sais pas si tu as l'habitude d'acheter en ligne d'une manière générale.

P04 : Ça arrive, mais c'est souvent pas moi qui finalise les achats en ligne. Mais voilà, s'il je dois le faire, j'essaie de le faire. Donc, pas souvent, mais ça arrive !

Interviewer : Et s'il tu devais comparer cet exercice à un achat habituel que tu fais en ligne, sur quel point tu les comparerais ?

P04 : La différence, un achat en ligne, souvent, moi, quand j'achète en ligne, c'est que c'est un produit fini. Ça va être un produit pas que je vais devoir créer. Ici, ce qui est sympa, moi, j'ai revécu un peu le moment de cet album-là, des fêtes de fin d'année 2024. Donc, il y a le moment aussi plaisir et cocoon autour de la finalité d'achat.

Interviewer : Donc, tu le comparerais en mieux parce que c'est un achat qui reste en ligne, c'est pas chez un photographe. Mais s'il y a ce côté plus personnel parce que c'est vraiment revivre le moment.

P04 : Revivre le moment. Et c'est moi, à ce moment-là, qui crée le produit fini. La satisfaction finale doit être sympa.

Interviewer : OK. Donc, d'un point de vue, maintenant, plus immersion, engagement et contrôle, du fait que c'est toi qui crées, est-ce que tu as l'impression d'être absorbée par l'activité et de ne pas avoir passé le temps ?

P04 : Ah oui. Tu m'as dit 15 minutes sont passées. J'ai l'impression que j'avais commencé il y a 2 minutes 30. Donc, oui, clairement.

Interviewer : Et le sentiment de maîtriser l'outil ?

P04 : Au bout des 15 minutes, je ne peux pas dire que je n'ai pas eu le sentiment d'avoir maîtrisé l'outil. Je me suis même dit c'est cata. Et en fait, avec le recul ici et maintenant le fait qu'on en discute, je pense que c'est normal. Parce que moi, j'aime bien prendre de la hauteur, j'aime bien chipoter avant vraiment de rentrer dans l'exercice de création par exemple. Et ici, pour ton exercice des 15 minutes, je suis rentrée directement dedans. Je n'avais pas vraiment le temps de tout analyser.

Interviewer : Et ici, par rapport à cet outil-là, le niveau de difficulté, il t'a semblé adapté à tes compétences, à toi ?

P04 : Au début, je me suis dit, oh là là, je n'y arriverai pas. Parce que d'habitude, ce n'est pas du tout moi qui fais ça. Et finalement, là, je me dis, si, en fait, je saurai vraiment le faire. Et le prochain album, je vais le faire parce que c'est sympa.

Interviewer : Donc, plutôt une conclusion, c'était stimulant, sans être trop compliqué, mais besoin de temps pour maîtriser le tout complètement.

P04 : Voilà, c'est ça. Et parce que j'aime bien prendre le temps aussi, je pense, d'essayer, enlever, remettre.

Interviewer : Sans y passer 4 heures, s'il j'ai bien compris.

P04 : Oui, maintenant, je resterais peut-être, je pense que quand même mon album pourrait mettre 4 heures, mais je ne resterai pas 4 heures. Je resterai et puis je reviendrai dessus.

Interviewer : Oui, parce qu'il y a l'option de sauvegarder pour y revenir qui est bien faite. Et ici, s'il tu pouvais donner un conseil au concepteur de Smartphoto, qu'est-ce que tu leur dirais ? En dehors de l'agencement des options un peu cachées.

P04 : Le premier rêve que j'ai eu, c'est la taille de l'album. Moi, j'aime bien savoir par rapport à mes livres, ou s'il j'en fais plusieurs, qu'ils aient tous la même taille. C'est juste de savoir s'il le « L » fait 10 cm ou 22 cm. Et sinon, je trouve qu'il y a pas mal de choix, etc. de fonds, d'arrière-plan, etc. Je n'ai pas tout testé, mais je n'ai pas d'autres conseils à donner comme ça. Et savoir s'il on sait, s'il on veut peut-être, mais ça, c'est moi qui n'ai peut-être pas eu l'info. Ici, c'est un prix pour 20 pages. Si j'ai envie de 40 pages dans ce livre-là, est-ce que c'est possible ? Je ne sais pas. Si je commence mon album et que... A mon avis, non.

Interviewer : Si on regarde.. Voilà ! Et le prix augmente au fur et à mesure.

P04 : Donc c'est logique, mais c'est top. On n'est pas frustrées non plus, donc c'est top.

Interviewer : Parfait. Est-ce qu'il y a quoi que ce soit que tu voudrais ajouter, qu'on n'aurait pas mentionné, et que tu penserais important pour moi par rapport à ça ?

P04 : Finalement, qu'est-ce que je peux dire ? J'ai envie de faire un album photo. Ça m'a donné envie de faire un album photo. Je retiens ce site-là.

Interviewer : Parfait. Donc, c'en est fini par rapport à la partie exercice et expérience. On va plutôt parler maintenant de toi, pour identifier quel type de consommateur tu es vis-à-vis de ce genre de service. De manière générale, est-ce que tu aimes réfléchir longuement avant de prendre une décision ou pas ?

P04 : Oui.

Interviewer : Qu'elle soit importante ou pas.

P04 : Oui, peu importe.

Interviewer : Si tu veux développer, tu peux.

P04 : Par réfléchir longuement, je vais être dans le... Comme je l'ai dit dans l'exercice, essayer. Si c'est de l'aménagement, ça va être dessiné pour visualiser. Puis me redire s'il ne faudrait pas faire autrement. Ça peut être long, même pour une petite chose, parce que j'essaie de voir qu'on a pris vraiment la bonne option.

Interviewer : Et quand tu as beaucoup d'informations, est-ce que ça te stimule ? Ou parfois, ça peut te fatiguer quand même ? Ici, j'ai l'impression que ça t'a stimulée quand même pas mal.

P04 : Je suis les deux. Je pense que je suis les deux. Moi, j'adore avoir plein d'infos et mon cerveau peut partir dans tous les sens. Et en même temps, à un moment donné, ça peut être l'info de trop, qui fait que ça me fatigue et que je vais refermer l'ordinateur, peut-être, et arrêter.

Interviewer : C'est vraiment le mix, mais s'il y a un niveau à ne pas dépasser.

P04 : Oui. Mais je ne sais pas te dire lequel. Ça va être à un moment donné dans l'info ou parce que je perds le contrôle ou parce que ça devient trop complexe ou parce que je ne sais plus par où aller. Et là, je dois refermer ce que je fais et reprendre le lendemain.

Interviewer : Ça peut venir par rapport à la durée aussi.

P04 : Oui.

Interviewer : Il y a le même taux d'information qu'au début, mais après une heure, ça devient trop parce que tu as déjà assimilé tout ça.

P04 : Oui. C'est vraiment un mix de tout ça.

Interviewer : Et quand s'il y a peu d'options, par contre, vraiment à l'inverse, est-ce que ça peut te frustrer ?

P04 : Ça ou ça, oui. Ça va être dépendant dans quelle… Oui, s'il y aurait eu moins d'options. Je pense que j'aurais peut-être eu plus facile pour l'exercice, mais à la finalité, j'aurais peut-être été moins contente et moins satisfaite de mon album. Moins personnalisé, moins de choix. Donc, oui. Et alors, dans la vie. Le moins d'options, je pense que c'est facile s'il on est pressé et qu'on a vraiment envie d'avoir un truc clé en main, tac, tac, tac, c'est fait. Mais que ça peut créer de la frustration de prise de décision.

Interviewer : Et quand tu prends une décision, est-ce que généralement tu cherches la meilleure option possible ?

P04 : Tout le temps oui.

Interviewer : Ou l'option suffisamment bonne et ça te satisfait ? Mais il n'y a pas besoin que ce soit parfait.

P04 : Je vais essayer d'avoir... Alors, on se trompe des fois. On se dira après que ce n'était peut-être pas la bonne option, mais quand je vais prendre la décision, je pense que c'est la meilleure que j'ai pu prendre.

Interviewer : Oui, mais tu ne vas pas aller optimiser tous les détails pour chercher vraiment, ah oui, non, ça c'est mieux ça, mais ah oui, s'il y a encore ça.

P04 : Dans la vie de tous les jours, je suis comme ça. Après, s'il je dois réfléchir par rapport à l'album, je pense qu'à un moment donné, le fait que ce soit trop, je ne vais peut-être pas perfectionner à... Je sais pas expliquer. Oui. Je pense que s'il, au début, je vais commencer en me disant s'il je veux que ce soit parfait, mais qu'à un moment donné, s'il ça devient trop long pour moi ou qu'il y a eu... que j'arrive au but, je vais vouloir arriver...

Interviewer : Donc s'il c'est suffisamment bon pour ça... Je le laisserai comme ça. Ok. Même s'il y a cet inconscient que tu sais que, ah oui, ça, ça aurait pu quand même être encore mieux, mais c'est bien, donc je m'abstiens.

P04 : Ça pourrait, oui.

Interviewer : Que dans d'autres cas, ça pourrait être...

P04 : Dans d'autres cas, c'est, voilà, aménagement de ma maison, par exemple, ou quand je dois réfléchir à des choses vraiment...

Interviewer : Ça a plus d'impact peut-être.

P04 : Oui.

Interviewer : C'est plus la décision, plus l'importance...

P04 : Plus la décision est grande, plus ça va vraiment être pointilleux de mon côté, quoi.

Interviewer : Et donc ici, on n'est pas vraiment dans un cas où tu as essayé d'optimiser tout. Ok. Et donc, sans avoir une peur de passer à côté d'une meilleure alternative, du coup ?

P04 : Dans ce cadre-ci, je n'ai pas peur.

Interviewer : Non.

P04 : Parce que les risques ne sont pas très grands. Au pire, je ne serai pas super satisfaite de mon album, entre guillemets. Non, donc là, dans ce cadre-ci, non, pas peur. Je me dis que la prochaine fois, je pourrai m'améliorer encore.

Interviewer : Oui, oui, oui. Ok. Parfait. Et ici, quand tu as créé l'album photo, ou que tu devrais en créer un nouveau et que tu le faisais vraiment de manière personnelle, ton objectif principal, ce serait plutôt de conserver et organiser les photos, des souvenirs, les organiser, ou plutôt créer un album, un objet agréable et esthétique pour le plaisir ?

P04 : Moi, ça va être de créer et organiser les souvenirs. Donc, c'est vraiment... Quand je pense album photo, je vais penser chronologie ou de l'année en cours ou du voyage, et je vais avoir envie que ce soit dans l'ordre de mon voyage ou de l'année écoulée, quoi.

Interviewer : Et au second lieu vient le visuel.

P04 : Et après, le visuel viendra.

Interviewer : Ok. Donc, ici, on n'est plus vraiment sur des aspects pratiques, donc ordre des photos, légendes...

P04 : Oui, voilà.

Interviewer : Plutôt que couleurs, mises en page, décorations.

P04 : Ça viendra.

Interviewer : Oui. Ça viendra.

P04 : Parce qu'il faudra que ce soit harmonieux, mais je préférerais d'abord prendre du temps, justement, de me dire mes photos sont dans l'ordre chronologique, sont dans le bon timing.

Interviewer : Et au final, l'objet final, c'est pour avoir les photos. Ce n'est pas le plaisir de les avoir créées, de les avoir faites belles, etc. Mais tant mieux, c'est ça, mais ce n'est pas le but premier.

P04 : C'est de pouvoir aller refeuilleter un beau voyage ou un moment, quoi.

Interviewer : Ok. Donc, on en a fini avec les questions d'identification du type de consommateur. Il me reste quelques questions pour savoir qui tu es vraiment. Il faudrait ton âge exact.

P04 : 36 ans.

Interviewer : Ta profession.

P04 : Éducatrice.

Interviewer : Donc, la fréquence moyenne où tu achètes en ligne, plus ou moins. Une fois par mois, cinq fois l'an ?

P04 : Je dirais une fois par mois. Une fois par mois environ.

Interviewer : Est-ce que tu te considères à l'aise avec les outils numériques de base ?

P04 : Non. Je ne suis pas du tout à l'aise avec un ordinateur, avec mon téléphone.

Interviewer : Est-ce que tu as déjà utilisé des outils de personnalisation auparavant ?

P04 : Pour faire des cartes de visite ? Mais j'étais guidée via mon job complémentaire où c'était un canevas assez facile où j'avais des cartes préenregistrées. Je devais juste mettre mes coordonnées, mon logo, etc. Je n'ai pas créé totalement ma carte de visite.

Interviewer : Et personnalisation de vêtements, de chaussures, de cadeaux personnalisés ?

P04 : Ça, j'ai déjà fait au niveau des scouts, etc., les vêtements. Mais alors, on va chez un imprimeur. On va vraiment avec nos pulls ou nos t-shirts et on choisit juste la typologie, la taille, etc. C'est très basique.

Interviewer : Une dernière question beaucoup plus générale et psychologique pour avoir ton avis là-dessus. Est-ce que tu penses que trop de liberté peut parfois nuire à l'expérience ?

P04 : En fait, je pense que ça va dépendre du caractère et de la personnalité de la personne. Il y a des gens qui ont besoin de liberté à foison pour pouvoir exploiter leur potentiel au max. Et certaines personnes, je pense que je peux en faire partie même s'il j'aime bien cette liberté. Trop de liberté, ça va créer du doute parce que les personnes qui se remettent en question sur un point d'interrogation, qu'il y a un peu de travers ou autre. Donc, je pense qu'en fonction de la personnalité de chacun, ça peut changer. Ça peut changer.

Interviewer : Et pour toi ?

P04 : Et pour moi, je pense que même s'il j'adore cette liberté, je pense que ça nuit à l'expérience.

Interviewer : Ok. Parfait. Est-ce que tu souhaites ajouter un commentaire ou une précision par rapport à un point qu'on aurait abordé ?

P04 : Non. Je n'ai rien à ajouter.

Interviewer : Ok. Merci de m'avoir accordé un peu de ton temps. Je vais utiliser tes remarques pour avancer dans ma recherche et mieux comprendre la problématique. Donc, s'il y a un élément qui te revient ou que prochainement tu crées un album photo et qu'il y a quelque chose qui te passe par la tête, tu peux me communiquer par message sans problème. J'ajouterai ça dans mes recherches.

Appendix B.5 - Transcript P05

Interview Date : 22/03/2026

Duration : 63 minutes

Format : In person

Interviewer : Du coup, avant de commencer, déjà merci de me prêter un peu de ton temps pour cet entretien. C'est dans le cadre de ma recherche, pour mon mémoire, sur l'expérience vécue par les consommateurs, donc les clients, lors de la personnalisation de produits en ligne comme des chaussures, albums photos, etc. Et donc ton retour, ça va me permettre de mieux comprendre comment les clients perçoivent et vivent le service. Donc ça devrait durer environ une petite heure, ca va se dérouler en deux parties. On va commencer par faire un exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto. Je ne sais pas si tu connais ?

P05 : Je ne connais pas du tout.

Interviewer : Donc c'est un site de création d'album photo que tu peux personnaliser à ta guise. Donc ça va durer 15 minutes et pendant cette activité, tu vas devoir simplement exprimer tes pensées, tes hésitations, tes frustrations, ressenties ou quelque chose qui te plaît, que tu aimes bien, etc.

P05 : Ok.

Interviewer : Donc l'écran, il va être enregistré juste à des fins d'analyse et ton anonymat sera respecté. Et puis alors, on fera un entretien, une interview d'environ 45 minutes pour approfondir ton expérience.

P05 : Ok.

Interviewer : Donc si tu es d'accord et que tu n'as pas de questions, on peut commencer.

P05 : Non, non, pas de questions.

Interviewer : Donc tu vas utiliser l'outil Smartphoto qui est un outil de personnalisation d'album photo pendant environ 15 minutes et ta tâche, c'est de créer un album photo sur base d'un dossier qu'on va choisir ensemble et c'est à toi de décider du format de l'album, des matériaux, des couleurs, de la police, des dispositions et de la taille des photos ou encore des éléments de décoration, des stickers.

P05 : Ok.

Interviewer : Tu es libre de faire ce que tu veux pour autant que tu restes dans l'outil.

P05 : Ok.

Interviewer : Ce n'est pas nécessaire de réaliser tout l'album dans son entièreté sur les 15 minutes, ce n'est pas possible. Le but, c'est vraiment de tester l'outil, d'aller sur tous les boutons, de faire comme si tu le faisait pour toi, mais en ayant testé tout. Donc bouton, option. Et moi, je ne suis pas censé t'aider, donc pendant 15 minutes, même si tu as un doute sur une option, un bouton, une phrase ou quoi, tu devez faire comme si je n'étais pas là. Le but, c'est vraiment de dire tes hésitations, ce qui t'a frustré, ce qui t'a trouvé chouette… et juste de dire les choses à haute voix pour que ce soit enregistré et sans tenir compte de ma présence, comme si je n'étais pas là pendant 15 minutes. On va juste choisir un des six albums au préalable et au moment de l'importation, je le ferai avec toi. Donc il y a un city trip à Rome, un voyage à Rio, un séjour ski en Suisse, les fêtes de fin d'année de ma famille en 2024, l'anniversaire et le mariage de mes grands-parents, un album photo qui retrace la vie de mon papa à offrir en cadeau ou un camp éclaireuses. Il faut juste choisir un et on partira du coup là-dessus au moment.

P05 : Et vis-à-vis de ça, je dois faire un album photo

Interviewer : Comme si tu le ferais pour toi, donc en mode tu veux faire un album photo papier qui reprend tous les souvenirs du sujet choisi.

P05 : Ok parfait, je vais partir sur le camp éclaireuses.

Interviewer : Ca va, on va partir là-dessus et si tu n'as pas de questions, on peut commencer.

P05 : Donc, tu ne vas pas du tout m'aider, je dois faire...

Interviewer : C'est ça ! Mais le site va te montrer comment faire un petit peu, tu cliques, tu cherches, tu fais, mais je ne suis pas là, ça va ? Sauf au moment où on mettra les photos, je vais faire une petite manipulation, mais voilà, on ne devra pas discuter. Et du coup, tu vas simplement faire place à ta créativité, voilà pour toi, ma souris si tu préfères. C'est parti ! *(L'air perdue devant les premiers choix de taille, orientation et type de couverture, elle sélectionne les premiers choix et avance à l'étape suivante) (Elle compare les différents modèles proposés avant de choisir un, de vérifier et finalement le choisir) (Elle met du temps à parcourir les photos et à en sélectionner) (Elle pense être sur la page de couverture de l'album photo, mais elle est en réalité sur la 4e de couverture). Ce n'est pas bien indiqué. Sur l'écran la 4e de couverture est à droite et la couverture à gauche, comme si le livre était ouvert à plat. (Elle grimace lorsqu'elle est redirigée vers la zone de remplissage de texte, plutôt que directement dans la zone de texte sur la représentation de l'album) (Elle galère à ajuster la taille du texte) (Elle tente d'ajouter une photo sur la page au dos de la couverture, mais l'outil ne le permet pas, elle est frustrée et ne comprend pas). Elle tente plusieurs méthodes et persiste mais sans succès. Elle finit par changer d'idée et concentre les photos sur la page d'en face. (Elle a du mal à comprendre qu'il faut cliquer sur un cadre puis choisir une photo pour qu'elle s'adapte au format du cadre). De plus, quand elle pense avoir fini avec une photo, elle passe à la suivante, mais comme elle a gardé le cadre de la photo précédente sélectionné, cela modifie ses actions précédentes, ce qui peut la frustrer*.

Interviewer : Il reste environ deux minutes, si tu peux finaliser comme si c'était ton album final, ces quatre premières pages, tu peux les repasser en revue sur les couleurs, voir s'il ne manque rien, …

P05 : *(Elle ne comprend pas qu'il faut sélectionner une photo pour y apporter des modifications). Lorsqu'elle veut ajouter un effet, ou un cadre à une photo, mais qu'elle ne pense pas à sélectionner la photo et tout se superpose. Du coup, elle abandonne l'idée et ne fait rien*. Voilà, j'ai fini.

Interviewer : Super, merci pour ce premier exercice, on va maintenant passer à la seconde partie qui est un point où on va plus approfondir ton expérience, ta perception de la complexité de l'outil, tes émotions et ta manière de prendre des décisions face aux différentes options proposées. Le premier point est plus par rapport aux émotions que tu as ressenties, ce qui m'amène à la première question qui est comment est ce que tu t'es sentie pendant l'exercice de personnalisation.

P05 : J'avais jamais fait un album photo comme ça du coup je ne savais pas trop comment utiliser l'outil mais après je me suis quand même senti à l'aise parce que les choses comme ça, créer etc, j'aime bien etc, mais démarrer comme ça avec une feuille blanche sans rien, c'est quand même compliqué parce qu'il y a quand même énormément de photos, il y a énormément de choses qu'on peut faire, par exemple les cadres que j'ai voulu faire à la fin que j'ai pas réussi, il y a plein de choses qu'on peut faire mais que du coup c'est quand même compliqué.

Interviewer : Mais émotionnellement parlant, est ce qu'il y a une émotion forte à un moment donné ? Est ce que par exemple tu t'es sentie plutôt enthousiaste, stressée, indécise ou plutôt totalement confiante dedans ? Et ce qu'il y a une émotion comme ça que tu pourrais me dire, je me suis sentie comme ça.

P05 : En vrai stressée parce que vraiment démarrer comme ça sans rien, c'est quand même compliqué, donc ouais stressée.

Interviewer : Et est ce que de manière plus positive, ça t'a rendu enthousiaste ou juste le stress a vraiment emporté.

P05 : Non, enthousiaste quand même parce que je trouve ça cool quand même de faire ça, non, ouais enthousiaste.

Interviewer : Et comment est ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix justement ?

P05 : En vrai cool parce qu'il y a vraiment plein de choix et on peut vraiment laisser libre son imagination pour faire ça, cet exercice là.

Interviewer : Est ce qu'il y a eu un moment où tu t'es sentie frustrée ou confuse, que tu ne comprenais pas ou justement ça fonctionnait comme ça, pas cool, c'est frustrant quoi ?

P05 : Non, je sais qu'il fallait cliquer sur la photo etc, mais à chaque fois j'oubliais, du coup ça m'avait saoulée, mais sinon non.

Interviewer : Et ici à la fin, par exemple le cadre, c'est pas frustrant ou justement tu ne comprends pas pourquoi ça ne fonctionne pas comment tu aimerais que ce soit.

P05 : Ouais, parce qu'après il restait deux minutes et tout, je devais me grouiller etc, mais si j'aurais pris plus de temps, non ça ne m'aurait pas frustrée, mais parce que c'était à la fin, du coup j'ai abandonné, mais sinon non.

Interviewer : Ok, et si tu devais résumer l'expérience en trois mots, tu choisirais lesquels ?

P05 : Créatif, génial et nostalgique.

Interviewer : Par rapport au fait de revivre le moment en voyant les photos etc. Donc si je résume bien, tu t'es sentie assez enthousiaste de le faire, parce qu'il y avait cette nostalgie, super je me remémore le moment etc, mais comme c'est la première fois que tu l'utilises, c'est un peu frustrant de ne pas comprendre, parce que tout n'est pas expliquer sur comment on doit faire quoi, c'est ça ? Dans quel ordre ?

P05 : Oui, oui, c’est ça !

Interviewer : Donc ça c'était plus au niveau émotion, on va plus parler maintenant satisfaction et ça se divise en deux thèmes, il y a la satisfaction par rapport à l'outil, le site internet Smartphoto, l'outil en lui-même et il y a la satisfaction par rapport aux résultat final, donc le semblant de début d'album qu'il y a ici. Globalement, est-ce que l'outil de personnalisation Smartphoto te satisfait ?

P05 : Oui.

Interviewer : Est-ce que tu pourrais expliquer pourquoi ?

P05 : En général avec tout ce qu'il y a... Ce qui m'a plu, c'est qu'il y a vraiment beaucoup de choses à disposition, il y a tous les types de cadres, du coup on peut mettre vraiment beaucoup de photos, mais du coup j'ai pas eu le temps, mais on peut quand même mettre beaucoup de choses dessus

Interviewer : Le fait d'avoir beaucoup de choix, d'options, c'était trop bien. Et du coup, par rapport à ces options-là, du fait qu'il y a beaucoup de choix, est-ce qu'il y en avait pour toi si tu devais choisir trop, pas assez, sur certains points, ça peut être différent en fonction des endroits où tu étais, ou justement ce qu'il fallait, il y avait assez ? Du début, dans les tailles, je sais pas si t'as vu, il y avait des matériaux, couverture en lin, en cuir, avec photos, … Est-ce que pour toi, au niveau du choix de toutes les options, les polices, les cadres, les émojis, les stickers, est-ce que pour toi il y avait trop, pas assez, juste ce qu'il fallait ?

P05 : Après la police, je sais pas s'il y en avait plusieurs ou pas, parce que du coup j'ai pas essayé de chercher, mais du coup je suppose qu'il y en avait plein, etc.

Interviewer : Donc si tu devais choisir trop, assez, juste ce qu'il fallait ?

P05 : Juste ce qu'il fallait, oui.

Interviewer : Il y a ce qu'il faut, c'est très bien, fallait pas moins ?

P05 : Non, ça non.

Interviewer : Et au niveau de la présentation des options, donc comment les choses sont mises, à quel endroit, dans quel ordre, au niveau des étapes, comment est-ce que tu as trouvé cette partie-là?

P05 : Bien, je sais pas quoi dire de plus. C'était quand même bien présenté, etc.

Interviewer : Tu aurais aimé que ce soit organisé autrement? Est-ce que justement, je comprends quand même que ce n'était pas très clair pour toi, qu'on pouvait scroller pour aller voir. Donc c'est bien fait, mais c'est pas assez clair ?

P05 : Peut-être expliquer un peu au début, faire une mini-présentation, on va dire, dire que bah oui, il faut descendre pour chercher des choses.

Interviewer : Des genres de mini-tuto?

P05 : Oui, voilà. J'aurais voulu des petits tutos pour comprendre un peu vite fait tous les boutons. C'est par exemple, tu vois, par exemple, on a, on met sur arrière-plan, par exemple, ou même par exemple, dans le texte, bah, ils montrent d'abord, oui, qu'il faut descendre. C'est peut-être bête et tout, mais... Ouais, voilà.

Interviewer : Ok. Donc ça t'a semblé clair, structuré sur les parties voyantes, c'est très clair, tu vois, où sont les points. Mais ce qu'il y a de caché, ce qu'on ne voit pas, c'est pas clair de « ah, on sait, aller changer la couleur, on sait changer la police »

P05 : Pour moi oui, peut-être pour d'autres, ils savent, mais...

Interviewer : Et du coup, maintenant, par rapport au résultat final, est-ce que globalement, il te satisfait?

P05 : Oui. Mais après, voilà, j'ai pas eu, enfin, j'ai pas eu énormément de temps et tout, mais oui, globalement, oui.

Interviewer : Donc si cet album était à réellement acheter, en sachant, en l'imaginant fini, est-ce que tu l'achèterais ? Tu serais prête à le commander ?

P05 : Oui. En ajoutant des choses et effacer quand même des choses, parce que là, par exemple, c'est un fond noir, mais tous les autres, c'était fond blanc. Après, celui d'avant, il n'y avait pas d'image là. Du coup, ça aurait été bien aussi d'en rajouter, etc.

Interviewer : Ici, pour la page de couverture. C'est pas très clair, si je comprends bien. Tu avais du mal à différencier la première et la quatrième de couverture

P05 : Mais juste pour la première, je pensais que là, c'était le devant et que du coup, à droite, c'était le derrière. Ok, mais après, on aurait peut-être pu voir. Mais juste en fait, on aurait peut-être pu voir à cause du code barre, etc. Mais je me demandais ce qu'il faisait là, du coup. C'est plus clair maintenant.

Interviewer : OK, et entre du coup, si tu devais choisir ce que tu as préféré, c'est plutôt de faire l'album ou d'avoir le résultat final ?

P05 : Faire l'album complètement.

Interviewer : OK, donc c'est ce qui te satisfait le plus en soi. OK, et du coup, vis-à-vis de comme tu préfères l'album et préfère jouer avec l'outil. C'est quoi qui a fait que tu as dit c'est trop bien, c'est

l'organisation de comment, quelles sont les étapes ou le fait d'avoir beaucoup d'options ? C'est quoi qui a joué sur le fait que c'est l'outil que tu préfères plutôt que le produit fini ?

P05 : C'est le fait, oui, qu'on peut jouer énormément sur les couleurs, sur la disposition des photos, etc. Et aussi un peu se remémorer les événements qu'on a vécu. Par exemple, quand on cherche les photos. Je me suis rappelée des choses. Oui, à ce moment là, on a fait ça, etc.

Interviewer : Et c'est ça que tu as préféré dans la création, que tu retrouves moins quand l'album est fait. Et le fait de l'avoir créé, tu as plus replongé dans le souvenir. OK, ça en est tout pour la satisfaction que tu as eu par rapport à ça. Maintenant, on va parler plutôt de comment tu as pris tes décisions. Et la première question, c'est justement comment est ce que tu as pris tes décisions face aux différentes options proposées ? Quand tu avais plusieurs choix pour une chose. Les émojis, par exemple, il y avait beaucoup de choix. Comment est ce que tu t'es dit je vais choisir ou les cadres ? Comment est ce que tu as choisi ou parmi toutes les différentes photos ? Comment est ce que tu as choisi ?

P05 : Par rapport aux photos, j'ai vraiment essayé de prendre par catégorie, on va dire. Par exemple, toutes les photos du feu de camp, les mettre ensemble, etc. Pour pas qu'il y ait des photos de la journée spéciale avec le feu de camp, avec la nourriture, etc. Vraiment essayer de regrouper tout. Par rapport aux cadres et tout, c'est parce que j'ai pris un cadre que j'aimais bien, un peu style vieillot. Par rapport aux émojis, quelque chose qui disait ce que je ressentais, etc. qui représentait bien quoi

Interviewer : OK. Et est ce que donc une fois que tu as décidé que tu voulais faire un album sur le camp ou admettons demain, tu crées un album sur ce que tu as envie que tu choisis. Est ce que tu visualises et que tu crées une idée précise de ce que tu veux ou c'est plutôt Smart Photo qui va te guider ? L'album va devenir comme ça ou avant, tu sais déjà ça va être comme si, comme ça.

P05 : Non, je crois que ce sera plus SmartPhoto qui va me dire.

Interviewer : Donc là, tu as pris un type d'album déjà existant. Tu n'es pas partie d'un truc vide, vide, tout blanc. Là, les zones de texte étaient prêtes, les lignes comme ça l'étaient également. Et c'est plutôt Smart Photo qui va te guider de. Ah oui, j'ai choisi cet album là, il va rester comme ça.

P05 : Après, j'aime parfois changer des petites choses. Par exemple, j'ai quand même déplacé des photos.

Interviewer : Mais avant, tu ne saurais pas dire mon album comment tu voulais ton album ?

P05 : Non, pas du tout.

Interviewer : Et est ce que tu as eu l'impression de parfois hésiter pendant longtemps ?

P05 : Pas hésité longtemps, mais j'ai quand même hésité parfois par rapport aux photos, etc.

Interviewer : Tu saurais dire pourquoi?

P05 : Parce qu'il y a des photos qui représentaient mieux, par exemple, le feu de camp. Parce que, par exemple, c'était mieux de mettre une grande photo avec tous les chefs que de mettre une grande photo avec de la nourriture.

Interviewer : OK. Et dans d'autres choix peut-être, c'est quoi qui t'a aidée à trancher, à choisir?

P05 : Avec la disposition déjà faite. Par exemple, les photos, je n'aurais peut-être pas pensé à mettre une photo là, là et tout.

Interviewer : OK, donc si, par exemple, une photo était de manière paysage, ça t'a aidée de dire ah ok, je dois prendre une photo paysage et pas une photo portrait. Est ce que parfois tu as choisi par défaut ou pour aller plus vite, de dire il y a plein de choix, mais je prends celui là, c'est bon.

P05 : Non, non.

Interviewer : Genre par exemple, est ce que tu aurais expliqué pourquoi tu as choisi ce modèle en particulier ? Est ce que tu as comparé ? Comment est ce que tu as pris ta décision ?

P05 : Je me suis dit c'est quand même, c'est un album style voyage. Du coup, j'ai vraiment essayé de chercher un album style voyage et pas un album de famille type très classé, etc.

Interviewer : Et dans les choix après, sur 15 minutes, ça a été peut être un peu plus compliqué. Ça ne t'est pas arrivé de choisir plus vite par défaut ?

P05 : Non. Après, j'ai vite passé aux autres pages parce que j'avais vu d'autres. Par exemple, c'est du coup l'activité massage, mais j'ai vite avancé pour que je fasse d'autres pages, etc. Et parce que j'avais vu d'autres images. Ah oui, là, il faudra que je les regroupe, etc.

Interviewer : Tu as été plus vite pour ne pas oublier les idées. Parce qu'ici, je pense que tu as voulu aller plus vite. Tu voulais mettre une image là. Tu ne comprenais pas pourquoi tu ne pouvais pas. On ne pouvait pas en mettre. Tu as laissé ça là et je fais la suivante. Mais sans y revenir.

P05 : Non en effet, c'est ça oui !

Interviewer : Est-ce que tu as eu du mal à prendre des décisions à un moment donné ? Parce que tu as l'impression que c'était fatiguant de choisir. De prendre une décision. Pas parce que tu hésitais, mais parce que tu avais la flemme de choisir.

P05 : Quand j'avais voulu mettre un sticker, il y avait tellement de choix que je me suis dit que je reviendrai après. Du coup, je n'ai pas eu le temps, mais je reviendrai après si j'ai le temps.

Interviewer : Et ça te fatiguait d'avoir autant de choix ? Pfff Je doit comparer tous les stickers.

P05 : Oui, oui ahah.

Interviewer : Et il n'y a pas eu de sentiment de regret à un moment donné, en ayant pris une décision. Et ne pas mettre un emoji et prendre une décision. Tu ne t'es pas dit « oh mince, j'aurais peut-être dû un peu plus approfondir ». Il y a un petit sentiment de regret quand même ou pas?

P05 : Oui. Si.

Interviewer : Ok. Est-ce que ça t'arrive d'acheter de manière générale en ligne?

P05 : Oui. Moins maintenant, mais avant plus.

Interviewer : Et comment est-ce que tu pourrais comparer cet exercice à un achat habituel en ligne?

P05 : C'est parce qu'on a énormément de... Par exemple, je vais prendre un exemple de site de vêtements. Il y a énormément de vêtements. Et par exemple, je vais taper de la barre de recherche t-shirt. Alors que peut-être que je n'avais pas pensé à prendre des t-shirts, etc. C'est pareil pour là. J'ai cliqué par exemple sur les stickers. J'avais eu plein de stickers, etc. Et je me suis dit peut-être que celui-là serait bien là, etc. J'aurais peut-être pas pensé avant.

Interviewer : Ok. Donc, par les options qu'ils proposent, ça te donne aussi plus d'idées que tu n'aurais pas eues

P05 : Oui

Interviewer : Ok. D'autres points sur lesquels tu pourrais comparer ça à une expérience d'achat de vêtements en ligne ?

P05 : Non, pas que je pense. Je trouve quand même que c'est fort la même chose. Sauf peut être, par exemple, le vêtement, on ne peut pas le personnaliser. C'est déjà tout fait. Et là, on peut le personnaliser. Du coup, c'est quand même... Oui, par rapport à ça, c'est différent. C'est complètement différent. C'est encore mieux. Parce que vraiment, les vêtements sont déjà tout faits. On ne peut pas

rajouter ou enlever des choses. Et là, c'est vraiment nous qui faisons l'album. Il n'y a personne qui va nous dire oui, ça c'est moche et tout. Et on peut ajouter ou enlever des choses.

Interviewer : Ok. Très clair. C'en est tout pour comment tu as pris tes décisions. On va maintenant passer au point plus immersion. Le fait de comment tu as été immergée dedans. Comment tu étais engagée. Et le contrôle que tu avais du fait que tu personnalisais toi-même et que ce n'était pas juste un album à remplir comme ça. Est-ce que tu as eu l'impression justement d'être absorbée par l'activité et de ne pas avoir passé le temps ?

P05 : Oui, j'ai clairement pas vu le temps passer.

Interviewer : Tu étais focus dedans. Et est-ce que tu as eu le sentiment de maîtriser l'outil ?

P05 : Au début, non. Parce que du coup, avec les photos, etc. Je n'avais pas trop bien compris. Et du coup, le fait qu'on ne pouvait pas mettre des photos sur l'autre page. Là, du coup, je n'avais pas trop bien compris. Mais au fur et à mesure, je m'adaptais à l'organisation du truc, on va dire.

Interviewer : Et le niveau de difficulté, du coup, il t'a semblé adapté à tes compétences ou pas?

P05 : Oui. Oui

Interviewer : Tu as eu l'impression que l'activité était stimulante sans être trop compliqué, mais il y avait besoin d'un temps d'adaptation. Ça t'a stimulée, ça te donnait envie d'avancer dans la création de l'album ?

P05 : Oui, voilà.

Interviewer : Et de manière générale, maintenant, je trouve vraiment l'exercice au complet. Si tu pouvais donner un conseil à Smartphoto, au créateur de ce site de personnalisation, qu'est-ce que tu leur dirais ?

P05 : Je dois donner un conseil ?

Interviewer : Pour améliorer Smartphoto. En dehors des genres de présentations, tutos dont tu m'as parlé. Qu'est-ce qui pourrait être mieux?

P05 : En vrai, je ne sais pas, je trouve que ça rend bien.

Interviewer : Ok. Est-ce qu'il y a quoi que ce soit que tu voudrais ajouter, qu'on n'aurait pas mentionné, que tu penserais important pour moi?

P05 : Non du tout.

Interviewer : Donc, c'en est fini par rapport à Smartphoto. On va même plus parler maintenant de quel type de consommateur tu es, quel type de personne, par rapport à ce genre de service. Et la première question est de savoir si tu aimes réfléchir longuement avant de prendre une décision.

P05 : Ça dépend quelles décisions. Il y a des petites décisions. Je peux réfléchir cinq minutes et tout, parce qu'après, ça me saoule. Mais après, il y a quand même des décisions où je dois quand même plus réfléchir, parce que ça va peut-être impacter la vie, etc.

Interviewer : Oui, choix d'études, etc. Et tu rentres ça dans une petite décision, l'exercice ?

P05 : En vrai, quand même dans une grande. Parce que l'album photo, c'est quand même quelque chose qu'on va garder durant toute une vie. Et si, du coup, on le fait mal, c'est un peu nul.

Interviewer : Du coup, on peut dire que tu aimes bien réfléchir longuement pour ce genre d'exercice, de création.

P05 : Oui.

Interviewer : Et quand on a beaucoup d'informations, comme ici, tous les émojis. Les photos, ça rentre moins, puisque c'est les photos que tu aurais importées. Mais les options de couleurs, de polices, de cadres, etc. Est-ce que le fait d'en avoir beaucoup, est-ce que ça te stimule ? Tu adores ça ou plutôt ça te fatigue ?

P05 : Non, ça me stimule.

Interviewer : Tu saurais dire pourquoi ? Qu'est-ce que t'as em bien dans le fait d'avoir plein de choix ?

P05 : C'est parce qu'on peut vraiment créer tout ce qu'on veut et exprimer notre créativité par rapport à ça. Trouver des choses sur son pied sans être cloisonnée dans peu d'options.

P05 : Oui, voilà.

Interviewer : Ce qui me mène à ma question suivante, c'est est-ce que peu d'options, donc beaucoup moins de choix, peut te frustrer ? Si t'avais peu de choix de couleurs, peu de choix d'émojis, ça peut être frustrant ?

P05 : Oui. C'est mieux quand même quand on a beaucoup de choix.

Interviewer : Ok. Et quand tu prends une décision, est-ce que t'as l'impression de chercher toujours la meilleure option possible ou une option suffisamment bonne ?

P05 : En vrai, la meilleure.

Interviewer : Est-ce que t'as l'impression que tu vas optimiser tous les détails ? J'ai la meilleure photo dans le meilleur effet, avec le meilleur émoji, … Ou voilà, si c'est assez bien, c'est ok, on peut passer à la suite.

P05 : Bah, en vrai, d'abord, je vais commencer par un truc assez bien. Et si je trouve que c'est pas assez bien après, je reviendrai dessus et je mettrai plus d'images ou plus d'émojis, plus de texte ou des choses comme ça.

Interviewer : Et ici, dans ce cas-ci, t'as l'impression que t'as essayé d'optimiser tous les détails ou pas ?

P05 : Non.

Interviewer : Et tu l'aurais fait en temps normal, tu penses ? Pour un album qui te parle plus ?

P05 : Oui.

Interviewer : Ok. Et admettons, on est dans ce cas-là, que tu viens à la voir, où t'es en train de créer l'album, que tu choisis la meilleure option. Est-ce que tu aurais peur, ou un sentiment possible de peur, de passer à côté de quelque chose de mieux ?

P05 : Oui, Ça pourrait... oui, oui.

Interviewer : Il pourrait y avoir ce sentiment de regret, de... Oh mince, il y a moyen que je trouve mieux.

P05 : Oui.

Interviewer : Tu peux expliquer? Ou donner un exemple.

P05 : On peut toujours faire mieux, donc voilà. Mais... Donner un exemple, je ne sais pas, mais... je ne sais pas.

Interviewer : Et quand tu crées un album, que ce soit celui-ci, ou si tu devais créer un album pour toi demain, est-ce que ton objectif principal, t'as l'impression que c'est conserver et organiser des photos ? Ou créer un album, un objet agréable et esthétique pour le plaisir ?

P05 : Plus la première, à mon avis.

Interviewer : Donc on serait plus sur... Si je fais un album, c'est pour organiser les souvenirs, résumer, etc.

P05 : Oui.

Interviewer : Et le côté esthétique, visuel aussi, mais il vient après.

P05 : Oui.

Interviewer : Mais en premier lieu, c'est l'organisation des souvenirs.

P05 : Oui.

Interviewer : OK. Et donc pendant la personnalisation, est-ce que tu t'es davantage concentrée sur l'ordre des photos, les légendes, les groupements de photos, ou plutôt les aspects visuels, couleurs, mise en page, décorations ?

P05 : En vrai un peu des deux. J'ai pas de premier comme ça. Après j'ai quand même essayé de regrouper toutes les photos qui se rassemblent. Mais après j'ai aussi essayé de faire quelque chose d'esthétique.

Interviewer : Donc s'il y en a un qui devait être un peu plus prédominant que l'autre, ce serait lequel ?

P05 : Je crois que ça serait quand même l'organisation des photos.

Interviewer : OK. Donc ça, c'en est tout. J'ai un peu cerné le type de consommateur que tu es. Il me reste quelques questions. C'est d'abord, j'aurais besoin de ton âge exact.

P05 : 16 ans.

Interviewer : Ton niveau d'études. Donc en quelle année tu es?

P05 : 5e secondaire.

Interviewer : 5e secondaire. La fréquence à laquelle tu achètes en ligne?

P05 : Très peu.

Interviewer : Si tu devais dire une fois par mois, tous les trois mois, deux fois par an. Tu dirais quoi

P05 : On va dire cinq fois l'an.

Interviewer : Est-ce que tu te considères à l'aise avec les outils numériques de manière générale ? comme celui-ci par exemple !

P05 : À l'aise, oui.

Interviewer : Tu as déjà utilisé des outils de personnalisation auparavant?

P05 : Non, je ne crois pas, non.

Interviewer : Jamais ?

P05 : Non.

Interviewer : Pour créer un album photo?

P05 : Non, jamais.

Interviewer : Personnalisation de vêtements, de chaussures ?

P05 : Jamais, non. C'est la première fois.

Interviewer : Ok. Et dernière question beaucoup plus générale, juste pour avoir ton avis sur la question, c'est est-ce que tu penses que trop de liberté, ça peut parfois nuire à l'expérience? Ou justement, pas du tout.

P05 : Bonne question. Je crois que, en règle générale, je crois qu'on n'aura jamais assez de liberté pour nuire à notre, à nos expériences, etc.

Interviewer : Ok. Donc ça veut dire que, pour toi, ça n'existe pas, trop de liberté, qu'on est toujours cloisonné, il y a toujours une structure un peu qui permet qu'on n'ait pas trop libre.

P05 : Oui, pas trop libre et libre en même temps. On ne saura jamais être énormément libre, mais on sera quand même libre, mais pas liberté totale, on va dire.

Interviewer : Et dans ce cas-ci, c'est le fait que, comment est-ce que tu compares cet exemple avec ce que tu viens de me dire ?

P05 : On est quand même beaucoup libre parce qu'il y a plein de choix. Mais on n'aurait peut-être pas pensé, enfin, par exemple, il y a une infinité de couleurs. Par exemple, peut-être sur le site, il n'y a pas l'infinité de couleurs.

Interviewer : Ok. Et aller vers trop. Donc, si c'était possible d'avoir toute cette liberté, le trop de liberté, parce que pour toi, là, il y avait ce qu'il y avait, s'il y avait encore plus, est-ce que ça peut nuire ? Ça veut dire, ça peut rendre l'expérience mauvaise.

P05 : Oui. Par exemple, avec les couleurs, ça peut, avec l'infinité de couleurs, s'il on aurait l'infinité de couleurs, on n'arriverait jamais à finir le projet, parce que peut-être qu'on voudra un ton un peu plus sombre ou un petit peu plus clair, mais du coup, on ne va jamais en finir le projet.

Interviewer : Ok, parfait. Du coup, ma dernière question, c'est si tu souhaites ajouter un commentaire ou une précision avant de terminer.

P05 : Non, non !

Interviewer : Ok. Alors, merci de m'avoir accordé ce moment pour participer à l'entretien. Je vais utiliser en gros tes remarques pour approfondir ma recherche et avoir une meilleure compréhension de la problématique. Et juste si un élément te revenait, ou si dans les prochains jours, tu te dis « Ah, il m'a donné envie de faire un album photo » et que tu le fais ou quoi, et qu'il y a un truc qui te revient et que tu penses que ce serait intéressant que je le sache, tu peux m'envoyer un message sans soucis. Ce n'est pas du tout obligatoire, mais s'il y a même, sans le faire, quelque chose qui te faire dire « Ah oui, je ne lui ai pas dit ça », tu peux, sans problème.

P05 : Ok, ça va.

Interviewer : Voilà. On a fini.

P05 : Merci.

Appendix B.6 - Transcript P06

Interview Date : 22/03/2026

Duration : 60 minutes

Format : In person

Interviewer : Du coup, déjà merci d'accepter de participer à l'entretien et de me prêter un peu de ton temps. Pour rappel, c'est pour la recherche dans le cadre de mon mémoire qui est sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne, du style album photo, chaussures, vêtements ou autres. Et ton retour, ça va permettre de m'aider mieux à comprendre comment les clients vivent et perçoivent le service proposé ici, par exemple, par Smartphoto. L'entretien devrait durer un peu moins d'une heure, et ça va se dérouler en deux parties. Tu vas commencer par un exercice de personnalisation d'un album photo avec cet outil-là, pendant 15 minutes, et pendant l'activité, je vais te demander de vraiment exprimer tes pensées, hésitations, satisfaction ou frustration, tout ce qui te passe par l'esprit, et l'écran sera enregistré juste à la fin de l'analyse, ton anonymat sera bien respecté, et on poursuivra avec un entretien d'environ 45 minutes ou moins pour approfondir l'expérience. Toutes ces infos me serviront pour mes recherches, si tu es d'accord et que tu n'as pas de questions, on peut commencer.

P06 : Tout est très clair, merci beaucoup, je suis partante et nous pouvons y aller !

Interviewer : Ici, tu vas utiliser l'outil Smart Photo, qui est un outil de personnalisation d'un album photo en ligne. Ta tâche va être de créer un album photo sur base d'un dossier qu'on va choisir ensemble. C'est à toi de décider du format de l'album, des matériaux, couleurs, des polices de texte, de la disposition, taille des photos, ou encore des éléments de décoration, stickers, etc. Tu es libre de faire tout ce que tu veux, pour autant que tu restes dans l'outil, sans aller chercher une photo sur Google, etc. Ce n'est pas nécessaire de réaliser l'album dans son entièreté. Le but premier, c'est de tester les boutons, voir toutes les options que l'outil propose. Vraiment voir tout ce qu'il y a de disponible et de vraiment faire comme si tu le faisais pour toi. Sans y aller, je veux faire le truc jusqu'au bout, parce qu'en 15 minutes, ce n'est pas possible. Le plus important, c'est vraiment d'exprimer ce que tu penses. Hésitation, ressenti, frustration et même satisfaction, tout au long de l'exercice, sans tenir compte de ma présence. Je ne suis pas censé t'aider, même si tu as un doute sur une option, un bouton. Le but est vraiment, même si tu ne comprends pas le fonctionnement de Smartphoto, de te débrouiller. Je vais juste te proposer 7 dossiers photos qu'on va définir maintenant. Au moment de l'importation, j'interviendrai pour télécharger le dossier photo. Il y a un city trip à Rome, un voyage à Rio, un séjour ski en Suisse, mes fêtes de fin d'année 2024, l'anniversaire de mariage de mes grands-parents, et un dossier photo qui reprend le parcours de vie de mon papa. Comme si on allait offrir un album photo cadeau pour ses 50 ans. Et mon camp éclaireur 2023. Donc ça c'est les 7 albums. Il faudrait que tu en choisisses un pour savoir sur lequel tu veux travailler.

P06 : Étant donné que je m'identifie plus au camp éclaireur, est-ce que je peux partir sur ça ?

Interviewer : Oui, sans problème. Du coup, on va commencer. Je vais te laisser faire place à ta créativité. Et au moment de l'importation de l'album, j'interviendrai.

P06 : Ok, donc ici je vais chercher le format. C'est ça. Donc j'ai soit un choix XL, L, M. Je pense que je partirai sur le M. Comme ça je pourrais avoir un format poche. Je pars bien en paysage. Le type de couverture, je prendrai... Étant donné que c'est le camp éclaireur, ça me fait penser à des souvenirs. Et les souvenirs, ça me fait penser à une reliure à spirale. Et ça me fait penser aussi au camp, aux éclaireurs, aux scouts. Comme un petit chansonnier. Et alors, je clique sur voir les designs. Ici, je vais pouvoir choisir entre tous les différents modèles.

Je vois ici qu'il y a 96 modèles disponibles. C'est vrai que moi, je suis quelqu'un qui ai assez difficile à choisir. Donc je pense que ça va prendre un petit moment. Maintenant, je vais essayer de me souvenir du camp éclaireur. Là, par exemple, je vois qu'il y a énormément de designs. Et je sais bien que ça peut me frustrer. C'est vrai que j'aime bien Valencia Spain. Je pense que je partirai sur ça. Sur le livre photo M paysage, couverture personnalisée à spirale avec une petite couverture Valencia Spain. Parce que ce genre de design, beaucoup de monde fait ça pour l'instant. Donc je vais cliquer d'abord sur description. Voilà. Il me semble que c'est bon. Je suis d'accord avec mon choix. Donc je vais choisir ce design.

Ouvrir. Je mets toutes les photos sur Smartphoto. Afin que je puisse savoir un peu toutes mes photos. Donc ici j'ai la couverture que j'ai choisie. Car c'est quelque chose d'assez tendance. Je vois qu'il y a du texte que je peux changer. La police, le style, etc. J'aime bien ce design. Je vais garder ceci. Il va falloir que je tape mon texte. Je vais mettre camp, éclaireur, éclaireur.

La police. Est-ce que j'ai eu beaucoup de choix ? Oui, énormément. Ce qui va me laisser énormément de temps avant de choisir. Étant donné que je suis assez compliquée. Il y a beaucoup de choix là. Ici ça me frustre car ce n'est pas très beau. Je pourrais rester très longtemps avant de trouver ma police. *(Le menu déroulant des polices est à nouveau très petit et caché par un autre menu, ce qui ne rend pas la vue facile)*. Maintenant il faut que je cherche et que je trouve une bonne police. Je n'ai pas énormément de temps donc je vais laisser ça de côté. Ce n'est pas grave. On va dire que c'est une frustration et que je vais arrêter. Alors je vais... En fait, ça va, celle-là ça ne me dérange pas. C'est juste que... Est-ce que je sais aller un peu plus bas ? Ou alors je vais faire...

À la couleur. Alors maintenant la couleur... Déjà je vais changer la couleur de tout ça. Parce que éclaireur ça ne me fait absolument pas penser au orange. Est-ce que je peux changer la couleur du fond ? Je vais changer la couleur du fond. Donc éclaireur ça me fait penser par exemple à du bleu. On va regarder ça. Ça ne fonctionne pas. C'est compliqué d'aller plus bas. *(Elle a eu du mal à voir qu'il y avait un curseur pour aller voir les autres outils, comme pour changer la couleur de l'arrière-plan)*

Voilà, j'ai trouvé l'arrière-plan. Eclaireur, donc pour moi c'est plus bleu. Il y a encore beaucoup de choix. En vrai, ce qui est bien comme ça, c'est vraiment l'album que je veux faire selon ce que je pense. Bon, disons bleu comme ça. Les fleurs, je les trouve spéciales. Maintenant c'est vrai que j'ai choisi ce fond-là. Peut-être que je vais changer. Est-ce qu'il y a des fleurs ? Il y a énormément. *(Elle exprime qu'avoir beaucoup de choix c'est bien, mais j'observe qu'elle est encore plus perdue dans ses choix, surtout qu'elle ne trouve pas ce qui lui correspond vraiment parmi les choix proposés)*. Je vois chiffres, boire, manger. Il faut directement avoir une idée, sinon on peut vite être perdue. Il y a énormément de choix. D'accord. On peut passer des heures, je pense, à faire quelque chose. Vacances, est-ce que ça va ? J'aime beaucoup parce que c'est très tendance. Maintenant, est-ce que ça irait avec mon livre ? Je vais retirer ceci. On va mettre quelque chose qui parle de camping. Voilà. Peut-être comme ceci. Un petit feu. Bon, c'est un peu kitsch. Un peu frustrant, mais voilà, c'est mon choix, donc ce n'est pas grave. Non, allez, je vais l'enlever, ce n'est pas très beau. J'hésite, j'hésite.

Ça, je reviens au texte. Je vais diminuer la taille, c'est possible, finalement. Camp éclaireur. Ici, on va mettre… Je vais changer d'ailleurs la couleur. Bon, mettons ceci. En fait, je ne suis pas spécialement très convaincue de ce que je fais, donc je pense que de toute façon, je reviendrai, étant donné que je ne suis pas convaincue de toutes mes actions. Je mets juste ici ce que je pense. 2023. Alors, je mets juste ici mes idées, mais je sais que quoi qu'il arrive, je reviendrai parce que dans deux heures, je ne serai pas convaincue de ce que je fais. Mettons du noir, ça ne va pas du tout. Et après, je prends mes photos préférées pour les ajouter. Pour les ajouter, alors pour moi, ce que je mettrais, c'est une photo de groupe avec tous mes meilleurs amis.

Allez, disons celle-ci. Elle n'est pas très grande, ce n'est pas grave. Je pourrais peut-être revenir s'il faut. Une photo avec une tente. J'ai vu qu'il y avait une photo avec une tente au tout début. Vu que c'est les pilotis, ça me fait penser à mon camp l'éclaireur. Ça ne fonctionne pas, donc je supprime et je recommence. *(Elle avait oublié de sélectionner la zone photo prévue dans le modèle, mais elle a vite*

compris et supprimé ses actions pour pouvoir recommencer correctement) Voilà. C'est un peu frustrant parce que je trouve ça vraiment horrible, mais j'y repasserai, ce n'est pas grave. Tapez votre texte ici. Alors maintenant, je vais essayer de trouver une mise en page pour essayer de mettre mes photos. Il y a encore beaucoup de choix. 4 photos, combien de photos est-ce que je veux ? Ça va loin, il y a énormément de choix ici. Waouh ! Bon, mettons ceci. Je ne sais pas ce que ça va donner.

Ahh ! Ça se met sur l'autre page. *(Elle comprend qu'on ne peut pas mettre de photos à l'arrière de la couverture)*. D'accord, pas de souci. Mon texte est parti. C'est dommage parce que j'aimais bien le texte. Bon, tant pis, on verra ce que ça donne.

On va mettre le tout début de mon camp. Quand on commençait à faire les pilotis, on dormait dans les tentes sur le sol, et après on faisait les brelages, et on mangeait bien, on mangeait des bonnes petites choses. Je vais mettre les photos de la prairie, les photos de mes copines.

Et alors, quelle est la dernière belle photo ? Celle-ci, on voit plus mes amies sur mon album. La photo à l'arrière, elle n'est pas très jolie, ce n'est que mon avis, donc je vais la changer, je vais aller dans les arrière-plans. Et qu'est-ce que je peux mettre avec ça Étant donné que je suis indécise, je sais que de toute façon, je vais devoir y retourner, parce que tout va changer, et il faudra plusieurs jours avant que mon album soit fait.

Peut-être, je vais mettre des illustrations sur la gauche. Le soleil. Ah non, ça Belgique, c'est bien. Pour me souvenir que mon camp est en Belgique. Ah mince ! Ah non, il n'est pas possible, je pense, de mettre sur la gauche. C'est dommage, ce n'est pas grave. C'est dommage, je vais le mettre sur la droite, ce sera moins beau. Mais bon, je sais que je devrais y repasser. Et moi, ça me fait penser à… le soleil. Bon allez, on va mettre une petite tente. Ah, il n'y en a qu'une. Ou alors, je dois remettre des illustrations par-dessus.

En fait, ici, vu que je sais vers où je dois aller, ça va, mais si j'étais complètement perdue et que je ne connaîtrais pas l'application, je pense que ce serait plus compliqué pour moi de savoir où je dois aller, étant donné que je vois des cadres, mes photos, les effets, les textes, mises en page. Enfin voilà. Ici, je vois plus ou moins comment structurer mon carnet. Maintenant, si j'étais un peu plus âgée ou que j'avais moins cette créativité, ce serait peut-être plus dur. Mais on va continuer. Après le pré-camp, une fois que les activités sont faites, on va continuer. Avec les activités. Là, je vais pouvoir mettre mes copines. Des moments chouettes où on est tous ensemble. Moi et ma copine dans notre hamac.

Ça, c'est bien. Voilà. Au moins, ici, tout est déjà pré-structuré. Donc, je me perds moins facilement. Il y a moins de choix. Et c'est plus facile pour moi de savoir ce que je veux mettre, etc. Voilà. Alors, une autre. *(Elle comprend facilement les boutons et options de personnalisation, bien que difficiles à trouver)* Mes amies. Et une dernière avec nos costumes. Ça, c'était mon costume préféré. Et voilà. Pourquoi ? Ça me frustre. Pourquoi est-ce que je dois toujours sélectionner les photos ? *(Elle est frustrée de devoir chaque fois sélectionner les éléments à modifier, ou sinon cela modifie autre chose, ou ajoute de nouveaux éléments)* Je dois aller dans ma commande. Qu'est-ce qui se passe ? Faites glisser une photo. Ah ! Voilà, avec mon beau déguisement.

Interviewer : Il reste deux minutes. Donc, essaye de juste finaliser comme si ton album était fini et que tu repassais tout en revue.

P06 : Donc, je vais repasser en revue. Au final, est-ce que les photos sont bien ? Oui. Je ne suis toujours pas très convaincue de la police. Maintenant, on va prendre peut-être une plus simple pour ne pas me prendre la tête. Je vais recommencer tout ce que j'ai fait puisque je sais bien que j'ai été trop loin. Moi, ça me frustre, cette couleur. Au final, je l'aime moins. Donc, je la change.

Non. Ah, voilà. Ahhh ! C'est difficile. Je ne sais pas. Bon, allez. Prenons ceci. Ici, je vais me mettre souvenir d'été avec une couleur... Je ne sais toujours pas, cette police. Est-ce que je ne prendrai pas la même ? Je pense que c'est celle-ci, peut-être. Un peu plus grand. Et la couleur... Je ne suis pas convaincue. C'est vraiment moche.

Alors, je regarde l'aperçu. Ce n'est pas très beau. Et voilà, je suis... Je suis contente parce que mes photos sont très belles. C'est toutes mes copines. Maintenant, je peux mieux faire et je pourrai rester des heures à chercher les polices, les écritures, les illustrations afin de savoir ce que je veux vraiment vouloir.

Interviewer : Parfait. Merci, P06. Pour tous ces partages de pensée. Du coup, on va maintenant passer à la partie... Comment ? La seconde partie de l'entretien pour approfondir l'expérience et essayer d'un peu comprendre ta perception de la complexité de l'outil, tes émotions et la manière dont tu as pris les décisions face aux différentes options proposées. Le but, c'est vraiment de me répondre en étant franche et de manière honnête, comme si ça avait été ton album photo que tu créais pour toi. La première question, elle touche plutôt aux émotions et c'est exactement comment est-ce que tu t'es sentie pendant l'exercice ?

P06 : Je me suis sentie très libre étant donné que je peux choisir tout de A à Z, que ce soit le type de format que je veux, les reliures, la couleur du fond de mon album, les types de police, toutes mes photos, la structure de mes photos, je peux tout choisir de A à Z. Dès le début, je dois savoir clairement ce que je veux ou non. C'est très bien pour ceux qui ne sont pas d'accord, mais ça peut bloquer. Moi par exemple, ca ne me dérange pas parce que j'aime bien faire ce genre de choses. Ça ne me dérange pas d'aller dans la complexité même si ça va me prendre du temps parce que j'en sais bien. Mais voilà.

Interviewer : Est-ce qu'il y a eu un moment précis où tu as ressenti une émotion forte, que ce soit de l'enthousiasme, du stress, de la décision ou de la confiance ?

P06 : Peut-être de la confiance, c'est quand j'ai vu qu'il y avait beaucoup de modèles qui étaient proposés parce que je me suis dit là, c'est quelque chose qui me ressemble et j'aime bien ce genre de structure. Maintenant, peut-être que je me suis sentie vite dépassée étant donné que j'en ai quand même vu 96. J'aime bien une structure, mais vu qu'il y en a 96 et que je suis très indécise, ça me stresse. Voilà.

Interviewer : Comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix ?

P06 : J'ai ressenti ça… assez stressant. Et comme je dis que je suis indécise, je peux regarder des heures pour me dire est-ce que c'est vraiment le choix que je veux ou non.

Interviewer : C'est plutôt négatif ?

P06 : Plutôt négatif dans le sens que ça va me prendre du temps. En fait, c'est négatif ou positif parce que je sais que ça va me prendre du temps. Maintenant, une fois que je sais que j'aurai la structure parmi les 96 qui me convient, je me dirai c'est vraiment celle que je veux. Donc, ça va me prendre du temps, mais d'un côté, ça ne me dérange pas.

Interviewer : Il y a eu quelques moments de frustration, mais est-ce qu'il y a eu des moments plutôt de confusion où tu ne comprenais pas ce qui se passait ou pourquoi ça ne fonctionnait pas comme tu le pensais ?

P06 : Oui, j'ai eu un moment de confusion. Maintenant, c'était peut-être plutôt par rapport à l'outil. Je n'arrivais pas à descendre dans les couleurs. Il y avait la barre de recherche qui bloquait. Quand j'appuyais sur une image, ça m'ouvrait comme si je devais recharger toutes mes photos. J'étais prête à recharger toutes mes photos alors qu'elles étaient stockées sur une base de données, sur Smartphoto. Voilà les quelques confusions. Par exemple, ici, je vois plus ou moins comment créer un album de photos parce que j'en ai déjà fait, mais si je ne le savais pas, je pense que je n'aurais pas su que je pouvais modifier la structure de l'album de photos ce qui est différent.

Interviewer : Et si tu devais résumer cette expérience, l'exercice que tu viens de faire en trois mots, tu choisirais quels mots ?

P06 : Je dirais moi, je dirais créatif. Je dirais aussi peut-être usant.

Interviewer : Donc créatif, usant. Un autre qui pourrait combiner pour faire une définition en trois mots.

P06 : Je réfléchis pour bien prendre un bon mot. Mais je vais quand même dire passionnant. Comme j'ai dit, c'est positif et négatif. Donc le côté, ça prend beaucoup de temps, mais c'est quelque chose que j'aime bien.

Interviewer : Donc là, c'était plus le point émotion, comment tu t'es senti, que tu as vécu l'exercice. On va passer plutôt au point satisfaction. Et ça, ça se divise en deux thèmes. Donc il y a la satisfaction par rapport à l'outil, donc à Smartphoto. Et il y a la satisfaction par rapport au résultat final, au produit fini, au semblant de produit fini qui est ici. Et globalement, est-ce que tu es satisfaite de l'outil de personnalisation en lui-même ?

P06 : Oui, globalement, oui, parce qu'il y avait beaucoup de choix et donc pouvait choisir parmi tout ce qui existait. Il existe pour ceux qui sont un peu plus perdus. Comme moi, je pouvais l'être dès le départ, une mise en page qui est déjà existante, donc c'est satisfaisant. Et l'outil, je ne suis jamais sûre de moi. Il y a énormément de couleurs, ce qui est fatigant, mais à la fin, je serai contente de ce que j'ai fait. Et donc moi, ça me satisfait aussi qu'il y ait autant de couleurs, de choix, parce que si c'était l'inverse, je pense que ça m'aurait encore plus frustré que ça l'était déjà. Donc je préfère qu'il y ait plus de couleurs que ce qu'il y avait avant. Donc voilà, ça me satisfait bien et Smartphoto ne me dérange pas.

Interviewer : Donc concernant la quantité d'options que tu viens d'aborder. Est-ce que tu dirais qu'il y en avait de trop, pas assez ou juste ce qu'il fallait? Parce que si je comprends bien, il y en a trop, mais ce n'est pas un problème en soi ou presque.

P06 : Oui, moi, je dirais juste ce qu'il fallait parce qu'il y en a beaucoup. Il y en a beaucoup, mais s'il y en avait moins, peut-être que ça m'aurait frustrée. Et il y en a beaucoup, mais ça ne me dérange pas de regarder et de prendre mon temps à être sûre et à me fatiguer à la tâche.

Interviewer : Mais ça peut te fatiguer ?

P06 : Ça peut me fatiguer, oui. Ça peut me fatiguer, mais je reviendrai parce que j'aime bien la créativité et regarder.

Interviewer : Et au niveau de la présentation et de l'organisation de l'outil, comment est-ce que tu l'as trouvé ? De l'interface en elle-même ?

P06 : Donc, c'était bizarre parce qu'il y avait déjà une structure qui existait, donc ça, ce n'était pas très frustrant. Maintenant, si je ne regarde pas directement mise en page, je ne me dis pas Ah, en fait, je peux changer la structure. Donc, très bien, mais je ne vois pas trop comment ils auraient pu faire autrement.

Interviewer : Un côté non clair de à quoi sert chaque menu ? Donc, tu veux dire que ce n'est pas clair à quoi sert le point mise en page et qu'il a fallu aller dedans ?

P06 : Oui, c'est ça. Oui, c'est vrai que je n'aurais peut-être pas pu comprendre que c'était une nouvelle structure que je pouvais ajouter et que je pouvais mettre à côté de… ou alors changer la structure qui existait déjà.

Interviewer : Et au niveau de l'organisation, la disposition des barres de menu, celle-ci, les étapes que tu as dû sélectionner au préalable avant d'arriver.

P06 : Non, elles étaient bien. C'était quand même assez clair. Maintenant, c'est vrai que je pense à donc pour moi, c'était assez clair. Maintenant, je pense à quelqu'un d'autre et je me dis Ah, ce n'est pas très ludique. Et si je ne connaissais absolument rien, j'aurais bien aimé qu'il y ait un moment où on m'explique dans une petite bulle, un petit avatar qui m'explique. Voilà, là, tu pourras trouver ça, voici les étapes pour passer d'une étape A à une étape B. Tu veux faire ça, tu dois faire ça.

Interviewer : OK, d'accord. Donc, l'interface, toi, elle te semble assez claire et structurée, mais il y a un petit manque de présentation, de tuto.

P06 : Oui, c'est ça. Un petit tuto.

Interviewer : Au début, pour bien dire OK, il y a autant, genre, est-ce que tu savais qu'en allant dans l'arrière-plan puis dans la bibliothèque, tu pouvais trouver des fonds en pierre, si tu voulais.

P06 : Wow !

Interviewer : Il y a vraiment beaucoup, beaucoup d'options et il aurait fallu des tutos pour vraiment comprendre qu'il y a autant à faire.

P06 : Je pense, je pense bien oui.

Interviewer : OK, d'accord. Et si, donc, si tu pouvais modifier quelque chose dans l'outil pour améliorer ta satisfaction, en dehors de l'ajout de tuto, qu'est-ce que tu changerais ? Il y a, c'est possible qu'il n'y ait rien, mais qu'est-ce que tu penses que tu pourrais dire ? Que ce soit dans la disposition, les propositions, l'ordre de faire les choses.

P06 : J'ai une idée, je ne sais pas trop si elle est pertinente, mais je dirais bien préciser quelque part dans un texte qu'ici, c'est une structure qui est préfabriquée, mais que dans l'onglet mise en page, on peut retrouver d'autres structures pour le personnaliser à ta manière. Maintenant, ça, c'est un petit détail.

Interviewer : Tu as eu l'impression avec le canevas que tu as choisi, que tu étais cloisonnée dans la structure donnée, mais tu as, au final, par chance, découvert l'onglet mise en page qui disait « Ah, en fait, je suis plus libre que ce que je croyais.

P06 : Non, je dirais plutôt que vu que j'ai déjà fait un album photo, je me doutais qu'il y avait une mise en page quelque part sans vraiment le savoir et en faisant mes recherches, oui, j'ai trouvé cette structure et je me suis dit « Ah, voilà, en fait, c'est comme ça que je peux modifier. »

Interviewer : D'accord. Par rapport maintenant à l'album, le produit fini, le semblant de début d'album, en imaginant qu'il a été fini dans son entièreté et que tu t'es arrêtée là avant de le mettre dans ton panier, est-ce que tu es globalement satisfaite ?

P06 : Non. Absolument pas.

Interviewer : Non ? Tu peux expliquer.

P06 : Ok. Je ne suis pas satisfaite déjà parce que comme je l'ai déjà dit, je suis indécise et éternelle insatisfaite. Je pense que je pourrais toujours changer quelque chose par rapport à… Voilà. Et aussi, c'est vrai qu'il y avait tellement de choix qu'au final, je pouvais continuer des heures à scroller, à chercher et à me fatiguer pour trouver la perle rare. Ici je n'ai pas spécialement fait ca puisque je n'ai pas pris le temps de le faire. Mais voilà, je suis satisfaite de la structure. Je me suis dit que je vais commencer par ce moment de mes vacances, de mon camp. Après ce moment-là, j'avais quand même mon idée en tête comment commencer mon livre. Donc, sur la ligne du temps de mon livre, je suis satisfaite. Maintenant, sur les polices, sur le texte que je devrais écrire, la couleur, je changerai tout. J'enlèverai certaines illustrations. Je pourrais encore passer du temps. En fait, je pense que je pourrais passer du temps parce qu'il y a tellement de choix que je pense que je ne trouverai jamais ce qui me correspond vraiment. Peut-être que je vais le trouver, mais il me faut prendre du temps.

Interviewer : Donc, pour résumer, ce qui te plaît le plus dans l'album ici final, c'est plus la manière dont tu as déjà organisé le tout.

P06 : Exactement. Et le reste, il faudrait changer.

Interviewer : OK, d'accord. Si cet album était donc réellement à acheter, là maintenant, tu ne serais pas prête à le commander. Il faudrait d'abord qu'il soit revu et revu jusqu'à la perfection.

P06 : Oui, c'est ça. Il faudrait retourner dans tous les paramètres de Smartphoto et me dire est-ce que c'est vraiment ça que je veux ? Oui et non. Parce qu'il y a beaucoup de choix.

Interviewer : Et entre l'expérience d'utilisation de l'outil Smartphoto et le résultat produit fini, qu'est-ce qui a le plus influencé ta satisfaction globale ? L'utilisation de l'outil ou le résultat final ? C'est quoi qui te satisfait le plus ? Ou imaginons que tu fais un album dans ce que tu as déjà fait, qu'est-ce qui te satisfait le plus ?

P06 : Avoir cet objet fini.

Interviewer : Ok. Et donc, maintenant, par rapport à l'outil, qu'est-ce qui te satisfait ou a le plus influencé ta satisfaction par rapport à l'outil ? C'est le nombre d'options, l'organisation, donc de comment il propose les étapes ou autre chose ?

P06 : Oui, je pense que c'est l'organisation de Smartphoto parce qu'il propose différents choix et donc, je peux vraiment prendre la structure que je veux. Voilà.

Interviewer : Options et tout par rapport à la partie satisfaction. On va plus maintenant parler de la manière dont tu prends tes décisions de manière générale et dans cet exercice aussi. Et la première question, c'est comment est-ce que tu prends des décisions, donc tu fais des choix face à plusieurs options proposées ?

P06 : Je pense que je fais des choix par essai-erreur. Je teste une police, par exemple. Je me dis, est-ce qu'elle va avec ce que je pensais de base ? Oui ? Non ? En fait, non. Donc, je vais continuer à scroller et à réessayer une autre, réessayer une autre, réessayer une autre.

Interviewer : Donc, l'essai-erreur, c'est ta méthode de choix ?

P06 : Oui.

Interviewer : Ok. Et quand tu avais plusieurs options similaires ou deux qui te plaisent, qui sont assez proches l'une de l'autre, comment est-ce que tu tranches ?

P06 : Déjà, je trouve ça très frustrant et je pense que je vais réfléchir longtemps, peut-être faire deux, si je peux, je ne sais pas si c'est possible, mais faire deux pages d'accueil, les mêmes, et puis après, je vais les regarder une puis l'autre, une puis l'autre, et voilà.

Interviewer : Donc, avoir une comparaison visuelle presque directe et pas faire une couverture et puis faire la deuxième sans avoir la précédente.

P06 : C'est ça. Et me dire laquelle j'aime vraiment le mieux via la comparaison.

Interviewer : Et est-ce que, donc ici, l'expérience c'est un peu moins immersive parce que je t'ai imposé un album photo, mais si on prenait l'exemple que tu crées un album photo avec tes photos personnelles, est-ce que, ou même dans ce cas-ci, est-ce que tu avais une idée précise de l'album que tu allais créer ? Est-ce que tu savais te dire avant, ok, je veux que ça ressemble à ça, comme ci, comme ça ? Ou c'est Smartphoto qui t'a vraiment guidée ?

P06 : Je pense que j'ai mon idée et grâce à tous les outils de personnalisation de Smartphoto, ça m'aide à me dire, ah oui, c'est cette idée-là que je veux. Donc, c'est mon idée que je transmets à travers Smartphoto.

Interviewer : Parfait. Et est-ce que, donc, tu as eu l'impression d'hésiter longtemps, parfois ?

P06 : Oui, oui, oui, oui, complètement.

Interviewer : Est-ce que tu sais, pourquoi ?

P06 : Déjà, ma personnalité et ensuite, il y a énormément de choix. Ce n'est pas un problème pour moi, mais parce que je douterais toujours, je pense de, est-ce que c'est l'option que je pensais dans ma tête, vu que j'ai, comme je dis, une image de ce que je pense vraiment. Mais, je pense que l'image est quand même floue. Donc, l'image, l'image me fait hésiter et voilà.

Interviewer : Et dans ces moments d'hésitation pour trancher, à nouveau, on revient sur l'essai-erreur, le test ?

P06 : Oui, on revient sur l'essai-erreur. Oui, oui.

Interviewer : Ok. Et ça t'arrive parfois de choisir par défaut pour aller plus vite ou pour aller plus vite ?

P06 : Oui, mais pas dans un album photo parce que je sais bien qu'un album photo sera précieux pour moi. Donc, dans un album photo, non. Pas par défaut. Il faut que je soit sûre de mon choix.

Interviewer : Ok. Tu as un exemple que tu choisirais par défaut ?

P06 : Un exemple ? Quelque chose que je choisirais par défaut, c'est vraiment quand quand l'idée que j'ai dans la tête n'existe pas en fait sur Smartphoto et que les choix ne sont pas assez développés. Peut-être... une illustration.

Interviewer : Ah oui, donc le visuel que tu avais, si Smartphoto ne propose pas l'option, là, alors par défaut... Ok. Et pour aller plus vite, non. Parce que pour toi, c'est nécessaire de prendre le temps de trouver la bonne option.

P06 : Oui, oui, oui.

Interviewer : Est-ce qu'à un moment donné, tu as eu du mal à prendre une décision non pas parce que t'hésitais mais parce que t'étais fatiguée de devoir choisir une nouvelle fois ?

P06 : Donc, c'est ce qui s'est passé avec les polices pour la première page. J'ai pris l'option en me disant il faut absolument que je développe mon album photo de trois pages. Mais voilà, j'ai pris celle que je préférais alors que je pense qu'il y avait deux choix qui étaient meilleurs.

Interviewer : Oui, et il y a eu un sentiment de fatigue, de flemme de devoir chercher plus.

P06 : Oui, complètement. De fatigue, de flemme, mais je pense que si j'avais eu plus de temps, j'aurais encore cherché mais j'étais là que j'aurais pas cherché. Enfin, j'aurais cherché jusqu'à ce que je trouve la police qu'il me faut. Maintenant, je pense que j'aurais été fatiguée de continuer mes prochaines pages parce que cet élément de police tellement j'ai cherché la police m'a usée et donc je ferai les prochaines fois le reste.

Interviewer : Pour ce choix de police, on était plus sur un choix pour aller plus vite ?

P06 : Oui, c'est ça.

Interviewer : Et est-ce que tu as eu un sentiment de regret concernant une prise de décision pendant l'exercice ? De se dire j'ai choisi ça mais non, je veux plus ça.

P06 : Oui. Par exemple, la couleur du fond de mon album photo, au début, je me suis dit le bleu, ça me fait penser au foulard scout, ça irait peut-être. Puis après, en fait, je retourne sur la page d'accueil, la première page et je me dis en fait, non, le bleu, c'est beaucoup trop foncé. Regret, je dirais ceci.

Interviewer : OK. Est-ce que ça t'arrive d'acheter en ligne ? Si oui, est-ce que tu penses ou comment est-ce que tu pourrais comparer cette expérience, donc l'exercice qu'on vient de vivre avec une expérience d'achat habituel en ligne ? Sur quel point est-ce que ça pourrait se comparer de manière similaire ou totalement opposée ?

P06 : En magasin, si j'aime bien quelque chose, je l'achète directement. Peu importe sa couleur, son format, tout. rien n'est personnalisé. J'ai le produit directement qui est fait, qui est fabriqué et qui est

prêt à être vendu. Alors qu'ici, avec Smartphoto, je choisis tout de A à Z. Que ce soit structure, format, revillure, mes photos, tout est personnalisé et j'ai le choix de tout faire comme je veux, comme je pense.

Interviewer : Et donc, pour un achat en ligne, habituellement, tu as cette même comparaison de devoir bien tout lire, tout informer, surtout avant faire le choix comme tu n'as pas le produit en main.

P06 : Oui, peut-être, oui. C'est vrai que je pense que d'habitude, j'aurais d'abord regardé toute la plateforme pour prendre connaissance de toutes les possibilités qu'il y a. J'aurais regardé les fonds, j'aurais regardé la police, j'aurais regardé tout pour que je sois sûre de mon idée et que ce que je pense, en fait, se reflète dans ce qui va arriver et pour ne pas devoir chercher 45 ans.

Interviewer : Tu peux comparer ça à un achat Amazon ou du vêtement sur Zalando ? Est-ce que comme c'est en ligne, tu chercherais toutes les possibilités de t'acheter sur Amazon ou sur Zalando ?

P06 : Oui, je pense que quand j'achète en ligne sur Amazon ou Zalando, j'aime bien utiliser les filtres. Comme ça, je peux avoir vraiment vue sur tout et en même temps être vraiment sûr que ce que je cherche est bien ciblé en fonction de ce que je recherche. Comme ça, je peux aller plus vite et moins amuser et me fatiguer en regardant les différentes robes. Par exemple, les robes blanches. Je tape robe blanche puis après, je mets couleur filtre pour être sûr de mon choix.

Interviewer : Ici, par exemple, tu n'as pas utilisé les filtres pour choisir le modèle. Est-ce que c'est parce que tu ne les as pas vus ?

P06 : Oui. Je pense que je n'ai plutôt pas vu les filtres. C'est vrai que je pense que si je les avais vus plus vite, j'aurais d'abord cliqué sur filtre. Mais après, j'ai regardé les différents modèles et j'ai vu que Spain Valencia me et me parlait bien.

Interviewer : OK. Maintenant, on va parler plus niveau expérience utilisateur. D'un point de vue plus immersion, ton engagement dans l'exercice et le fait de contrôler toute cette personnalisation. Et ma question est de voir si tu as eu l'impression d'être absorbée par l'activité et de ne pas voir le temps passer.

P06 : Oui, complètement. Parce que là, j'ai passé 15 minutes et c'était comme si dans ma tête, c'était une course et que je vais aller plus vite pour continuer. Donc oui, je n'ai pas du tout vu le temps passer et je pense que ça m'aurait encore pris des heures si je devais continuer l'album.

Interviewer : Et est-ce que tu as eu le sentiment de maîtriser l'outil ?

P06 : Non, je ne pense pas tout à fait. Parce que pas de tuto, je ne connaissais pas parfaitement l'outil, je n'ai jamais fait d'album photo sur cette plateforme. Mais je ne me sentais pas perdue au point de me dire par où je commence.

Interviewer : Le niveau de difficulté, tu as quand même semblé adapter tes compétences.

P06 : Oui, c'est ça.

Interviewer : Donc l'impression que l'activité c'était assez stimulante, ça te donnait envie de continuer sans être trop compliqué, mais ça aurait pu être plus clair ?

P06 : Oui, c'est ça, exact.

Interviewer : Et de manière générale, au niveau de tous les exercices, si tu pouvais donner un conseil aux concepteurs de ce type d'outil, qu'est-ce que tu leur dirais ?

P06 : Je pense que je lui dirais d'adapter sa cible. Si la cible veut être créative, elle clique sur « Je suis créative » et après, on donne énormément de choix, énormément de possibilités. Ou si, par exemple, c'est une personne qui est un peu plus âgée qui se dit « Non, moi j'ai envie de faire un album fête vite qui n'a pas le temps », alors dire « Je préfère avoir quelque chose de structuré » et donc cliquer sur «

Je suis structuré » et proposer que des choses où la créativité ne doit pas être parlé avec beaucoup moins de choix et beaucoup moins réduit, quelque chose qui va bien plus vite.

Interviewer : Un genre de version A à B en fonction du profil du consommateur.

P06 : Oui, c'est ça.

Interviewer : Est-ce qu'il y a quoi que ce soit que tu voudrais ajouter qu'on n'aurait pas renseigné et que tu trouverais important pour moi ?

P06 : Non, pas spécialement.

Interviewer : Ça, c'en est tout par rapport à la partie expérience. Il me reste quelques questions pour identifier quel type de consommatrice tu es. Est-ce que de manière générale, tu aimes réfléchir longuement avant de prendre une décision importante ?

P06 : Oui, complètement.

Interviewer : Est-ce que ceci pour toi, c'est une décision importante ?

P06 : Oui, aussi.

Interviewer : Si tu veux expliquer, tu peux.

P06 : Je pense que c'est juste ma personnalité. J'aime bien prendre mon temps parce que je suis très indécise et je peux revenir sur mes décisions et j'ai envie de faire quelque chose qui me plaît et pas bâcler.

Interviewer : Et ici, si j'ai bien compris, quand il y a beaucoup d'informations, ce qui était un peu le cas d'ici de SmartPhoto, ça peut plutôt te stimuler que te fatiguer ?

P06 : Oui, ça va me stimuler parce que je préfère qu'il y ait plus de choix. Mais à partir d'un moment, je pense que je peux être fatiguée mais revenir par après en me disant allez, je continue, il y a plein de choix, ça ne me dérange pas.

Interviewer : OK. Et à contrario, quand il y a peu d'options, ça peut vraiment te frustrer ?

P06 : Ca oui, complètement.

Interviewer : Et quand tu prends une décision, est-ce que tu cherches généralement la meilleure option, ou parfois tu peux te satisfaire d'une option suffisamment bonne ?

P06 : Si je pense par exemple aux illustrations, je dirais que je peux prendre celle qui me satisfait le mieux sans que ce soit la meilleure, mais les polices, vu qu'il y avait plus d'idées différentes, je préfère prendre la meilleure. Je pense que je dirais d'abord prendre la meilleure mais s'il n'y a pas assez de choix, prendre ce qui me satisfait le mieux.

Interviewer : Et dans cet exercice-ci, est-ce que tu as essayé d'optimiser chaque détail ou tu n'as pas eu l'impression ?

P06 : Ça a été vite, donc j'ai essayé de faire au mieux et ce qui m'a un peu frustrée parce que je ne suis pas du tout satisfaite de mon résultat.

Interviewer : En temps normal, tu serais plutôt du genre à vraiment optimiser tous les détails ?

P06 : Oui.

Interviewer : OK. Et donc, il y a un peu une peur de passer à côté d'une meilleure option. Est-ce que quand tu as fait un choix et que tu arrives entre guillemets à la fin de la création de l'album, tu te dis « Merde, je n'ai peut-être pas vu ça ». Il y a un peu une peur de louper quelque chose.

P06 : Oui. Je pense qu'il y a une peur mais j'essaye de combler cette peur en passant du temps dessus et en musant la tâche pour être sûre et certaine que c'est exactement ce que j'ai pensé et voilà. Donc, je dirais oui, il y en aura toujours une mais je fais tout pour qu'il n'y ait pas de cette peur.

Interviewer : En te persuadant que ?

P06 : En me persuadant que j'ai pris la meilleure option.

Interviewer : Mais cette peur peut être présente mais tu te perçois en disant « Je l'ai fait 36 fois, il ne saurait pas avoir mieux. OK. Ici, quand tu as créé l'album photo ou quand, imaginons, tu devrais créer un autre album photo avec vraiment des photos à toi, est-ce que ton objectif principal c'est de conserver et organiser des souvenirs ou c'est plutôt de créer un objet agréable et esthétique pour le plaisir ?

P06 : J'aime bien les deux réponses. Je pense qu'ici, pour l'album photo, ce serait plutôt conserver mes souvenirs. La deuxième, l'autre… Oui, l'autre aussi.

Interviewer : Mais conserver les souvenirs prédomine.

P06 : Oui, c'est ça. Conserver les souvenirs, et deuxième, laisser par exemple ma créativité et m'amuser sur l'album photo parce que j'aime bien, mais le but premier pour lequel je vais sur Smartphoto, c'est vraiment pour les souvenirs, pas pour le plaisir. Si je faisais ça par plaisir, je ne m'userais pas autant la tâche et je n'irais pas dans l'album photo.

Interviewer : OK. Et pendant la personnalisation, tu as l'impression de t'être concentrée plus sur des aspects pratiques et fonctionnels donc l'ordre des photos, les légendes ou plutôt des aspects visuels et créatifs donc couleur, mise en page, décoration ?

P06 : Ici, je dirais plutôt visuel et créatif parce que c'est vrai que j'ai directement été sur les polices même, je ne cherchais pas après les photos donc je pense que visuel et créatif tout en sachant que je les changerais pour plus tard ou voilà. Maintenant, ce n'est pas spécialement le but d'un album photo mais ici, en tout cas, c'est visuel et créatif.

Interviewer : OK. Il me reste quelques questions socio-démographiques et j'aurais besoin de ton âge exact.

P06 : J'ai 23 ans.

Interviewer : Tu as ton niveau d'études ?

P06 : Je suis en Master 2 à HEC Liège en sciences de gestion avec l'option International Strategic Marketing.

Interviewer : OK. Est-ce que tu saurais donner ta fréquence moyenne d'achat en ligne ?

P06 : Une fois tous les 3 mois.

Interviewer : Oui. OK. Est-ce que tu te considères à l'aise avec ce genre d'outils numériques ?

P06 : Oui. Je n'ai pas eu de difficultés.

Interviewer : Est-ce que tu as déjà utilisé auparavant des outils de personnalisation ? Si oui lesquels ?

P06 : Au final, c'est vrai que c'est possible que ce soit Smartphoto. Maintenant, ça fait longtemps. Ou alors, je pense que j'ai déjà fait aussi maintenant Canva sur Smartphoto. Il y a possibilité de faire ça et après d'aller sur un site pour imprimer ceci. Sinon, j'ai…

Interviewer : Ou d'autres outils de personnalisation autres que pour des albums photo ? Pour des chaussures, des vêtements ? Des cadeaux personnalisés ?

P06 : Oui, par exemple, j'ai personnalisé un doudou en mettant ma tête dessus. C'était sur un site à mon avis, c'était sûrement sur Temu ou un site chinois. Ça ne coûtait pas très cher.

Interviewer : C'était simplement l'ajout d'une photo par contre ?

P06 : Ici, c'était l'ajout d'une photo. Maintenant, il y avait plein de plusieurs doudous différents. D'accord. Donc, ça m'a pris du temps avant de me dire quel doudou je préfère pour cette personne. Après, j'ai rajouté ma photo de mon visage et après, je l'ai offert à la personne.

Interviewer : Et il me reste une dernière question beaucoup plus générale pour avoir ton avis là-dessus. Est-ce que tu penses que trop de liberté, est-ce que ça peut nuire à l'expérience ?

P06 : Ah, la question est très générale. Je pense que trop de liberté peut nuire à l'expérience parce que tout le monde n'a pas le même niveau de facilité sur la personnalisation. Il y en a qui sont beaucoup moins patients, créatifs, qui vont vite se sentir perdus, qui ne sont pas très à l'aise avec les outils numériques. Donc, moi, je dirais oui. Ce n'est pas spécialement mon cas, mais je pense qu'en regardant les personnes qui m'entourent, la plupart se sentiraient vraiment laissées à l'abandon et assez perdues pour tout ça.

Interviewer : Ok. Super. Est-ce que tu souhaites ajouter un commentaire ou une précision avant de terminer ?

P06 : Je ne pense pas, c'était très clair.

Interviewer : Du coup, merci de m'avoir partagé un peu de ton temps. Je vais utiliser ces remarques pour avancer dans ma recherche et avoir une meilleure compréhension de la problématique. Juste, s'il y a un élément qui te revient et que tu aurais oublié de mentionner, n'hésite pas. Pas de souci.

P06 : Je prends bien note de tout ça.

Interviewer : Merci.

Appendix B.7 - Transcript P07

Interview Date : 23/03/2026

Duration : 57 minutes

Format : In person

Interviewer : Du coup, je vais commencer. Déjà, merci de me prêter un peu de ton temps pour m'aider dans la rédaction, dans mes recherches pour mon mémoire.

P07 : Avec plaisir hein, pas de soucis !

Interviewer : Donc, en gros, c'est dans le cadre de ma recherche qui concerne l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation d'outils de produits en ligne, dans le style des albums photo, chaussures, etc. Et si je fais appel à toi, du coup, c'est dû à ton métier. D'avoir cet esprit professionnel dans la photo et la création de visuels à partir de photos. Et donc, ton retour va un peu m'aider à mieux comprendre comment les clients perçoivent et vivent le service. Et donc, le but est de vraiment me répondre comme si tu étais un client ici de la plateforme qu'on va utiliser avec ton esprit critique de photographe professionnel. Donc, l'entretien devrait durer environ 60 minutes et ça va se dérouler en deux parties. Il va y avoir un petit exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto que tu connais sans doute.

P07 : Oui, de nom. Oui, Smartphoto, je connais. Le logiciel, je ne connais pas spécialement.

Interviewer : Donc, ça devrait durer environ 15 minutes. Et donc, l'écran, il sera juste enregistré à la fin d'analyse et ton anonymat, il sera bien conservé. Et on poursuivra alors avec un entretien d'environ 40-45 minutes pour approfondir l'expérience et un peu avoir ton ressenti sur le tout. Et alors, j'utiliserai toutes ces informations pour ma recherche qui repose sur le sujet de l'expérience des consommateurs vis-à-vis de ces outils.

P07 : D'accord.

Interviewer : Donc, on est à un total d'un peu moins d'une heure. Et si tu es d'accord et que tu n'as pas de questions avant, on peut commencer.

P07 : On est bon, on peut y aller.

Interviewer : Donc, tu vas commencer par un petit exercice de personnalisation d'un album photo. Ta tâche, c'est de créer un album photo sur base d'un dossier photo qu'on va choisir ensemble. Je vais t'en proposer 6. Et c'est à toi de décider le format, matériau, couleur, typos, police, disposition. Il y a pas mal de stickers, décorations. Tu es libre de faire ce que tu veux pour autant que tu restes dans l'outil de personnalisation. Et c'est pas nécessaire de réaliser l'album dans son entièreté, parce que 15 minutes, c'est assez court. Donc, le but, c'est vraiment de tester l'outil, les boutons, les options. Et moi, pendant ces 15 minutes, je ne suis pas censé t'aider. Donc, tu devez faire comme si je n'étais pas là. Et le plus important, c'est d'essayer d'exprimer en voix haute tes hésitations, doutes ou justement tes satisfactions, ce qui te plaît dans l'outil, etc. Et de le dire en voix haute.

P07 : Donc, tu veux que je te décrive plus ou moins ce que je suis en train de faire.

Interviewer : Voilà. Et si, par exemple, tu as un doute, de l'exprimer, de « ah, je ne comprends pas ça » ou justement « ah, ça c'est bien qu'ils aient proposé cette option. » Donc, vraiment, tout ce qui te passe par la tête, ce sera super utile. Et si tu n'as pas de questions, on peut débuter. Si tu veux bien, on va d'abord choisir peut-être sur quel dossier photo tu veux travailler. Donc, ici, j'ai un city trip à Rome. Un voyage à Rio, justement. Un séjour au ski en Suisse. Un album de fête de fin d'année.

L'anniversaire de mariage de mes grands-parents. Ou un album photo retraçant la vie de mon papa. Il y a un camp éclaireur aussi.

P07 : Je vais choisir ton papa, moi.

Interviewer : Ok. Parfait. On l'importera à un moment donné ensemble. Et on part comme si tu faisais vraiment un album cadeau qui retrace la vie.

P07 : D'accord. Donc, pour un cadeau… Comme je suis professionnel, je ne connais pas ce programme. Mais évidemment, j'en connais d'autres. Je ne fais jamais d'albums en ligne.

Interviewer : Oui, non, non.

P07 : Je me doute. Parfois, j'explique à des clients, parce qu'on a un sous-traitant qui fait ça. Donc, pour offrir, je choisirais un format médium. Il ne faut jamais offrir trop grand. En paysage, évidemment. Donc, c'est plus reposant. Choisissez papier brillant au mat. Ok. Protégez votre livre, machin, machin. Qu'est-ce que je dois faire, moi, ici ? Paysage, type de couverture. Je vais choisir couverture rigide en lin. Ok. Alors, voir les designs. Ah oui, donc ça, ce sont des mises en page. Je vais choisir celui-là. 80, c'est beaucoup. 80 designs différents. Donc, choisissez un design, personnalisez-le. Ok. Spécifications, matériaux, options. Plus luxueux. Choisir un papier brillant et une bonne représentation. Ok. Je ne sais pas où on le sélectionne, mais... Ah oui, c'est ça. Je ne sais pas choisir. Ce n'est pas grave. On propose une option de luxe, mais je ne sais pas la sélectionner. Ok, j'évalue mon design.

Ok, là, je vais aller chercher. Il y a un dossier qui est déjà sélectionné. Ok, d'accord. Donc, on va commencer Bruno Petit. Je ne sais pas tout charger. C'est compliqué, peut-être, s'il je charge tout. Ça, c'est déjà un point, tu vois. Toi, tu as fait ta classification comme pour toi, je vais dire. Moi, j'aurais fait autrement. En général, mes clients, je leur conseille de d'abord sélectionner, d'abord réaliser leur sélection. Mettre tout dans le même dossier. Tu vois, il n'y a pas de sous-dossier. Et s'il moi, je dois le faire, un truc comme ceci. J'aurais mis les photos dans l'ordre et je les aurais exportées avec une numérotation. Donc là, je suppose que je dois sélectionner les photos. Alors, le petit Bruno. Ok. Je ne sais pas s'il y a son droit d'ordre, mais je vais mettre une photo avec sa maman, une photo avec son papa, je suppose. Je fais à la va-vite, c'est bon pour toi ?

Interviewer : Comme tu le ferais pour toi.

P07 : Comme je le ferais pour moi ?

Interviewer : Enfin, pour offrir, du coup, dans ce cas-ci.

P07 : Ok. Allez, j'en ai eu un ici, alors. On peut faire ça. Je ne mettrais qu'une photo. Au départ, un truc à la fois. Si c'est comme pour moi, je serais en train de prendre deux heures. On ne s'est pas déplacé. *(Il aurait aimé déplacer un groupe d'objet en même temps, et non pas élément par élément)* Comment est-ce qu'on peut déplacer le tout ? On ne sait pas. On peut déplacer séparément. Oh, punaise, faut déplacer les quatre coins séparément. Déjà, ça me pompe. *(Il se rend compte que le cadre de la photo est en 4 parties et que pour le déplacer, il doit faire morceau par morceau. Il préfère donc supprimer)* Ok, on va enlever les coins. Et alors, tu me disais qu'il y avait des stickers. Ah, voilà, des cadres. Ah, voilà, tout simplement. Des petits cadres comme ça. Modifier le texte. J'imagine qu'il y a une zone quelque part *(Il a difficile de trouver la zone de texte, ce n'est pas intuitif. En effet, la zone de remplissage est dans la colonne outil)*. Ah, mais elle est ici. Ok, la vie de Bruno. Ça aurait été sympa que ce soit direct. Alors, donc, oui, son papa, sa maman. Je remets dans cet ordre-là. Giovanni. Alors, on va aller rechercher les photos. Bruno ados…

En fait, le gros du travail là-dedans, c'est vraiment la sélection des photos. Donc, ici, je vais éviter parce que je tape dedans. Oh, la belle photo de classe. Comment on déplace les trucs dedans. *(Il cherche comment recadrer et ajuster la photo pendant presque 45 secondes, or il y a un bouton, mais ce n'est pas clair, s'il bien qu'il abandonne la première photo qu'il aimait bien pour en mettre une autre qui se prêtera mieux à l'emplacement)* Je ne sais pas s'il c'est la bonne technique. Non, ce n'est pas la bonne

technique. Bon, ben voilà, je ne sais pas. Le problème que je rencontre, c'est que je ne sais pas comment déplacer la photo. Il n'y a pas d'outil main. Ça déplace automatiquement tout le truc. Ah, c'est voilà. C'est déjà foutu ! Alors, ces petits coins, c'est très beau, mais c'est l'enfer. Si bien que je vais changer de photo. Parce que ça ne s'adapte pas du tout. C'est dommage. Donc, on va prendre. On va vraiment aller choisir. Si tu veux utiliser les coins, en fait, il faut vraiment choisir une photo qui va tomber bien dans le truc. OK. La résolution n'est pas suffisante. Elles sont peut-être toutes de la même résolution. OK. Bon, ça, c'est bien qu'ils préviennent quand même. Je vais un petit peu diminuer la taille. Tu me dis quand je dois m'arrêter. Moi, je vais conserver la mise en page. Je trouve qu'elle est super belle, en fait. La mise en page qu'ils ont faite. OK. Je vais chercher une nouvelle photo. Attends. Plutôt, il y a combien de pages ? 20 pages, c'est ce qu'ils ont dit. Il y a combien de dossiers ? Donc, il y a 7 dossiers. Donc, il faut que je fasse un et demi, on va dire. Je passe une page et demie par dossier. Donc, j'ai ados. Les amies, ses enfants. Je vais mettre sa famille.

Interviewer : Il reste encore deux minutes. OK. Si tu veux finaliser les quelques pages que tu as déjà faites.

P07 : Tu veux que je fasse quoi ?

Interviewer : En mode, comme s'il tu avais fini de remplir tout l'album et que tu devez finaliser ces quelques pages qui résumeraient.

P07 : Oui, c'est ça. Donc, j'arrête de charger les photos. Je termine mon truc ?

Interviewer : Oui voilà, comme s'il tu revalides avec l'aperçu, s'il tu veux.

P07 : D'accord. Donc, je sauvegarde mon truc. OK. Alors, je peux visualiser. Je ne sais pas comment. Aperçu. OK. Donc, je fais mon tour. Ce qui est bien, c'est que les endroits où je n'ai pas mis de texte. Il n'y a pas de texte bidon qui apparaît. OK. Et puis donc, s'il je fais ajuster mon produit. Là, j'ai assez retourné dans le truc. Le truc que je voulais voir. Little ne me rappelle pas que la résolution est mauvaise. Quand je suis dans le mode édition, il me laisse bien. Dans l'ensemble, c'est bien. Et puis donc, s'il je veux clôturer mon truc. Couverture rigide en lin. Poursuivre ma commande. Oui, ben oui fatalement, Au panier. Ah, c'est ici qu'on peut opter pour le truc. Donc, vous le choisissez dans le papier. Et la boîte. Oui, voulez-vous envoyer à ce produit en cadeau. OK, ouais, c'est pas mal ça. Hop. D'accord. Alors, pour votre design, message personnalisé. OK. Ça, c'est la carte qui sera avec le truc. Je suppose que je peux la personnaliser. C'est pas cher. 2,50€ pour une carte personnalisée. OK. Cool. Parfait. Hop. Je ne sais pas ce que c'est. OK. Donc, là, j'ai mon truc. Ma petite carte. Mes options.

Interviewer : Voilà. OK. Super. Merci, déjà, pour tous ces commentaires. C'est déjà super intéressant. Du coup, merci. On va passer maintenant à la seconde partie de l'entretien. Pour approfondir ton expérience, ta perception de la complexité de l'outil, tes émotions qui ont été ressenties et la manière de prendre tes décisions face aux différentes options proposées. La première partie concerne plus les émotions. Est-ce que tu pourrais me décrire un moment où tu as ressenti une émotion particulière ?

P07 : Par mon expérience, quand il a fallu choisir le design au début, je trouvais que le design était beaucoup plus beau que le logiciel avec lequel nous travaillons, chez Fujifilm. Beaucoup plus abouti, en fait. Mais par contre, il y en a trop.

Interviewer : Au niveau de l'émotion, qu'est-ce que ça te fait ressentir ?

P07 : À ce niveau-là, au niveau de l'émotion, je dirais que les designs sont soignés. À ce niveau-là, ça a l'air qualitatif, en tout cas.

Interviewer : Est-ce que tu t'es senti plutôt enthousiaste ? Ou plutôt indécis ou complètement confiant ?

P07 : Enthousiaste dans le sens où j'étais beau, mais indécis dans le sens où il y en avait trop.

Interviewer : Et de manière générale, dans la création, plutôt confiant ou stressé de ne pas comprendre ?

P07 : Non, confiant.

Interviewer : Et, le fait d'avoir autant de choix, ça t'a fait ressentir quoi ?

P07 : Pour moi, tu devrais avoir deux voies possibles. Soit tu as beaucoup de choix, mais tu ne sais pas beaucoup personnaliser. Soit tu as peu de choix que tu peux fort personnaliser. Ici, tu as les deux. Tu vais devoir choisir dans les 80 modèles, et en plus, tu vais devoir tout personnaliser. Ça fait beaucoup. Il y a trois modèles qui sont vraiment personnalisables, et une dizaine qui sont comme ils sont.

Interviewer : Il y avait aussi l'option de partir à blanc. Est-ce que c'est moins ton tempérament d'aller vers ce genre ?

P07 : En général, quand je fais un album, je pars à blanc parce que je n'aime pas les modèles qui sont proposés.

Interviewer : Mais ici, il y en avait quand même qui te parlaient un peu plus.

P07 : Dans le thème, le truc un peu… Je ne vais pas dire Disney, mais tu vois, les vieilles photos et tout ça, je trouvais que ça allait bien. Les vacances, j'aurais peut-être choisi autre chose.

Interviewer : Plus de couleurs peut-être ? Des pleines pages ?

P07 : Oui un truc ainsi.

Interviewer : Est-ce qu'il y a vu un moment plutôt de frustration ? Tu t'es senti frustré ?

P07 : Oui, un moment où je n'arrivais pas à déplacer la photo dans le cadre. Ça, je ne sais toujours pas comment j'y suis arrivé d'ailleurs. Et moi, en ayant l'habitude de travailler avec Photoshop et tout ça, ça ne correspond pas en fait Oui, non. Ces raccourcis là.

Interviewer : Et donc ça, c'était un peu plus la frustration. Est-ce que tu pourrais corréler ça avec la confusion ou s'il y a un autre moment où tu t'es senti confus ?

P07 : Non, je pense qu'en fait, dans les logiciels d'édition, il y a souvent ce problème-là qui revient. Moi, je n'utilise jamais le smartphone et tout ça évidemment pour encadrer des photos. Je ne sais pas dans quel sens ça va. Mais soit tu déplaces ton cadre sur la photo, je veux dire, soit tu déplaces la photo dans ton cadre. Ok, d'accord. Et ici, je ne sais pas, je ne m'y retrouvais pas.

Interviewer : Oui, ok. Donc plutôt confus par rapport à cette option-là. Et s'il tu devez me résumer cet exercice en trois mots, tu choisirais lesquels ? Ça peut être très large, ce qui te passe par l'esprit.

P07 : Résumer ça en trois mots ? Allez, je vais dire que c'est... C'est amusant. C'est long. Et comment je vais dire ça ? C'est amusant, c'est long et... Je ne sais pas moi.

Interviewer : Si ce n'est pas en un mot, ce n'est pas grave. C'est un aspect qui te... Plutôt amusant et long. C'est le bon combo pour décrire l'exercice. Ok. Donc ça, c'en est tout par rapport à la partie émotions. On va plus maintenant parler de ce qui est satisfaction. Et ça se divise en deux thèmes. Il y a la satisfaction par rapport à l'outil Smartphoto. Dans son utilisation et les options qu'il propose. Et il y a la satisfaction par rapport au résultat final. Au semblant de résultat que tu as su faire en 15 minutes. Parce qu'on se rend bien compte que 15 minutes, c'est très peu pour réaliser un album. Donc il y a ces deux satisfactions-là. Et par rapport à l'outil en lui-même, est-ce que tu es globalement satisfait ? Est-ce que tu saurais expliquer pourquoi?

P07 : Oui, d'abord parce que les designs sont beaux. Les prix ont l'air corrects. C'est facile d'utilisation.

Interviewer : Ok. Concernant la quantité d'options proposées, s'il je comprends bien, il y en avait de trop pour toi.

P07 : Pour moi, trop d'options.

Interviewer : On parlait plus des modèles au préalable qui apparaissent. Est-ce que c'est le cas pour tout le reste aussi ?

P07 : Je ne suis pas allé voir dans les cadres et tout ça. Mais oui, il y a l'air d'avoir beaucoup d'options.

Interviewer : Donc ce serait plus, il y en a trop, pas assez ? Ou juste ce qu'il faut au niveau des options ?

P07 : En fait, je pense qu'il y a quand même ce qu'il faut. Allez, moi dans mon cas, je vais utiliser plusieurs logiciels pour faire cet album. Le logiciel d'album, il va me servir vraiment que pour l'impression. Les corrections des photos, je l'aurais fait ailleurs. Les recadrages, je les aurais faits ailleurs. La sélection, je l'aurais préparée ailleurs. Donc maintenant, s'il je me mets à la place d'un monsieur tout le monde qui ne maîtrise pas Photoshop, il trouve une compagnie qui n'a pas envie de tout ça. Il va avoir besoin de toutes ces options-là. Elles sont nécessaires. Les arrière-plans, les mises en place. Oui, c'est ça, je vois bien ce genre de truc. Les cadres, les couleurs et tout ça. Allez, oui, il y a peut-être un petit peu trop, mais je ne sais pas, peut-être qu'ils ont une demande de leur client aussi.

Interviewer : Donc on n'est plus sur une moyenne haute, on n'est pas juste sur ce qu'il faut, il y a un peu trop.

P07 : Il y a beaucoup, mais c'est bien. Moi, je n'utiliserai pas personnellement parce qu'il y a beaucoup d'outils, mais qui ne sont pas très puissants en fait. Mais bon, je comprends pourquoi ils ont mis ces outils-là.

Interviewer : OK. Et par rapport à la présentation, à l'organisation de l'interface, comment est-ce que tu l'as trouvé ?

P07 : Alors, de nouveau, il y a beaucoup de choses. C'est difficile de mettre moins, parce que s'il on fait disparaître des éléments pendant... Les petites vieilles, elles ne vont pas s'y retrouver. Attends, je vais dire que tu as la fenêtre avec les outils, la fenêtre qui correspond plus à la visualisation du truc, et en dessous, les aperçus. Ce n'est pas mal. De nouveau, il ne faut pas plus sur un petit écran. Et j'imagine que maintenant, tout le monde travaille avec des petits écrans.

Interviewer : Donc s'il je peux conclure, ça te paraît assez clair, structuré. Est-ce que c'est assez pour toi, au niveau de l'organisation ?

P07 : Oui, très structuré, oui. Oui, c'est bien foutu.

Interviewer : Et s'il tu pouvais modifier quelque chose pour vraiment améliorer ta satisfaction à un niveau au-dessus, en améliorant, en modifiant l'outil, qu'est-ce que tu changerais ?

P07 : Ce système de déplacement des photos, ce qui serait pas mal, c'est d'avoir peut-être des options qui sont accessibles, je ne sais pas, en appuyant sur une touche ou quoi, quand tu survoles une photo par exemple, ce genre d'outil-là, recadrage et tout ça. Qu'est-ce que je pourrais améliorer ? Franchement, c'est pas ça. Non, dans l'ensemble, c'est pas mal. Oui, s'il je pouvais améliorer quelque chose, je ne sais pas. Voilà, peut-être la sélection des images. Maintenant, je vois mal comment ils auraient pu... Ça veut dire qu'à ce moment-là, d'autres fenêtres doivent se fermer, mais bon, c'est très petit. Et le gros du travail, c'est ça, c'est la sélection.

Interviewer : Oui, donc peut-être proposer une étape au préalable, avant d'importer, qui permet un tri.

P07 : Ça, ce serait intéressant. Avant de rentrer vraiment dans l'album, le choix de l'album et tout ça, ce serait d'abord d'avoir une fenêtre, avec quelles images comptez-vous réaliser votre album ? Tu vais choisir ton thème, tes photos de vacances ou quoi. Mettons que tu prends tes photos de vacances sur

3 ans, tu as 150 photos. Et par exemple, de là, on pourrait te conseiller, il faudrait partir sur un album XL de 40 pages, ou alors un album M de 100 pages.

Interviewer : Donc en fonction de cette étape de tri, il y aura un membre, un conseiller, du moins un guide.

P07 : Par exemple, quand les gens viennent, c'est vraiment très régulier pour développer des photos ici, ils vont venir avec leur téléphone, ils vont me dire, j'ai quelques photos à développer, je vais leur demander combien il y en a, ils vont me dire une vingtaine, il y en a aussi bien 60. Ils ne sont pas conscients du nombre de photos qu'ils ont sélectionnées, je ne sais pas s'il c'est la manière, ils sous-estiment très souvent le nombre de photos qu'ils ont à développer. Ou alors ils me déposent une clé USB, je fais tout, vous faites tout, et puis après je les appelle en leur disant, il y a 550 photos, qu'est-ce que je fais ? Ah ok, alors on va repasser, ou alors vous faites tout, mais ils sous-estiment 95% du temps vers le bas. Comme c'est la sélection des photos qui prend le plus de temps, le fait de commencer par ça, je crois que c'est une bonne idée.

Interviewer : Ok, d'accord. Ça pourrait aider à améliorer la satisfaction personnelle du créateur.

P07 : Moi, s'il tu vais venir me trouver pour qu'on fasse un album ensemble, parce que tu n'as pas envie de le faire ou tu ne sais pas le faire, je vais compter ça à mon tarif horaire, s'il je dois faire la sélection de photos avec toi, on a envie de passer une heure ou deux, et donc tu vais peut-être payer 180 euros pour bêtement sélectionner tes photos.

Interviewer : Ok, d'accord, pas mal, super intéressant. Et du coup, s'il on passait plutôt à la satisfaction du semblant de produit fini qu'on a là, est-ce que tu es globalement satisfait ?

P07 : Oui, ça je trouve que c'est vraiment bien. La couverture en lin, c'est plus joli qu'une couverture imprimée, je trouve.

Interviewer : Ok, et c'est quoi qui te plaît plus dans le résultat, ici ?

P07 : Alors, je n'ai pas vu l'objet, je ne sais pas comment il est, mais c'est son côté naturel, je dirais.

Interviewer : Ok, par rapport au lin choisi et au thème Disney que tu as imprimé, on se comprend bien vintage oui. Et donc, s'il cet album était à réellement acheter, est-ce que tu pouvais le commander ?

P07 : Oui, oui.

Interviewer : Et ici, de manière plus générale, entre l'expérience de l'utilisation de l'outil Smartphoto et le résultat du produit fini, donc de ce qu'on peut voir ici, c'est lequel qui te semble influencer le plus ta satisfaction à toi ?

P07 : C'est le produit fini. J'aime bien le produit, c'est peut-être un peu compliqué à faire, mais je vais quand même passer là parce que j'aime bien le produit.

Interviewer : Ok, parfait. Et s'il on se penchait plus sur l'outil, qu'est-ce qui t'a le plus plu ? C'est le nombre d'options, l'organisation ou autre chose ?

P07 : Oui, c'est un ensemble, en fait. Le nombre d'options, d'édition, on va dire. Et oui, l'organisation du truc. Je vais dire que le nombre d'options et l'organisation, le design du truc, tu vais passer sur les programmes concurrents, c'est exactement la même chose. Moi, sur celui que je connais, en tout cas, c'est quasiment tout pareil, mais les designs sont moins sympas. Mais pour les designs que j'ai pu voir comme ça, en vitesse, je n'ai pas passé 1 heure..

Interviewer : Ok, d'accord. Maintenant, on va passer plutôt au processus, donc de la manière dont tu as pris tes décisions. Et la première question est toute simple, c'est comment est-ce que tu prends tes décisions face à différentes options ? Face à différents choix.

P07 : Comment je prends mes décisions par rapport à différents choix ? Tu peux me donner un exemple ?

Interviewer : Il y en a qui fonctionnent avec le essai-erreur, donc ils vont vraiment tester toutes les options, comparer les deux, essayer de voir les deux en même temps, voir l'une et puis l'autre. Il y en a qui choisissent directement dans le menu et qui n'y reviennent pas. Comment est-ce que toi, tu as l'impression que tu prends ?

P07 : Je vais dire que je vais faire à l'instinct. Ça peut être essai-erreur, mais s'il ça me gave et que ça ne va pas, je vais trouver une solution. Par exemple, j'ai essayé de mettre une photo verticale dans un carré, je n'arrivais pas à l'adapter. J'ai choisi une autre photo, mais je vais dire que pour moi, ce qui compte, c'est de gagner du temps. Tu m'as dit que j'ai 15 minutes. Je sais que par expérience, les clients qui font ça, ils mettent 3, 4, 5, 6 heures. Si pas plus pour certains.

Interviewer : Donc, on peut dire que parfois, ça t'est arrivé de choisir par défaut pour aller plus vite. Et ça pourrait t'arriver en dehors de… Ici, quand on était cloisonné sur 15 minutes, ça pourrait arriver de manière générale ?

P07 : Non, là, je serais… J'aurais passé un temps de con.

Interviewer : Ok, d'accord.

P07 : Dans mon cas, s'il je dois le faire pour toi, comme ça prend beaucoup de temps et que je ne vais pas te facturer 400 euros de mise en page, je vais choisir des options qui sont rapides. Et pour toi ? Et pour moi, non, je vais prendre le temps.

Interviewer : Ok, d'accord. Donc, est-ce que tu peux dire que tu as parfois hésité longtemps ou pas ? Ou que de manière générale, dans un autre exercice…

P07 : Oui, je pourrais hésiter longtemps.

Interviewer : Et c'est quoi qui va t'aider à trancher ? Entre deux options similaires par exemple ?

P07 : Qu'est-ce qui va m'aider à trancher ? Le design. Oui. Donc, vraiment le rendu ? Dans ce cas-ci, oui.

Interviewer : Ok. Donc, on en vient sur de l'essai-erreur et le meilleur rendu va te dire « Ok, je tranche… » Ok. Et ici, c'était un peu moins immersif parce que j'ai imposé un album photo sur le moment même. Oui. Mais s'il tu devez créer un album photo plus personnellement et que, ben voilà, tu sais quel est le thème. Donc ici, le parcours de vie de Papa. Est-ce que tu as une idée précise de ce que tu veux créer ou c'est plutôt l'outil de personnalisation qui va te guider sur le… à quoi ça va ressembler ?

P07 : Non j'ai plutôt une idée précise, je veux dire c'est un peu un mélange des deux mais moi dans mon cas je n'aurais pas fait un album, un livre moi ce que j'aurais fait, j'aurais fait un album à coller et j'aurais mis par exemple des trucs qui ne sont pas des photos, une vieille lettre d'amour s'il j'avais dû transposer ça dans un livre, je me serais amusé à scanner des trucs ou à photographier des jouets qu'il avait quand il était petit des vestiges, j'aurais agrémenté avec ça.

Interviewer : En étant ici cloisonné dans cet outil, est-ce que tu aurais cherché à retranscrire cette image par des stickers de fausses punaises, faux papiers collants ou effet polaroïd

P07 : En réalité il y en a déjà dans le template que j'ai choisi, je n'ai pas regardé les stickers. Il y avait pas mal, les cadres avaient beaucoup de décorations accessoires, je ne sais plus, il y a des flèches, je sais qu'ils ont pas mal de... il y a vraiment beaucoup. Je n'aurais pas envie d'utiliser des stickers que tout le monde utilise, donc j'aurais préféré faire des trucs très légers, des contours, des machins ainsi et s'il je dois mettre une photo d'une pomme dans le truc, j'aurais pris une photo d'une pomme.

Interviewer : Ok parfait ! Et est-ce qu'à un moment donné tu as eu du mal à prendre des décisions parce qu'on peut dire que ça te fatiguait de choisir ?

P07 : Ouais, quand il y a trop de choix c'est ce qui se passe. Dès le départ quand il a fallu choisir un modèle j'ai pris le troisième en me disant il y a trop, j'avais pas envie de parcourir jusqu'au bout peut-être que s'il ça avait été pour moi, que je n'avais pas pris ça comme une épreuve j'aurais peut-être pris plus de temps, mais de manière générale, voilà

Interviewer : Est-ce que ça peut mener à un sentiment de regret suite à une décision par peur de louper ou de passer à côté d'une meilleure option ?

P07 : En fait oui, s'il y a trop, fatalement, c'est un peu comme quand tu configures ta voiture que tu vais mettre tout ce que tu as dedans et tu vois toute la liste d'options et tu te dis ah merde, est-ce que je dois choisir entre un alcantara et cuir, ou cuir et tissus, tu as toujours un petit peu peur de te planter, dans le cas d'une voiture tu peux te tourner vers ton concessionnaire, ici tu vais faire comme tu veux, maintenant c'est pas…

Interviewer : C'est une décision un peu moins importante, c'est 50 euros, mais c'est sûr qu'il y a quand même un petit peu de, il y a trop, est-ce que je vais prendre la bonne décision, et est-ce que ça t'arrive d'acheter en ligne de manière générale ? Si oui, est-ce que tu saurais comparer cette expérience cet exercice en ligne à tes habitudes d'achat en ligne de manière générale, sur des points de ressemblance ou complètement de dissonance.

P07 : Donc le point de ressemblance par rapport au logiciel que j'utilise déjà, c'est assez similaire comme je disais, mais celui-ci est peut-être un peu plus haut dessus, je n'ai pas vraiment regardé les prix, mais c'est pareil, c'est difficile, je ne sais pas vraiment à quoi comparer ça comme achat en ligne.

Interviewer : Si tu veux un exemple, j'ai d'autres interviews qui ont comparé ça à un achat à Zalando, par rapport au fait qu'il y avait plus ou moins d'options et que c'était plus facile de choisir

P07 : Zalando, tu vais acheter un vêtement, tu vais changer la taille, la couleur, tu ne personnalise rien, ici tu es vraiment dans un truc de personnalisation, ici on a regardé il n'y a pas longtemps pour des stores, ça c'était un peu pareil, en moins poussé, mais quand même il y avait beaucoup d'options aussi, mais c'est une bonne expérience.

Interviewer : Maintenant on va passer plus au point expérience utilisateur, on va parler d'immersion, d'engagement et de contrôle dû à la personnalisation, est ce que tu as eu l'impression d'être absorbé par l'activité, de ne pas avoir passé le temps, ou pas spécialement.

P07 : Oui s'il on veut, pas spécialement, les 15 minutes ont bien pris 15 minutes. C'est quelque chose que je fais, je suis dans mon domaine.

Interviewer : Ca joue en effet ! Et est ce que tu as eu le sentiment de maîtriser l'outil, selon toi c'était adapté à tes compétences

P07 : Ouais ouais !

Interviewer : Est ce qu'on peut dire qu'ici c'était assez stimulant sans être trop difficile

P07 : Oui aussi !

Interviewer : Et de manière générale s'il tu pouvais donner un conseil, à ce genre de concepteur d'outils, qu'est ce que tu leur dirais ?

P07 : en fait je pense que ce qui serait pas mal, et peut-être ça va rebondir sur le point précédent, ce serait d'avoir une espèce de ligne du temps avec les étapes, pour savoir dans quel moment du processus tu te trouves, parce que tu vois par exemple on a choisi le truc, puis on a la finition, on a choisi au début à la fin, c'est une petite ligne là au dessus, qui me dit voilà la finition je la choisis là, je ne suis pas en train de chercher

Interviewer : c'est vrai que ça peut souvent aider à voir s'il on a bien avancé, ou s'il nous reste six heures de travail avant d'arriver à la fin

P07 : Oui c'est vraiment ça

Interviewer : Juste par rapport à l'exercice, avant qu'on termine ce point-là, est ce qu'il y a quelque chose que tu voudrais ajouter, ou qui t'est passé par l'esprit qu'on n'aurait pas mentionné ?

P07 : Par rapport à ça, oui je pense que c'est bien aussi, parce que l'outil est en ligne, donc ça moi avec notre application, on a les deux possibilités, je ne sais pas ici, donc soit tu as la possibilité de télécharger une application, puis alors tu upload ton truc, ça je veux dire c'est bien, parce que tu peux faire ton album pendant des mois, et tu perds jamais le projet, mais par contre on a déjà eu des bugs, parce que ça se met à jour en ligne et puis toi ton application n'est pas à jour, ça a déjà été connu, je pense que c'est sous. Donc c'est plus rapide quand tu prends le logiciel, mais moi dans la pratique, je suis toujours revenu à faire, au début je disais à mes clients de télécharger le logiciel, et maintenant je leur demande de faire tout en ligne

Interviewer : Ok parfait, donc ça c'en est tout par rapport à vraiment l'exercice qu'on a eu, je vais passer juste environ dix petites minutes pour identifier quel type de consommateur tu es par rapport à ce type de service, et la première question, donc plus de manière générale, est ce que tu aimes réfléchir longuement pour prendre une décision plus ou moins importante, ou est ce que ça change en fonction ?

P07 : Est-ce que j'aime réfléchir longtemps, oui je vais réfléchir longtemps, mais ça peut changer, mais c'est pas un plaisir de devoir réfléchir à tes choix, c'est un plaisir avant de démarrer. Je vais planifier un achat par exemple, j'aimerais bien que ce soit comme ci comme ça, et puis après, une fois qu'il va falloir passer à l'action, ce sera peut-être moins un plaisir.

Interviewer : Et donc quand tu as beaucoup d'informations dans ce cas ci, ou plus de manière générale, est ce que ça te stimule ou ça te fatigue ?

P07 : Un peu des deux en fait, je vais dire s'il j'ai plein d'options, s'il c'est un achat que je dois faire, ça va m'ennuyer, s'il j'ai un achat que j'ai envie de faire, ça va me stimuler, et dans ce cas ci, ça va me stimuler, jusqu'à un certain niveau

Interviewer : Oui d'accord, s'il y a beaucoup trop d'informations. Et à contrario, est ce que s'il y a peu d'options, ça peut te frustrer ?

P07 : peut-être que je vais plus vite m'adapter, s'il y a peu d'options, donc pas forcément de frustration, j'ai parfois, j'ai même souvent le discours de vieux con, ça sert à rien, ça sert à rien, quand les jeunes me disent, tu peux faire ça, c'est ça, dans photoshop.

Interviewer : Donc pas de frustration, s'il y a beaucoup moins de choses

P07 : Non, je m'adapterais.

Interviewer : Et quand tu prends la décision, est ce que tu as l'impression, pour toi, de chercher la meilleure option possible, ou une option suffisamment bonne ?

P07 : La meilleure possible.

Interviewer : Donc l'impression de vouloir optimiser chaque détail, quand même, avant de valider le tout ?

P07 : Peut-être pas à ce point là, mais la meilleure possible, pour moi, ça peut être celle qui va, admettons s'il je dois te faire un cadeau, ça peut être celle qui va te contenter, moi dans le budget, et qui va contenter le vendeur parce qu'il est sympa.

Interviewer : Donc c'est suffisamment bonne, mais un petit peu plus haut, mais la meilleure, meilleure possible, pas forcément

P07 : Ben la meilleure possible, c'est pas spécialement le meilleur produit possible.

Interviewer : Ok d'accord, et ici, quand tu as créé cet album, ou que tu devez en créer un demain, est ce que ton objectif, c'est plutôt de conserver et organiser des souvenirs, ou de créer un objet agréable et esthétique pour le plaisir

P07 : Non le souvenir !

Interviewer : Créer et organiser des souvenirs, de manière plus fonctionnelle, et pendant ici, ou d'une personnalisation, est ce que tu te concentres plutôt sur des aspects pratiques, donc l'ordre des photos, les légendes, ou des aspects plus créatifs, couleur, mise en page, décoration

P07 : Ici dans ce cas-ci, j'essaie de respecter l'ordre, ok, c'est ce qui prédomine, mais il y a un peu de visuel qui vient, on va dire que s'il j'avais choisi un voyage, j'aurais peut-être classé, je sais pas moi, par thème de couleur, j'en sais rien

Interviewer : ok, donc c'en est tout par rapport à la partie d'identification du consommateur, il me reste 5-6 questions, un peu plus socio-démographiques, donc j'aurais besoin de ton âge exact

P07 : 46

Interviewer : ta profession ?

P07 : Photographe

Interviewer : la fréquence moyenne à laquelle tu achètes en ligne

P07 : pour mon privé, je dirais que j'achète en ligne peut-être une fois par mois

Interviewer : ok, et est-ce que tu te considères à l'aise avec les outils numériques de manière générale

P07 : Oui oui, clairement

Interviewer : Donc tu as déjà utilisé des outils de personnalisation en ligne auparavant, uniquement dans le cadre d'album photo ?

P07 : Non non, les stores dont je te parlais, parfois ça peut arriver chez des fournisseurs, par exemple d'encadrement, de devoir commander un cadre, à mesure que je ne sais pas fabriquer moi-même

Interviewer : Et pour les photos, c'est lequel que vous utilisez?

P07 : Fujifilm

Interviewer : Ok, et une dernière question beaucoup plus générale, un peu plus psychologique, est-ce que tu penses que trop de liberté peut nuire à l'expérience ?

P07 : Est-ce trop de liberté peut nuire à l'expérience ? oui, je vais dire les clients qui viennent chercher une expérience, ils s'attendent à être guidés quand même un minimum, par exemple pour te donner un exemple concret, moi j'ai souvent le cas en studio, c'est très cliché mais ça se voit comme ça, les hommes viennent pour avoir une photo de famille et les femmes viennent passer un moment, mais bon, je ne peux pas les laisser là, prendre les poses qu'ils veulent, ils ont quand même envie, l'expérience ça va être ça, ça va être de se laisser guider tout ça, de se retrouver à l'aise à un moment, peut-être qu'ils vont partir en vrille, je vais les laisser faire, mais je pense qu'ils doivent être guidés.

Interviewer : Super, est-ce que tu souhaites ajouter un commentaire ou une précision avant de terminer?

P07 : Non, c'est très bien !

Interviewer : Alors super, merci beaucoup de m'avoir accordé ce moment, donc je vais utiliser tes remarques pour essayer d'un peu plus comprendre la problématique, seulement s'il y a un élément qui te revient ou que tu trouves quelque chose qui est intéressant, qu'on n'en aurait pas à parler, tu peux me communiquer sans problème, on en a terminé, merci beaucoup !

Appendix B.8 - Transcript P08

Interview Date : 24/03/2026

Duration : 56 minutes

Format : In person

Interviewer : Avant de commencer, merci de participer à cet entretien dans le cadre de ma recherche sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne. Par exemple, album photo, chaussures, vêtements, etc. Ton retour va m'aider à comprendre comment les clients, toi en l'occurrence, perçoivent et vivent le service de personnalisation en ligne. Ça devrait durer environ 60 minutes et ca va se dérouler en deux parties. Tu vas commencer par un exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto. Je ne sais pas si tu connais. Pendant cet exercice, je vais te demander d'exprimer tes pensées, tes hésitations, tes ressentis ou tes points de satisfaction. L'écran sera enregistré à la fin d'analyse en respectant ton anonymat. Et alors, on poursuivra avec un entretien d'environ 40-45 minutes pour approfondir l'expérience, l'exercice que tu auras fait. Et alors, toutes ces informations me serviront pour mes recherches universitaires et ton identité restera anonyme. Donc, je rappelle juste, ça devrait durer un peu moins d'une heure. Si tu es d'accord, on peut commencer. Pas de question.

Donc, tu vas utiliser l'outil de personnalisation d'album photo Smartphoto, qui est un outil en ligne, pendant 15 minutes. Donc, ta tâche, ça va être créer un album photo sur base d'un dossier photo qu'on va choisir ensemble avant de commencer. C'est à toi de décider du format de l'album, de la taille, des couleurs, des matériaux, police, de la disposition, des outils, des éléments de décoration, etc. Tu es libre de faire tout ce que tu veux, pour autant que tu restes dans l'outil de personnalisation. C'est pas nécessaire de réaliser l'album en entier. Le but, c'est vraiment de tester l'outil sur le temps imparti, donc de chipoter avec les boutons, les options, etc. Mais moi, je ne suis pas censé t'aider. Donc, même si tu ne comprends pas le fonctionnement ou un bouton, tu dois l'exprimer à voix haute. Mais faire comme si je n'étais pas là. Et le plus important, c'est d'exprimer tout ça, et ce que tu fais, si tu veux, tout au long de l'exercice, sans tenir compte de ma présence. Et il ne faut juste pas utiliser le bouton remplissage automatique, qui permet de remplir tous les champs sans que tu aies à y réfléchir. Donc, s'il tu n'as pas de questions, on peut commencer. Il faut juste choisir au préalable l'album. Je vais t'en proposer 7. Il y a un city trip à Rome, un voyage à Rio, un séjour ski en Suisse, les fêtes de fin d'année 2024 avec ma famille, l'anniversaire de mariage de mes grands-parents, et un camp éclaireur 2023-2024, je ne sais plus, et un album photo retraçant la vie de mon père, qui serait à lui offrir en cadeau. Donc, il faut juste choisir un des 7. Est-ce qu'il y en a un qui parle plus qu'un autre ?

P08 : Partons sur le voyage en Suisse.

Interviewer : Le ski en Suisse. Je t'aiderai juste au niveau de l'importation, au moment où on y arrivera. Sinon, tu peux commencer sans tenir compte de ma présence. Je vais me taire pendant 15 minutes.

P08 : 32 euros. Oula *(Il est un peu perturbé car lors des premiers choix sur la page d'accueil, lorsqu'il clique sur une option, cela le renvoie directement à l'étape d'après sans avoir le temps de réellement observer son choix)*. XL, c'est énorme. M. Format paysage. Ah oui, je dois regarder les prix aussi, reliure à spirales. Et les photos, je les mets quand, je les mets après. On va voir les meilleures ventes *(Il utilise ce filtre)*. Celui-là, ça fait voyage. Je m'en fous, je lis pas tout. C'est une sorte de Canva, en fait. Allons-y. Ouh là, il y en a beaucoup. Je vais mettre déjà ça. Couverture. Donc, j'en choisis une. Non, pas comme ça. Euh... C'est pas ça, c'est pas ça. Alors, couverture. Ah oui, c'est celle-ci, ok. Je vais mettre photo de paysage. Ça se met bien. Ça, j'imagine que c'est l'arrière. Un petit coucher de soleil. Et là, il y a une photo que... Hop. Même s'il ça... Oui. C'est pas l'idéal, mais c'est pas grave. Alors. En vrai, j'ai même pas envie d'en mettre une là. Je vais supprimer ça. Texte. Non. *(Il tente de cliquer sur la zone de texte*

sur le modèle, mais ne comprend pas qu'il est renvoyé dans la zone de remplissage de texte dans la colonne outil à gauche) Ah, tapez votre texte ici. Suisse. 2023. Je pense. Pas sûr. Non, c'est pas ça. Ça, c'est mal fait, par exemple. C'est tout petit. Et il n'y a pas grand-chose. Ouais, ça c'est... Soit c'est mal fait, soit c'est moi qui ne comprends pas le truc, mais... Non. Next. Suivant. Bon, pour les photos, c'est simple. *(Il clique un peu sur tous boutons sans but précis pour découvrir l'outil. Il semble quand même avoir peur de cliquer sur les boutons dont il ne comprend pas le but (sachant qu'il n'y a pas de notices ou un mot de description, mais uniquement un icône) pour éviter de faire des erreurs)* Ce qui est cool, c'est que ça ressemble un peu à Canva ou PowerPoint. S'il t'as déjà utilisé ces trucs-là, c'est facile. Même si... Je trouve que ça prend quand même vite de la place sur la page. On n'arrive pas trop à zoomer dessus. Ah non, c'était la photo qui était comme ça. OK. Ça s'aligne directement, ça c'est bien, c'est comme Canva. C'est cool. Mais du coup, forcément, s'il... Les images du même format, sinon... Genre ça c'est le paysage, s'il je ne mets pas le paysage à côté, ça ne va pas. Genre c'est moche. Toujours le même problème. Ça. Et le fond. Toujours pas. *(Il ne trouve pas comment changer la couleur du fond)* Oh. J'ai vu un truc apparaître. Non, toujours pas. J'arrête avec mes clics droits. Bon, les stickers. OK. Ouais, c'est pas très... Ça sert à rien. Ah. Ah, OK, c'est le truc. Mais on ne peut pas changer le fond du... S'il j'ai pas envie d'un truc noir, moi. Ouh là. C'est peut-être pour les photos. Ce qui est cool, c'est qu'on ne doit pas modifier les photos avant. On peut le faire directement là-dessus. Pareil. Après, il n'y a pas grand-chose comme option. Ça me frustre de ne pas savoir comment changer le fond de ce truc-là. Alors. Petit pinceau, du piqué. Après, c'était peut-être le modèle qui est comme ça, mais... Ah, voilà, OK. Arrière-plan. Débile. Voilà. Et est-ce que... Je reviens dans l'arrière-plan. *(Il avait réussi à trouver comment changer l'arrière-plan, mais galère à retrouver son chemin et à refaire la même action)* Non, c'était pas ça. Bon, ce qui est cool, c'est qu'on me dit déjà les couleurs que j'ai utilisées. Je peux les garder. Ah oui, je peux appliquer à toutes les pages. Peut être pas mettre de jaune partout. OK, ça j'ai déjà choisi *(Il tombe sur un menu déroulant avec le choix de la taille, du type de couverture, … c'est un peu bizarre car il a dû faire ces choix avant)* Ah oui, c'est vraiment comme PowerPoint, je peux vraiment choisir le... Il manque juste les transitions ahah. C'est quoi la différence ? *(Il ne comprend pas la différence entre les menus déroulants « Mise en page » et « Pages »)* Voilà ça. Mise en page pour l'image et ça. Ben non, c'est quoi la différence ? Ah oui, je peux en mettre plusieurs sur une page. Voilà, alors c'est quoi la différence. Et est-ce qu'on peut... Inventer un format nous-mêmes ? Tu vais pas me répondre, hein. Je fais une bêtise là. Euh, donc s'il je fais ça, je supprime une photo. J'ai vu copier format tantôt, mais je sais pas où c'était. Ah, juste... Ouais. Parce que s'il j'ai envie de faire une page moi-même et que j'ai envie de la reproduire partout... Bon, c'est pas ça. Je peux pas faire glisser... Donc s'il je veux mettre une image là où il n'y a rien... Ah oui, mais c'est la dernière page. J'arrête. Faire glisser. Ça marche pas non plus. *(Il tente de déplacer une image d'une page à l'autre, mais elle ne s'adapte pas aux cadres de la nouvelle page, ça se superpose)* Hop. Coller. *(Il découvre qu'on peut cacher les photos utilisées)* Ah, ça c'est bien ça. On peut réutiliser deux fois les mêmes. Hop. Je glisse. Ça marche toujours pas. Déplacer... Ah ouais, je peux... Je peux en superposer plusieurs. Non.

Interviewer : Il te reste plus ou moins une minute s'il tu veux...

P08 : Je dois finir le projet ?

Interviewer : Juste... Comme s'il tu devez finaliser et que tu repassais en revue. Mais pour avoir finalisé le projet, c'est pas possible. De toute façon, je pense qu'il va falloir 15 minutes. Imagine que tu as mis toutes les photos qu'il fallait et que tu repassais en revue les pages que tu as faites.

P08 : Non. En vrai, c'est quand même complet comme truc. On peut faire tout. Il y a juste l'interface... Ah voilà, d'ailleurs, je suis bloqué. Ah ouais, non. Il faut le temps de comprendre, mais... *(Il découvre qu'il peut fermer la fenêtre de visualisation pour avoir une meilleure vision de l'interface et des outils)* Ah. C'est déjà plus clair parce que j'ai rabaissé ce machin-là, mais quand tout est développé, tu vais me dire que c'est pareil partout. Le format, s'il je le mettrais en gras ou quoi... J'ai juste « police » et « texte ».

Interviewer : Si tu veux, on peut arrêter là. C'est OK pour toi ?

P08 : Yes. Je ne suis pas très doué.

Interviewer : Nickel. Du coup, déjà, merci pour tous ces partages de pensées. On va maintenant passer à la seconde partie de l'interview. C'est pour approfondir ton expérience, ta perception de la complexité, tes émotions et la manière dont tu prends tes décisions face à différentes options proposées, comme ici. Le premier point, c'est les émotions. La première question est toute simple. Comment est-ce que tu t'es senti pendant l'exercice de personnalisation ?

P08 : Euh... Première vue, j'étais plutôt rassuré de voir que c'est quand même un programme... que je ne connais pas du tout. Et pourtant, j'ai quand même l'impression que je le connais, parce que c'est des trucs... Toutes les applications de montage, etc., c'est un peu le même style. Canva, PowerPoint... Ou même des applications au montage photo. Donc c'est... Par exemple, le texte, quand on retrouve les systèmes de police, c'est chose qu'on connaît. Couleur, la taille... Je ne le voyais pas au début, mais sinon, c'était bien là. Mais... Donc au début, rassurant, et puis à la fin, un peu frustré de voir que j'arrivais pas à faire certaines choses. Mais ça, c'est... Ça, c'est moi.

Interviewer : Donc s s'il tu pouvais décrire... Enfin, choisir une émotion forte que tu as ressentie, tu choisirais laquelle ? Est-ce que tu as l'impression que tu étais plus enthousiaste, plus stressé, indécis, ou complètement confiant ? Un peu de tout ?

P08 : Confiant, oui. Confiant. Parce que vraiment, on a ce sentiment de... de connaître le programme alors qu'on ne le connaît pas du tout. Ok.

Interviewer : Et comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix ?

P08 : Moi qui suis très... qui ai envie que ça aille très vite, je ne prends pas le temps d'aller voir suffisamment tous les choix, donc je me rabats souvent sur les premiers. Qu'est-ce que ça me fait d'en voir autant ? Je ne veux pas dire que ça m'ennuie, mais... Je sais que je n'irai pas aller lire tous et... Voilà.

Interviewer : Ok. Et est-ce qu'il y a eu un moment de frustration, ou de confusion, à un moment donné ?

P08 : Quand je ne voyais pas le... Quand il y avait un menu qui s'affichait à moitié, et que je me suis dit, comment c'est, ce n'est pas possible, on aurait dû pouvoir reprendre la petite fenêtre, la grandir, la rétrécir, à ce niveau-là, c'était un peu limite.

Interviewer : Et est-ce qu'à un moment, tu t'es senti confus, de ne pas comprendre... quelque chose ?

P08 : Non, confus, non.

Interviewer : Ok. Et s'il tu devez résumer cette expérience, l'exercice, ici, en trois mots, tu choisirais lesquels ?

P08 : Facile. Il m'en faut deux. S s'il tu veux développer, tu peux développer. Facile, parce que c'est vraiment... C'est vraiment ce que je dis. Ce que je dis... C'est que des trucs connus, des choses qu'on voit un peu partout. Limite, on a l'impression que ce n'est pas une sorte de... de site développé par Canva, qui s'occuperait de... D'ailleurs, je suis sûr que Canva fait exactement la même chose pour les photos. Donc, facile. Je ne sais pas comment... Je ne sais pas s'il y a un mot qui existe pour ça, mais par contre, il y a quand même des choses à améliorer. Enfin, je pense à plusieurs trucs. Déjà, le petit cadre ici au-dessus, avec les options, ou même ici à gauche, entre guillemets, la palette d'options qu'on a, j'ai l'impression que c'est... Niveau design, après je ne suis pas designer, mais le design n'est quand même pas terrible. Ça me semble moche. On dirait que c'est Toyota qui a développé ce truc-là et qu'on a l'habitude de connaître Mercedes.

Interviewer : OK. D'accord.

P08 : Et sinon, parfois, les petits problèmes d'interface, c'est de... Ouais. L'interface de gestion de la place au niveau de la page. Pourtant, j'ai beaucoup de choses en bas, beaucoup de choses à gauche, forcément, parce qu'il y a la palette des outils. Un petit peu en haut, pourtant, les outils d'en haut, ils ne servent pas à rien, mais on les utilise quand même beaucoup plus rarement que ceux de gauche et du bas. Et alors, à droite, il n'y avait rien du tout. Ils auraient peut-être pu mettre la palette du haut à droite, redresser un peu. Et troisième mot... Pratique. Parce qu'on n'a pas utilisé le remplissage automatique, mais je pense qu'il doit marcher très rapidement. Ça doit bien marcher.

Interviewer : Oui, oui. OK. Donc, ça, c'en est tout, vraiment, par rapport aux émotions que tu as ressenties. On va maintenant parler plus de la satisfaction que tu as eue ou non. Ce point-là, il se divise en deux thèmes. Il y a la satisfaction vraiment par rapport à l'outil et à son utilisation, et la satisfaction par rapport au résultat final ou au semblant de résultat que tu as obtenu au bout des 15 minutes de temps imparti. Est-ce que, globalement, tu es satisfait de l'utilisation de l'outil, donc de l'outil en lui-même ?

P08 : Oui, je pense que s'il je devez faire un album photo, il n'y a pas grand-chose qui me faudrait... Enfin, pas grand-chose. Et d'ailleurs, je vois rien qui manque à cet outil pour réaliser l'album photo, entre guillemets, de mes rêves. Tout est déjà pensé.

Interviewer : Concernant la quantité d'options proposées, que ce soit par rapport aux modèles, aux préalables, aux matériaux, ici, aux options, et à l'intérieur, les sous-options, est-ce que tu dirais qu'il y en avait de trop, pas assez, ou juste ce qu'il fallait ?

P08 : Ça dépend un peu. Je pense que par exemple, s s'il on voulait personnaliser une photo, j'ai dit tout à l'heure que j'avais mis une photo et j'avais dit, c'est cool, on ne doit pas la modifier avant de la mettre. Et c'est vrai que on a plusieurs options ici d'effet. Maintenant, ça reste quand même limité. Couleur d'effet, c'est vraiment noir et blanc, ou d'autres. Édition des couleurs, c'est quand même limité. On peut la rogner ici, je l'ai vue tantôt. Maintenant, imaginons... ah oui on peut la retourner mais... C'est basique. C'est vraiment le basico-basique. Pour aller plus loin, mais ce n'est pas nécessaire, je pense, mais pour aller plus loin, on devrait carrément pouvoir faire ce que fait un logiciel photo. Un peu plus que ça. Sinon, au niveau des choix, j'ai vu des illustrations tantôt, il y en a beaucoup, même s s'il je trouve que ça fait un peu gamin de mettre des logos comme ça. Ça, c'est mon avis. Sinon, il y avait beaucoup de choix, quand même. Moi, je vais dire qu'il y a juste ce qu'il faut, mais tu peux être sûr que je voudrais un logo d'un tel, et qu'il n'y aura pas. Ce n'est jamais trop, je pense. Plus il y a de choix, plus les gens sont contents parce qu'ils trouvent toujours une... Ils trouvent toujours ce qu'ils veulent.

Interviewer : Et... Comment est-ce que... Donc, on a parlé de la présentation et l'organisation, vraiment, de l'interface, que tu l'as trouvée plutôt moche et pas s s'il bien organisée que ça. Mais est-ce qu'il y a un côté quand même clair et structuré, ou le fait que ça prend certains endroits qui ne servent pas à grand-chose, que tu expliquais, et qui prennent de la place pour rien, gâche ce côté clair, structure ?

P08 : Non, ça reste très clair, quand même. Je suis fort dans la critique, mais ça reste très clair, quand même. Dès qu'on veut un outil, on va à gauche. Dès qu'on veut changer de page, on va en dessous.

Interviewer : Juste à un moment donné, ça a été un peu moins clair pour trouver, par exemple, le changement de la couleur de l'arrière-plan ?

P08 : Je n'avais pas vu qu'il y avait une petite roulette ici. Parce que j'avais encore ce truc-là en bas qui était développé, et je n'avais pas vu ici. À ce niveau-là, ce n'était pas clair. Le curseur ? Le curseur, qu'on voit à peine. Il m'a fallu un moment pour... Parce que je savais que c'était possible de changer le fond. Ce n'est pas possible de laisser du noir partout, mais le trouver, c'était...

Interviewer : Donc, c'est clair dans la manière de faire, mais où sont les choses, sur quel bouton cliquer pour baisser ceci, rogner, etc. Il y a moins de clarté.

P08 : Oui, c'est ça.

Interviewer : OK. Donc, hormis ce point, interface et organisation, clarté de cela, s s'il tu pouvais modifier quelque chose dans l'outil pour améliorer ta satisfaction, est-ce qu'il y aurait autre chose que tu changerais ?

P08 : Non, je ne pense pas. Non, ça reste quand même un outil vraiment très facile.

Interviewer : OK. Donc, maintenant, on va plutôt passer par rapport aux semblants de produits finis qu'il y a là. Je suis conscient qu'en 15 minutes, on ne s'est pas réalisé un album photo dans son entièreté. Maintenant, c'est bien que tu aies testé les différentes options. Maos c'est quoi qui te plaît le plus dans le résultat ici que tu as créé ?

P08 : La personnalisation, on peut quand même mettre des images un peu dans tous les sens, la taille qu'on veut. Je l'ai dit tantôt, le fait qu'on nous… Parce que là, c'est un petit album, mais s s'il je faisais un gros album avec plein de photos, ça m'embêterait de mettre deux fois la même. Ici, ça nous le signale quand même. Oui, oui. Ça nous prévient quelles couleurs sont déjà utilisées. L'album n'est pas arc-en-ciel non plus.

Interviewer : OK. Donc, globalement, on peut dire que tu es satisfait de ce que le rendu pourrait donner.

P08 : Oui.

Interviewer : Admettons, tu avez fini l'album dans l'optique, dans la manière dont tu l'as commencé. Est-ce que s s'il était réellement à l'acheter, tu serais prêt à le commander ?

P08 : Oui. Oui, oui, clairement, oui. Après, je ne sais pas s s'il… Ah oui, c'était 30 euros pour… Ah non, c'est 20 euros. J'imagine que s s'il je rajoute des pages, ça augmente même. Oui, le prix est franchement correct pour un album photo.

Interviewer : OK. Donc, maintenant, ici, plus de manière générale, entre l'expérience d'utilisation de Smartphoto et le résultat du produit fini, c'est lequel qui influence le plus ta satisfaction globale ?

P08 : Le produit fini.

Interviewer : Tu saurais expliquer ?

P08 : Je préfère passer plus de temps sur un truc, un logiciel nul et compliqué que d'avoir vraiment un beau truc à la fin que le contraire et me dire « allez, je fais ça vite fait ».

Interviewer : OK. Et s s'il on devez se focaliser plutôt sur l'outil, c'est quoi qui te satisfait le plus ? C'est le fait d'avoir une grande quantité d'options, moins d'options, l'organisation, le côté facile, c'est quoi qui te satisfait le plus dans l'utilisation de l'outil ?

P08 : Le côté facile. Le côté facile, c'est parce que là, j'essaye de découvrir plutôt les options, mais s s'il je voulais vraiment faire un album rapide, je ferais un album rapide.

Interviewer : Et quand tu parles de facilité, c'est le fait que ce soit intuitif ?

P08 : Oui. C'est ça, oui. Oui, c'est tous des trucs…

Interviewer : Le process est fluide, tu sais à quelle étape tu es…

P08 : Parce que c'est tout le temps le même. J'avais l'impression de me retrouver dans un PowerPoint, avec les mises en page, avec les… Pour ça, je n'ai toujours pas compris, d'ailleurs, mais c'est peut-être le seul truc que je n'ai pas compris.

Interviewer : Ok. Donc, on va maintenant passer au point processus de prise de décision. Et la première question, c'est, qui est peut-être un peu plus complexe, c'est comment est-ce que tu avez fait pour prendre tes décisions face à différentes options proposées ?

P08 : Je pense quand même… par exemple, au début, on arrive sur la page de garde. Directement, on me propose des choix et c'est directement dans ces choix-là que j'arrive. Avant même de choisir, quand j'ai choisi le modèle, il y avait une page, une image géante ici avec un petit texte et c'était une image de paysage. Forcément, sans le vouloir, j'ai fait exactement la même chose en mettant une image de la montagne et j'ai mis le titre du séjour. C'est un peu ce qu'on me présente en premier. Je me fais quand même faux-influencer.

Interviewer : Est-ce qu'on peut dire que tu n'as pas d'idée précise au départ de ce que tu veux avec l'album que tu as en tête et que c'est l'outil qui va te guider ?

P08 : Clairement, oui.

Interviewer : Admettons, tu voudrais demain écrire un album où cette fois-ci, je ne t'influence pas, je ne t'impose pas des photos et que tu choisis quelconque sujet. Est-ce que tu serais plutôt dans l'optique d'avoir une idée précise dès le départ de ce que tu veux avant d'arriver dans l'outil ?

P08 : Non, pas forcément.

Interviewer : C'est vraiment l'outil qui va t'influencer sur à quoi va ressembler l'album en fonction des options proposées ?

P08 : Je regarde les modèles et…

Interviewer : OK. Et quand s s'il y a plusieurs options similaires, des options qui se ressemblent et peut-être qui te plaisent toutes les deux, comment est-ce que tu vas choisir entre les deux ?

P08 : Je n'ai aucune idée.

Interviewer : Ça peut t'aider s s'il justement je te demande s s'il y a eu un moment où tu te rappelles que tu as hésité ou pas spécialement ?

P08 : Non, pas spécialement, je ne pense pas.

Interviewer : Donc, ça ne t'est pas arrivé d'hésiter pendant longtemps à un moment donné ?

P08 : Non.

Interviewer : Et de manière générale, tu n'as pas l'impression que ça pourrait t'arriver ?

P08 : Ici, je ne pense pas, c'est quand même très…

Interviewer : OK. Et dans cette optique de non-hésitation, est-ce que ça t'arrive de choisir par défaut parce que c'est l'option qui se présente et voilà ou pour aller plus vite ?

P08 : Par défaut, oui souvent. Et pour aller plus vite. Pour les 2 en fait, oui.

Interviewer : OK. Est-ce que tu saurais expliquer pourquoi ?

P08 : C'est pour ne pas perdre trop de temps à trop chipoter. Oui, ben oui. Je n'aime pas trop m'arrêter sur plein de trucs et hésiter pendant très longtemps. Quand ça rend bien, je prends ce qu'on me donne et souvent, c'est bien fait. D'ailleurs, l'une des premières choses que j'ai faites en ouvrant le programme, j'ai été dans les modèles les plus vendus ou les plus… Par intuition, j'ai fait ça et puis j'ai pris le troisième que j'ai eu.

Interviewer : Parce que tu fonctionnes comme ça de manière générale. Et est-ce que tu as l'impression qu'à un moment donné, tu aurais eu du mal à prendre une décision parce que tu étais fatigué de devoir décider, de devoir choisir et que c'était fatigant ?

P08 : Ici, dans ce truc-là, le plus compliqué, je pense que ce n'est vraiment pas l'outil, mais c'est de choisir les photos. Donc, de sélectionner ce que tu mets, ce que tu ne mets pas. Forcément, plus tu en mets, plus le prix change. Il ne faut pas trop charger non plus parce que sinon, s s'il tu en mets huit par

page, ça ne va pas le faire. Mais c'est plus sur le choix des photos que sur la mise en page. Ça peut devenir fatigant. Oui, c'est ça le plus dur dans un album photo, je crois que c'est de faire le tri des photos.

Interviewer : Parce qu'il y a beaucoup de choix ?

P08 : Parce qu'on arrive souvent avec beaucoup trop de choix et qu'on a un budget limité.

Interviewer : Est-ce que cette réflexion est la même par rapport aux stickers, admettons ? C'est l'exemple que tu as dit où il y avait vraiment beaucoup de propositions. Est-ce que là aussi, ça pourrait être le cas d'être fatigué de devoir choisir parce que tu avez du mal à prendre une décision due à la quantité ?

P08 : Non je pense pas. Au niveau des stickers, je pense que s s'il tu vas dans les stickers, c'est que tu as une idée en tête ou que tu cherches un truc spécial, spécifique.

Interviewer : Et sinon, on peut rapporter ça au choix de la couleur. Est-ce que en hésitant, ça pourrait être fatigué de devoir choisir la bonne couleur, la bonne police, le bon cadre ou le bon modèle, simplement ?

P08 : Moi, non. Moi, personnellement, non.

Interviewer : Donc cette fatigue de devoir choisir n'arrive que, selon toi, pour le choix des photos. Est-ce que tu as parfois le sentiment ou pas du tout, d'avoir un sentiment de regret concernant une décision prise peut-être par peur de louer une meilleure option ?

P08 : Non, pas spécialement. Souvent, l'option choisie, c'est la bonne. Le retour en arrière qui est possible donc non.

Interviewer : OK. Est-ce que tu fais des achats en ligne de manière générale ?

P08 : Oui.

Interviewer : Autre que la personnalisation ou personnalisé aussi ?

P08 : Oui, les deux.

Interviewer : Comment est-ce que tu pourrais comparer ici cet exercice à une expérience d'achat habituel en ligne ?

P08 : Par exemple, j'ai fait des cartes de visite il y a un an sur Canva et c'était exactement le même processus. En plus, c'était plus centré moins sur les photos et plus sur le texte, etc. Pas exactement, mais c'est quand même le même type d'interface. C'est facile, tu fais plusieurs idées, tu fais plusieurs projets et puis tu choisis.

Interviewer : OK. Ça, c'en est tout vraiment par rapport à la prise de décision. Maintenant, on va rentrer dans le thème qui est vraiment l'expérience utilisateur. Au niveau de l'immersion dans l'implication, l'engagement et le fait de contrôler puisque tous les choix se font de ton côté. Est-ce que tu as eu l'impression d'être absorbé par l'activité et de ne pas avoir passé le temps ?

P08 : Oui, c'était 15 minutes ? Oui, je n'ai pas vu le temps passer. OK.

Interviewer : Tu peux m'en dire plus ?

P08 : Ben le temps de découvrir. Je pense que s s'il je voulais vraiment faire un bon album, je prendrais d'abord le temps de mettre mes photos. Je prendrais le temps de voir un peu toutes les possibilités. Et il y en a quand même pas mal. D'ailleurs, ça m'a pris 15 minutes. Et puis seulement, une fois que je connais les outils, je sais comment ça fonctionne et ce que je peux faire. Là, je pourrais importer mes photos.

Interviewer : OK. Et tu as eu le sentiment de maîtriser l'outil s s'il j'ai bien compris ? OK. Donc, le niveau de difficulté, plus ou moins, il t'a semblé adapté à tes compétences.

P08 : Oui.

Interviewer : Donc, l'exercice, c'était assez stimulant sans être trop compliqué sur tous les aspects ?

P08 : Oui, c'est ça. Oui, franchement, oui.

Interviewer : Et de manière générale, s s'il tu pouvais donner un conseil au concepteur de ce type d'outil, en dehors de ceux que tu m'as donnés, qu'est-ce que tu leur dirais ?

P08 : Franchement, pas grand-chose.

Interviewer : Si tu penses qu'il n'y a rien d'autre que ce que tu m'as dit sur la modernité ?

P08 : Et encore c'est minime. Franchement, l'outil est facile. Je ne le connaissais pas dès que je vais devoir faire un album photo, j'y penserais, mais non, c'est très simple, franchement.

Interviewer : Est-ce qu'il y a quoi que ce soit que tu voudrais ajouter ou qu'on n'aurait pas mentionné que tu penserais important par rapport à smartphone ?

P08 : Non, pas spécialement.

Interviewer : Ok. Donc, on en a fini avec l'exercice en lui-même. On va passer à une partie plus identification pour comprendre quel type de consommateur tu es vis-à-vis de ce genre de service. Et la première question, c'est, de manière générale, est-ce que tu aimes réfléchir longuement avant de prendre une décision plus ou moins importante ?

P08 : Non, il faut que ça aille vite. Maos l'importance arrive quand le prix est trop élevé. Je mets de l'importance quand je vois que quand il y a un enjeu de prix, je regarde, je fais attention ou sinon, quand c'est des petits trucs ou une trentaine d'euros ici, je...

Interviewer : Donc, l'album photo se range dans la catégorie décision non importante ?

P08 : Oui.

Interviewer : OK. Et quand tu avez beaucoup d'informations, est-ce que tu avez l'impression que ça te stimule ou que ça te fatigue ?

P08 : Ça me stimule plus. Parce que moi, justement, vu que je suis très rapide, je n'ai pas le temps d'être fatigué, donc je regarde vite. Souvent, je tape quand même dans les premiers que je vois. Et... Je fais quand même un check rapide pour voir s s'il n'y a pas mieux, de meilleure qualité ou moins cher. Maos sinon, je tape quand même... Souvent, il faut dire ce qu'il y a quand on tape quelque chose dans une barre de recherche sur un site en ligne, on a les plus vendus en premier, on a les meilleurs choix, meilleurs rapports qualité-prix. Et c'est souvent ce que les gens en demandent et moi, c'est ce que je demande. je tape, je ne regarde pas souvent.

Interviewer : Maos le fait d'avoir beaucoup d'infos ne te stimule pas vraiment s s'il je comprends bien. Est-ce que tu vas du coup rechercher dans toutes ces informations, toutes ces options ?

P08 : Non, du coup non.

Interviewer : Ça ne te fatigue pas, mais ça ne te stimule pas, ça ne te donne pas envie de rechercher plus, parce que tu es content de... C'est ni l'un, ni l'autre.

P08 : Au final, oui.

Interviewer : OK. Et quand il y a peu d'options, justement, est-ce que ça peut être frustré ou justement, ben, tant mieux, il n'y a pas toutes ces autres options qui prennent la place ?

P08 : Ça ne me frustre pas, mais je... J'active une petite alerte dans mon cerveau qui me dit, attention, s s'il n'y pas beaucoup, s s'il n'y a pas grand-chose, s s'il je veux un t-shirt de telle couleur et qu'on ne m'en propose que trois, alors que d'habitude, j'en ai des dizaines et des dizaines, là, je me dis... Je réfléchis à deux fois quoi.

Interviewer : Comme ça a été le cas pour les effets pour photos.

P08 : Oui, c'est ça. Donc, il y avait peu d'options. Et je me suis directement dit, ouh là, il n'y a pas grand-chose, quoi.

Interviewer : Maos quand il y en a beaucoup, d'un autre côté... Tu ne les regardes pas toutes.

P08 : Je ne les regarde pas toutes, non.

Interviewer : Donc, il y a un paradoxe entre les deux pour toi. OK. Et quand tu prends une décision, que ce soit ici, dans cet exercice, ou de manière générale, est-ce que tu cherches généralement la meilleure option possible ou une option suffisamment bonne ?

P08 : Je voudrais chercher la meilleure, mais je m'arrête souvent à une suffisamment bonne.

Interviewer : OK. Maos est-ce que ce côté d'avoir la meilleure est possible dans ton esprit par rapport au fait que tu cliques souvent sur meilleure vente ? Et du coup, pour toi, la meilleure est là et je prends la suffisamment bonne de ce qui est proposé parmi les meilleures selon le site ?

P08 : Oui, je me dis souvent qu'en cherchant mieux, j'aurais peut-être pu trouver mieux. Maos je me dis quand même que ce que j'ai, c'est correct parce que j'ai quand même checké.

Interviewer : Donc, dans cet exercice, on peut dire que tu n'as pas essayé d'optimiser chaque détail. Donc, tu t'es contenté de cette option-là et bien, allons pour ça.

P08 : C'est ça, oui.

Interviewer : OK. Donc, sans avoir une peur de passer à côté d'une meilleure option, ce n'est pas grave, je ne l'ai pas choisi.

P08 : J'ai dit tantôt que j'aurais quand même avant d'apporter les photos, j'aurais gardé tout ce que je pouvais faire. Maos ce n'était pas justement pour améliorer au mieux mon projet, mais c'est plus pour avoir facile pour la suite, pour pouvoir faire mon album photo en 30 secondes.

Interviewer : OK. D'accord. Donc, tu serais plus même jusqu'à, avant de commencer, analyser tout l'outil et dire oui, je peux faire ça, ça, ça, ça. Puis une fois dedans, ah oui, c'était là, tant mieux. S'il j'oublie, tant pis, je ne cherche pas.

P08 : Oui, c'est ça.

Interviewer : OK. Et ici, quand tu as créé ton album ou que tu devez en créer un nouveau, plus personnel, donc de ton plein gré, est-ce que ton objectif principal, ce serait plutôt de conserver et organiser des souvenirs ou justement de créer un objet agréable et esthétique pour le plaisir?

P08 : Pour un album photo? L'objectif idéal, ce serait plus les souvenirs. Maos, c'est plus compliqué parce que c'est surtout sur les photos, il faut agencer des textes et mettre des anecdotes, etc. Ça prend plus de temps, je pense.

Interviewer : Donc, c'est les deux, mais le but premier, c'est de conserver et organiser les souvenirs dans un livre.

P08 : Je pense, pour un album photo, c'est quand même mieux. Il y a ensuite le fait d'agencer, de rendre beau, etc. Maos en second lieu.

Interviewer : C'est ça. OK. Et pendant la personnalisation, est-ce que tu as l'impression de davantage te concentrer sur des aspects pratiques et fonctionnels ? L'ordre des photos, les légendes, etc. Ou plutôt les aspects visuels et créatifs ? Donc, couleurs, mise en page, décoration.

P08 : Le premier, pratiques et fonctionnels. Je serais plus est-ce que j'ai bien de mettre une photo paysage, il me faut un autre paysage. Je peux mettre un texte là, mais je ne commencerai pas à me dire je vais utiliser la même police que le truc avant.

Interviewer : OK, d'accord. Donc, il me reste juste quelques questions plutôt sociodémographiques. Il me faudrait s s'il c'est ton âge exact.

P08 : 23 ans.

Interviewer : Ta profession ?

P08 : Employé au service d'urbanisme de la commune.

Interviewer : La fréquence moyenne où tu achètes en ligne ?

P08 : Presque une fois semaine.

Interviewer : OK. Et s s'il tu te considères à l'aise avec les outils numériques de manière générale ?

P08 : Oui.

Interviewer : Est-ce que tu avez déjà utilisé des outils de personnalisation en ligne auparavant en dehors des cartes de visite dont tu m'as parlé?

P08 : Oui, je pense bien, oui. Pour que ce soit pour des badges, des cartes de visite, des badges, des bics, vraiment des petits gadgets, ou des tshirts. Et j'ai déjà fait un album photo sur Canva je pense.

Interviewer : OK. Et une dernière question beaucoup plus générale et plus philosophique, je veux dire. Est-ce que tu penses que trop de liberté peut parfois nuire à l'expérience?

P08 : Je pense que ça dépend de la personne qui de l'utilisateur s s'il moi qui suis direct et qui ai envie que ça aille vite qui ne vient pas avec une idée en tête par exemple d'un album photo on me propose des choix je les trouve plutôt sympas je vais les prendre je suis content mais quelqu'un qui arrive vraiment avec une idée en tête s s'il n'a pas sa page de garde comme il voudrait là c'est plus compliqué donc à ce moment-là il lui faudra un peu plus de liberté moi je préférais entre guillemets qu'on me cadre et qu'on me donne des bases, etc. Peut-être que et je ne sais pas s s'il c'était le cas ici peut-être que il y a il y a les deux choix, Power point par exemple il faut commencer d'une page blanche ou commencer avec différents modèles moi quand ça pour Power point rapide je le fais avec un modèle et quand c'est pour Power point que je dois travailler et que j'ai déjà des idées en tête là je pars d'une page blanche c'est le cas aussi.

Interviewer : Donc pour toi trop de liberté ça peut nuire à l'expérience ?

P08 : Oui s s'il ça dépend de celui qui en face. Et pour moi oui.

Interviewer : Est-ce que tu souhaites ajouter un commentaire ou une précision avant de finir ?

P08 : Non, non rien du tout !

Interviewer : bah du coup merci alors d'avoir participé à cet entretien donc je vais utiliser tes remarques pour avancer dans ma recherche et essayer d'un peu mieux comprendre la problématique. Juste s s'il tu as un élément qui te revient ou s s'il la semaine prochaine, tu fais un album photo et qu'il y a quelque chose qui te passe par l'esprit que tu penses important pour moi tu peux me le communiquer sans soucis voilà

P08 : Ok parfait !

Appendix B.9 - Transcript P09

Interview Date : 25/03/2026

Duration : 78 minutes

Format : In person

Interviewer : Je vais commencer par te dire merci de me prêter un peu de ton temps pour participer à cet entretien. C'est dans le cadre de ma recherche sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne, comme les albums photos, ou c'est aussi possible de personnaliser des chaussures, des vêtements, etc. Et donc ton retour, il va m'aider à mieux comprendre comment les clients perçoivent et vivent le service. Donc c'est ça, ma thématique principale. Et l'entretien, il va durer environ 60 minutes ou un peu moins. Ça dépend un peu de la longueur de tes réponses. Et ça va se dérouler en deux parties. On va commencer par un exercice de personnalisation d'un album photo pendant environ 15 minutes avec le site Smartphoto. Je ne sais pas si tu connais.

P09 : Oui j'ai déjà été dessus.

Interviewer : Et alors on poursuivra avec un entretien d'environ 40-45 minutes pour vraiment approfondir l'expérience et parler de ton ressenti simplement. Et toutes ces informations, elles me serviront pour mes recherches, pour mon mémoire. Ton identité restera anonyme. Donc c'est vraiment seulement enregistré à des fins d'analyse. Et voilà, on est sur un peu moins d'une heure. Donc si tu es d'accord et que tu n'as pas de questions, on peut commencer.

P09 : Et dans ce que j'expliquais tout ça de mon ressenti, est-ce qu'on parle parfois, on compare avec un autre produit ou bien on ne parle que de Smartphoto ?

Interviewer : Si tu le veux, tu peux. C'est vraiment ouvert. C'est tout ce qui te passe par la tête et que tu ressens le besoin ou que ça pourrait être important pour ma recherche, tu dis. C'est à moi après de juger si c'est important pour moi ou pas en fonction de ma question. Donc, commençons. Tu vas utiliser l'outil Smartphoto pendant environ 15 minutes. Ta tâche, c'est de créer un album photo sur base d'un dossier qu'on va choisir ensemble juste après. C'est à toi de décider du format de l'album, des matériaux, des couleurs, police, disposition ou encore des éléments de décoration. Tu es libre de faire tout ce que tu veux pour autant que tu restes dans l'outil. Donc, sans aller chercher une image sur Internet par exemple. Ce n'est pas nécessaire de réaliser l'album dans son entièreté et je sais que ce n'est pas possible sur le temps imparti de toute façon. Le but, c'est vraiment de tester l'outil dans son ensemble, les boutons, les options et vraiment de réaliser l'album comme si tu le faisais pour toi. Sauf que je ne suis pas censé t'aider. Même si tu as un doute sur une option, un bouton ou le fonctionnement de l'outil, le but est vraiment de tester et de faire sans tenir compte de ma présence en fait. La seule consigne, ce n'est pas d'utiliser le bouton remplissage automatique. Et alors, le plus important, c'est d'exprimer en voix haute ce que tu penses. Donc, hésitation, frustration, points de satisfaction ou simplement ressenti.

P09 : Au moment où je le fais ou après ?

Interviewer : Pendant les 15 minutes. Vraiment tout ce qui te passe par la tête, tu peux l'exprimer à voix haute. Et alors, on approfondira tout ça avec mes questions après. Donc, si tu n'as pas de questions, on va juste choisir le dossier photo. J'en ai 7 à te proposer. Il y a un city trip à Rome. Un voyage à Rio. Un séjour ski en Suisse. Mes fêtes de fin d'année 2024. L'anniversaire de mariage de mes grands-parents. Un dossier retraçant la vie de papa. Comme si tu devais lui offrir un cadeau pour ses 50 ans. Et alors, mon camp éclaireur 2023. Donc, il faut en sélectionner un et partir sur cette idée. Comme si tu créais l'album pour toi. En sachant que l'immersion n'est pas totale, car j'impose des photos qui me concernent moi. Donc, sur lequel est-ce que tu voudrais partir ?

P09 : Le premier.

Interviewer : City trip à Rome. OK. Donc, je t'indiquerai juste au moment de l'importation où se trouve le dossier. Sinon, je ne suis plus là et je te laisse faire place à ta créativité. Tu as 15 minutes.

P09 : Choisir le format. Choisir la couverture qu'on a. J'aime bien carré. Couverture rigide. Alors, je cherche... Non, on peut le faire... Parce que ça, c'est les modèles disponibles. Il me faut celui où je fais tout moi-même. Peut-être que j'aille en arrière. Sélectionner votre design. Où est le livre ? Ça fait très longtemps que je n'ai pas utilisé Smartphoto, mais... Non, c'est tous les... Il doit y avoir un endroit où je crée tout moi-même *(Elle a difficile de trouver le modèle vierge)*. Je vais revenir en arrière. Livre photo. Livre photo. Découvrez nos favoris. J'aurais bien voulu rentrer moi-même dans la page. Attends. Choisissez un format. Je recommence. Un format carré. Couverture rigide. Voir les designs. Je doit aller là. Là, il n'y a rien. Ah, là. Je comprends mieux maintenant. Je choisis ce design. Alors, des photos. On doit cliquer sur tout pour le rentrer, je suppose. Voilà, il n'y en a pas mal. Du choix. Il n'y en a qu'une qui est entrée *(Elle n'a sélectionné qu'1 photo par erreur à l'importation)* 335 photos. On va avoir du choix.

Moi, je ne commence jamais par la couverture. Je commence toujours... Voilà. Je fais ma couverture après en fonction de mon ressenti. Alors, en général, je commence par la couverture. En général, quand je fais un projet comme ça, j'essaie quand même de les classer par date et en fonction de mon voyage. Je place les photos. En général, chaque double page est faite dans le même thème. Et jamais une double page d'un thème et puis de l'autre. Ou d'un endroit et de l'autre. Et puis, après, je note alors, je revois chaque page pour la couleur et tout, l'emplacement s'il j'ai bien travaillé. Ensuite, je m'occupe alors des commentaires. Et puis, après les commentaires que je relis pour l'orthographe. Après les commentaires, alors je finis par la couverture.

Interviewer : On peut faire comme s s'il tu réalisais que cinq pages... Enfin, trois, quatre pages. Si tu veux faire toutes les étapes. Et juste indication, elles sont dans l'ordre chronologique.

P09 : Ah, OK, ça va. Donc, là, ce que j'aime encore bien de mettre, donc c'est Rome hein. Donc, est-ce que dans Smartphoto, il y a... Parfois, dans certains, comme dans Pixum, par exemple, je peux avoir une carte. Tu vois ? Alors, je prends la carte du pays ou quoi que Pixum me propose. L'installe là. Et puis, alors, je prends des petits... Comment est-ce qu'on appelle ça ? Des petites illustrations et je note partout où j'ai été, s s'il tu veux. Moi, j'ai tendance à faire ça. Mais ici, on va faire autrement. La première page, c'est toujours difficile parce qu'il faut introduire arrière-plan, options. Qu'est-ce qu'il y a dans options ? Couverture, format, nom, mise en page, illustration. Alors, animaux, boire, chiffres, fleurs, symboles religieux, vacances. Je regarde toujours ce qu'on propose en icône. Voilà, hop. Attends, je les regarde un peu. Zones, grilles, aperçus. Quand on ne travaille pas avec le même logiciel, c'est quelque chose. Ajouter des textes. Je dois tout réapprendre. 2022. Je ne sais plus écrire. Je stresse. City trip. Non, c'est pas ça. La police. *(Elle a écrit son texte dans la zone de remplissage, mais ne le voit pas sur l'album car il est écrit trop petit, donc elle se demande comment l'intégrer à l'album)* On va toujours essayer ça. Alors, on le met là. Comment ? C'est drôle. Je me sens tout à fait nulle. Ahhh il est là. Agrandir. Ça. On le met un peu là. Ça. Ça. Ah là. *(Bien qu'elle ait choisi un modèle vierge, chacune des pages est complétée par un emplacement pour une photo, prenant toute la page. En ajoutant des éléments comme des photos, stickers et images, tout se superpose, laissant le cadre et la consigne en fond car elle ne l'avait pas sélectionné, ce qui la frustre)* C'est quoi ce truc-là ? Partir, ça. Ah non. C'est bizarre que ce truc-là reste en dessous. Tu vois ça ? Non, ça ne se voit pas. Tu as l'impression que ton truc te gêne. Tu vois ? Il est déjà dessus ? Où est-ce qu'il est parti ? Mon truc de Rome. Là, il l'est parti. *(Le premier sticker qu'elle avait choisi était resté sélectionné, en voulant ajouter un second sticker, elle a remplacé le premier, plutôt que d'ajouter un second)* Mais enfin ! Je veux faire la maligne et pourtant Dieu sait s s'il j'en fais. J'en fais des milliers et des trucs comme ça. Mais quand ce n'est pas ton logiciel. Ce n'est pas très intuitif en tout cas. Bon. On va toujours le laisser comme ça. On va faire la page suivante. Et on verra bien. Illustration, mise en page. Page. Arrière-plan. Ah, quand même. On va faire... Ça, c'est noir. Je ne vois pas que c'est beige. S'il tu voyais tous les albums que j'ai

là au bout. La fontaine de Trévi. Là, en pleine page. Ah, ça c'est déjà mieux. Voilà, on va faire... Vous êtes où deux ? Il n'y a pas des petits sous ? Non. On va un peu voir le monde. Ce n'est pas mal non plus. Celui-là là. Agrandir. C'est déjà fini ? Qu'est-ce qu'on avait dit ? Cadre ? C'est quoi ça ? Effet. Couleur et effet. Arrière-plan. Ok. Là, on va mettre une belle couleur. On essaye ça ? Ou autre chose ? Oui. Cet orange-là rappelle celui-là. Les illustrations. Qu'est-ce qu'on a ? Non, non. On va sauvegarder. *(Elle clique sur Sauvegarder, ce qui la renvoie à la page d'accueil du site, elle pense avoir perdu sa création, mais finit par la retrouver après quelques recherches dans l'onglet Mes créations)* Ouff ! Un coup de chaud ! J'ai cru que je l'avais perdu. On va toujours aller au suivant, on va regarder. C'est toujours la fontaine, c'est ce qu'on a vu, ça. Alors, moi j'aime bien vraiment, vraiment, tu vois, de travailler par thème. On va prendre le Colisée. On va voir. Qu'est-ce que t'as comme photo du Colisée ? Là, moi j'aurais tendance à le mettre. Est-ce qu'on sait le mettre en double page ? Est-ce qu'on sait faire ça ? Non, apparemment non. Il y a peut-être un endroit où on sait le mettre. Il faut copier le format. Je fais parfois carrément des doubles pages, de façon à impacter vraiment l'album, que ce ne soit pas monotone, que ça soit plein de petites photos. Je mets parfois des demi-pages, parfois des pages complètes quand c'est un beau paysage ou quoi, alors tu tournes la page et tu te dis, waouh, c'est superbe, quoi. Mais, c'est pas grave *(Elle est déçue car elle n'a pas trouvé comment faire, or il suffisait de supprimer le cadre prévu qui superposait la photo)*. Celle-là, elle est très belle aussi. Voilà.

Interviewer : Il reste une grosse minute, s s'il tu veux.

P09 : Alors, donc, le Colisée. Texte. Ah oui, merde. Il n'y a pas de zone de texte. Acheter une zone de texte, voilà. Colisée. Alors, ça. Voilà. Alors, la zone de texte. Est-ce que c'est là que je vais le mettre ? Ah, elle est là. Voilà. Est-ce qu'il y a des chiffres ? Décoration. Qu'est-ce qu'il y a en décoration ? Accessoires. Est-ce qu'il y a des lignes ? Je travaille aussi beaucoup avec les lignes ou des ronds. Bébé, manger, chiffres. Fleurs, plantes, graduations, Noël, soirées, vacances, déjà utilisées. Alors, on va à la couverture. Parce qu'on n'a pas le temps. Photos. Qu'est-ce qui est le plus beau dans ton truc ? Là, on pourra ajouter bon tant pis. Quelque chose qui représente vraiment. J'aime encore bien ça. Bien. Un texte. Rome. Ajouter du texte. La couleur. Blanc. Je mets là. OK. Alors, là, le fond arrière. On cherche un beau gris. Qu'est-ce qui serait beau ? Ça sera plus beau. Gris bleus. Ça. Ah, ça donne déjà mieux. Voilà. Rome. Voilà. C'est drôle que ça fasse ça. Je ne sais pas pourquoi ça fait ça. Ça. Voilà. OK.

Interviewer : On reste là-dessus ?

P09 : Oui. J'ai trop peu de temps pour faire tout.

Interviewer : Je me doute.

P09 : Je ne me souviens plus du tout de SmartPhoto. Mais j'ai trop peu de temps. Je ne connaissais plus du tout du tout Smart Photo. J'avais déjà utilisé, mais...

Interviewer : C'est déjà très bien. On va pouvoir discuter de tout ça. Hop. Déjà, merci pour tous ces nombreux partages de pensées. On va maintenant passer à la seconde partie de l'entretien. Vraiment pour approfondir ton expérience. Ta perception de la complexité de l'outil. Tes émotions. Et la manière de prendre des décisions face aux différentes options proposées. On va d'abord parler du thème plus émotion. Et la première question est toute simple. Comment est-ce que tu t'es sentie pendant l'exercice de personnalisation ?

P09 : Un peu stressée. Parce que je ne connais pas bien cet outil Smart Photo. Et moi, je travaille plutôt sur Pixum. Donc, j'ai plus l'habitude. J'étais un peu stressée par le temps aussi. Pour pouvoir faire quelque chose. Parce que comme j'aime la photo, la photographie. Et comme j'aime faire de beaux albums. Je suis très perfectionniste. Du coup, j'étais déjà dans mon trip. Comme je fais d'habitude. Il faut que ce soit beau. Il faut que … Voilà. Je suis tout de suite dans la mise en page. Dans le thème. Et comme j'étais très prise par le temps. J'ai un peu fait. Je ne vais pas dire du grand n'importe quoi. J'étais un peu stressée par rapport à ça.

Interviewer : Et en dehors du stress. Est-ce qu'il y a eu une autre émotion forte ? Ou peut-être plus positive ? Ou une autre émotion plus négative ? Qui s'est présentée à un moment donné.

P09 : Ne connaissant pas. Ce qui m'a un peu perturbée. C'est le fait que je ne connaissais pas les photos au départ. Que je devais travailler avec ton outil. Donc, comme j'aime bien mettre certaines photos en évidence. Comme j'ai fait par exemple avec la couverture. Il faut que je connaisse un peu plus mon bagage au départ. Ici, je devais travailler avec quelque chose qui n'était pas à moi. Et devoir de nouveau chercher assez vite. Ce n'est pas stressant. C'est simplement. Il y a plein de points d'interrogation. Apprendre à connaître l'outil. Apprendre à connaître tes photos.

Interviewer : Est-ce qu'il y a eu des moments où tu t'es sentie enthousiaste ? Confiante ? Où justement, ce stress et cette frustration de ne pas connaître effaçaient vraiment…

P09 : Non, parce que j'adore faire ça. De toute façon, j'étais contente de le faire. Non, ça me plaît beaucoup. S'il j'avais même plus de temps, tu m'aurais perdue et j'aurais continué dans mon travail.

Interviewer : Et comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix ?

P09 : Autant de choix ? Dans quelles sortes de choix tu veux dire ?

Interviewer : Dans les options, dans les tailles, les matériaux, les couleurs, les polices, …

P09 : Je trouve que je ne peux pas dire autant de choix. Donc de nouveau, s s'il je compare avec le logiciel que j'ai d'habitude, je vais dire qu'il y a même moins de choix.

Interviewer : Quand je dis autant, je ne veux pas dire qu'il y en a trop ici. Avec la quantité d'options et de choix qu'il y a là-dedans, comment est-ce que ça a impacté ton ressenti ?

P09 : Je trouve qu'il faut ça. Pour moi, dans ce logiciel-là, il y a la base d'outils qu'il faut pour pouvoir réaliser vraiment un bel album photo. Il faut beaucoup de choix de couleurs de fond, il faut des illustrations, il faut des cadres. Donc s s'il j'avais plus le temps, j'aurais pu regarder, mais je pense que ce qu'il y a, c'est le nécessaire. Je n'ai pas trouvé dedans, mais je n'ai pas eu le temps de bien regarder puisque j'étais plus concentrée sur le fait de faire des pages. Il y a des fonds d'écran, des couleurs de fond d'écran et tu peux choisir la couleur d'arrière-plan. De nouveau, dans un autre logiciel, on peut même changer cette couleur. Il l'a personnalisée en fonction d'un ton qu'il y a dans ta photo. Avec un pinceau et tout ça, mais là, vu que j'allais très vite et que je n'ai pas vu s s'il y avait ce pinceau là-dedans. Et ça, c'est quelque chose de très important pour moi qui en fais souvent, de vraiment avoir une harmonie de couleurs.

Interviewer : Comme ce cas-ci où tu as voulu le gris ici ou l'orange de la maison dans ce cas-là.

P09 : Ça, je trouve que c'est super important. Maintenant, dans les illustrations, je crois qu'il y a aussi des choses qui manquent. Il faudrait des formes, des ronds, des rectangles pour jouer. Donc, il est complet, mais il manque des choses.

Interviewer : Est-ce qu'il y a vu un moment où tu t'es sentie frustrée ou confuse ?

P09 : Peut-être au départ, au moment de trouver l'album vierge. Ça, le pinceau ne me parlait pas. J'aurais préféré vraiment un album blanc. Là, ça voulait vraiment dire ou bien qu'on inscrive en dessous qui doit vraiment être fait par toi-même. Je ne trouve pas les mots. Vierge, peut-être.

Interviewer : Donc, ça, c'était plus la confusion. Niveau frustration, peut-être par rapport aux couleurs ou que justement, il y avait juste ce qu'il fallait d'option. Maos pour toi, il t'en aurait fallu plus. Est-ce qu'il y a d'autres points de frustration comme ça qui viennent à l'esprit ?

P09 : Non, non, pas vraiment. Peut-être, je ne vois pas où on peut mettre une photo en double page, par exemple. Ce n'est pas très explicite. Oui, ça, c'est peut-être des propositions du choix des couleurs. Maos je ne vois pas qu'on peut le mettre en double page. Apparemment, on peut mettre page de

droite, page de gauche. Je trouve que c'est très impactant. Si tu as vraiment un magnifique paysage, voilà. Il y a pas mal de choses qui ne sont pas intuitives.

Interviewer : Super intéressant ! Et s s'il tu devez résumer cet exercice en trois mots, tu choisirais lesquels ?

P09 : Gai. Ou amusant. Souvenir. Et dans le cadre du voyage avec quelqu'un, plaisir partagé, même s s'il ce serait famille. Je ne sais pas. Moi, je fais aussi des albums, beaucoup du vécu de nos petits-enfants avec nous. Voilà, c'est vraiment illustré. Garder des souvenirs et des plaisirs partagés.

Interviewer : Donc, ça, c'en est tout par rapport vraiment aux émotions. On va passer au point plus satisfaction personnelle. Ça se divise en deux thèmes. Il y a la satisfaction par rapport à l'outil, dont on a déjà un petit peu parlé. Et il y a la satisfaction par rapport au résultat final, au produit fini. Et tout d'abord, globalement, est-ce que tu es satisfaite de l'outil Smartphoto en lui-même ?

P09 : S'il je n'avais connu que Smartphoto, je dirais oui. Maos non. Comme ce n'est pas le cas. Comme ce n'est pas le cas. Voilà, je reste un peu sur ma faim. Voilà, à choisir pour avoir travaillé avec quelqu'un d'autre. Enfin, un autre programme et celui-ci. Et avoir le résultat en main. Franchement, point de vue rapport qualité prix et tout, je préfère Pixum.

Interviewer : Donc, on peut dire que tu es presque satisfaite ?

P09 : Oui, je dirais peut-être 7,5 ou 8 sur 10 par rapport à l'autre programme.

Interviewer : Et concernant la quantité d'options proposées. S'il j'ai bien compris, on serait plus sur un pas trop, pas pas assez. Il y avait juste le nécessaire, mais il n'y avait pas tout ce qu'il fallait.

P09 : Voilà, parce que j'ai aussi comparé avec d'autres petits logiciels. Parce que quand il y avait une pub ou quoi, je me disais, ben voilà. Je vais un petit peu essayer d'autres logiciels. Maos celui-ci, Smartphoto est déjà, je vais dire, un bon logiciel. Par rapport à d'autres qui n'étaient pas intuitifs du tout, qui étaient compliqués. Il y avait très peu de possibilités, de menus. Celui-ci est quand même très agréable. Et une fois qu'on a un peu travaillé dedans, on sait faire plein de bonnes choses.

Interviewer : OK, parfait. Et comment est-ce que tu as trouvé la présentation et l'organisation de l'interface ? Au niveau de l'organisation des menus, comment est-ce que tu as trouvé ça ?

P09 : Ça va, je trouve que c'est quand même clair. Puisqu'on parle de la mise en page, des arrière-plans. Je pense que c'est quand même plus ou moins assez clair. Quand on ne le connaît pas du tout, je pense qu'il faut beaucoup chercher, beaucoup chipoter avant de se lancer à faire un bouquin. Moi, c'est parce que j'ai déjà travaillé un petit peu avec toutes sortes de logiciels. Et malgré tout, regarde, j'ai pédalé quand même.

Interviewer : Donc c'était assez clair. Maos au niveau de la structure, c'est plus ça. C'est assez structuré, mais clair un peu moins.

P09 : Oui, voilà. Ce n'est pas très intuitif. Il faut beaucoup, beaucoup d'abord aller cliquer sur tout. Et comprendre un peu comment il faut faire. Pour un débutant, je pense qu'il faut d'abord un petit peu utiliser l'outil avant de partir dans une création. Parce que sinon, on part dans tous les sens et on ne fait rien de bien.

Interviewer : Par rapport à ce point-là ou à un autre point, s s'il tu pouvais modifier quelque chose dans l'outil pour améliorer ta satisfaction, tu changerais quoi ?

P09 : S'il je ne connaissais pas du tout le logiciel, je pense qu'il faudrait plus d'explications sur les différentes... Enfin, plus guider. Je ne sais pas s s'il y a une aide. Maos l'aide, s s'il on doit commencer à cliquer sur l'aide, et comprendre et lire ce qu'il y a, je trouve que quand on clique sur quelque chose, on ne t'explique pas ce que c'est.

Interviewer : Comme ici, s s'il on prend l'exemple des effets, on ne peut pas parce que la photo n'est pas sélectionnée. Donc s s'il tu cliques sur la photo, les menus sont accessibles. C'est ça, tu veux dire que ce guide, il faut faire ça ?

P09 : Oui, voilà, c'est ça. Il faut, avant de pouvoir faire un bouquin, je trouve qu'il faut vraiment, vraiment, beaucoup d'abord, aller sur tout et essayer.

Interviewer : Donc s s'il tu pouvais modifier, tu ajouterais un guide, un petit guide de départ, une première fois qui parcourt tout le programme.

P09 : Il y a parfois un petit guide comme ça, où on explique, même dans d'autres logiciels, même pas photo, je ne sais pas, un autre logiciel, on t'explique parfois, tu as des encartés, et puis on met suivant, suivant, suivant, et on t'explique, voilà, voilà, tu vois ? Ça, pour quelqu'un qui ne s'y connaît pas, je trouve que ce serait très utile.

Interviewer : OK. Et maintenant, plus par rapport au produit fini, donc à l'album que tu as su créer sur le peu de temps imparti, est-ce que tu es globalement satisfaite ? On peut regarder l'aperçu, s s'il tu veux.

P09 : Je ne suis jamais très contente de moi, donc maintenant, en si peu de temps, je dirais... Oui, ça va. Peu mieux faire, mais en peu de temps, compte tenu du contexte, je pense que c'est quand même pas mal. J'ai mis une première, j'ai mis un peu de volume en mettant... On voit que tu es avec ta cousine, donc ça commence déjà, c'est personnalisé, on voit que c'est un voyage avec elle, et puis on commence alors la découverte de Rome.

Interviewer : C'est quoi qui te plaît le plus dans ce que tu as créé ?

P09 : La couverture. La couverture et la dernière page. Sauf que je n'ai pas eu le temps de mettre en évidence, de mettre une belle police et tout, mais là, je trouve que c'est chouette. Je vois le Colisée dans son entièreté et on voit l'aperçu de l'intérieur. Maintenant, il me faudrait peut-être deux pages pour voir alors l'arène carrément.

Interviewer : OK. Donc, s s'il cet album était réellement acheté, tu pourrais être prête à le commander ?

P09 : Oui, mais en ayant plus de temps, parce que je ne suis pas encore vraiment satisfaite de mon travail parce que je n'ai pas eu beaucoup de temps, mais je le commanderais. S'il il était vraiment selon ce que j'avais vraiment envie, je le commanderais, oui.

Interviewer : Et entre l'expérience d'utilisation de Smartphoto et le produit fini qui est là, lequel a le plus influencé ta satisfaction ?

P09 : Le produit fini. Parce qu'on voit bien le bouquin qu'on va avoir devant soi et on voit bien le résultat.

Interviewer : Et s s'il on devait se focaliser sur l'outil, est-ce que ce qui a l'influence le plus de ta satisfaction, c'est le nombre d'options, l'organisation de l'outil, l'interface ? C'est quoi qui t'a le plus plu au final dans l'outil Smartphoto ?

P09 : L'organisation, je dirais. Enfin sans plus, oui. On revient aux remarques que j'avais faites avant.

Interviewer : OK, d'accord. C'en est tout par rapport à la satisfaction. On passe au processus de prise de décision. Et la première question, c'est comment est-ce que tu as pris tes décisions face aux différentes options proposées ? Comment est-ce que tu as choisi au final ?

P09 : Parce que... Remets-moi un peu... Là, voilà. Parce que je connais déjà... J'ai déjà utilisé ce genre de logiciel. Du coup, j'ai une prise de décision quand même assez facile. En fait, j'essaye de vivre... De faire vivre déjà mes images. Et d'essayer de faire ressortir des émotions. Et... Et je vis mon voyage. D'autant plus quand c'est le mien. Je vis mon voyage. À ce moment-là, je me dis... Ah, waouh, vous

avez commencé le voyage là, vous deux. Admettons que vous avez commencé à la fontaine de Trévi. Eh bien, waouh, c'était un chouette moment. Donc, comment est-ce que je pourrais illustrer ce chouette moment ? En mettant, par exemple, je regarde dans les outils. En fait, dans ce qu'on me propose en illustration. Et puis, je me suis tout de suite dit... Ah ben voilà, un smiley, quoi. Parce que, voilà, vous êtes jeunes, c'est la mode des smileys. Et... Voilà. Plutôt comme ça. Maintenant, parfois, c'est plutôt... S'il c'est nature, je chercherais plus une illustration nature. Maos je ne mélange pas les genres. Comment je vais dire ça ? Ici, ben s s'il, parce que c'était vos personnages. Donc, c'est cool de mettre un smiley. Sinon, je ne mettrais pas un dessin sur un paysage qui n'est pas exactement dans le thème. Je ne sais pas comment dire ça. Tu vois, j'ai tendance à choisir. Ou bien, je ne mettrais pas parce que les illustrations, je ne les utilise presque pas. Les illustrations, je les utilise un peu quand ce sont des enfants ou bien des albums avec de l'amitié. Sinon, j'illustre très, très peu. J'ai plutôt tendance alors, s s'il c'est des voyages et tout, à utiliser des... Plutôt des... Comment on va dire ça ?

Interviewer : Les flèches, les formes.

P09 : Oui, voilà, des flèches, des formes. Tu vois, pour un peu changer la disposition des pages.

Interviewer : OK, super. Et dans ce cas-ci, c'est un peu plus compliqué parce que c'était mes photos et du coup beaucoup moins immersif. Maos est-ce que tu avez l'impression que tu arrives à avoir une idée précise dès le départ de ce que tu veux ? Ou c'est vraiment l'outil et les options disponibles qui vont te guider ?

P09 : Les deux, les deux. Tout dépend. S'il c'est une fête de famille, je vais vraiment orienter mon album sur l'émotion. S'il c'est un voyage, je l'orienterai vraiment par des photos waouh pour représenter vraiment la beauté du voyage. Et aussi pour travailler sur l'explication des sites, faire un petit peu d'historique et tout ça. Donc quand ce sont des photos voyages, je suis plutôt dans les textes alors.

Interviewer : OK, d'accord.

P09 : Maos au départ, je sais déjà comment je vais m'orienter.

Interviewer : Oui, tu arrives bien à visualiser au préalable. Est-ce que ça t'est arrivé de parfois hésiter longtemps ? Ou de manière générale, quand tu crées un album photo, ça t'arrive d'hésiter pendant longtemps ?

P09 : Je travaille très longtemps sur un même album. Parce que souvent, mes albums font une centaine de pages. Donc première hésitation, c'est le choix de photos. Parce qu'au départ, moi je fais déjà beaucoup, beaucoup, beaucoup de photos. Et quand je fais les photos en voyage, je fais des photos en me disant ça, ça ira bien dans l'album. Ou ça, ça ira en fond de page. Ça, ça ira en pleine page. Déjà quand je photographie, je suis déjà en partie dans mon album. Donc quand je commence mon album, je sais bien que j'ai un bagage déjà pour travailler. Après, ça me prend beaucoup de temps parce que je suis fort, fort dans l'harmonie. Donc du coup, je cherche vraiment les tons bien précis. Je change régulièrement la grandeur de la photo. S'il je mets trois photos sur une même page, je les change très, très, très régulièrement de place. Je les agrandis et je chipote très longtemps. Je pense que je prends parfois 20 minutes à une heure sur une double page. Parce que je suis, sans prétention, très perfectionniste. J'utilise très, très peu la mise en page, tu vois, comme ça. Sauf s s'il c'est vraiment, s s'il je veux vraiment ne pas chipoter avec la grille ou quoi. J'utilisais alors ça pour avoir plus facile. Comme ça, ils sont déjà bien placés, structurés.

Interviewer : Est-ce que du coup, on peut dire que ça ne t'arrive pas ou très rarement de choisir par défaut pour aller plus vite ?

P09 : Jamais, jamais. Je n'utilise jamais, jamais, jamais par défaut. Mon album photo est le mien et il l'est personnalisé.

Interviewer : Est-ce que ça peut quand même t'arriver d'avoir du mal à choisir ou à prendre une décision parce qu'il y a un sentiment de fatigue de devoir choisir ?

P09 : Non, parce que...

Interviewer : Donc à la centième page, il y a toujours la même énergie que la première.

P09 : Ah oui. C'est ce qui te sort. Et même encore après, quand l'album est fini, pour moi, il n'est pas clôturé. Je reviens à la première page et je re-regarde, je réanalyse aussi bien pour les fautes d'orthographe que pour tout. Parfois, je change encore quelque chose. Je me dis, c'était pas mal, mais s s'il j'essayais ça. Et puis alors après, je finalise. Maintenant, heureusement qu'on a le mode enregistré parce que mon album photo me prend beaucoup, beaucoup de temps.

Interviewer : OK. Et du coup, vis-à-vis de ce travail que tu fais en longueur de temps et en travaillant plusieurs fois en y revenant, est-ce qu'il peut quand même parfois avoir un sentiment de regret concernant une décision prise ou quoi ? Est-ce que ça arrivait ici pendant cet exercice ?

P09 : Oui, oui, ici, je suis revenue. Vu que j'ai été prise par le temps, j'ai fait des trucs pour que ce soit beau. Maos s s'il je revenais dessus, je rechangerais encore des choses. Donc, oui, oui.

Interviewer : Ici, c'est le cas, mais en temps normal. En temps normal, non, parce que je prends tellement le temps. Je prends tellement le temps à optimiser vraiment tous les détails. Non, en général, après, je ne regrette vraiment rien. Vraiment.

Interviewer : Et comment est-ce que tu achètes en ligne aussi habituellement de manière générale ? Ça t'arrive d'acheter en ligne ?

P09 : Pour n'importe quel objet. Oui, oui, bien sûr.

Interviewer : Et pour les albums photos, c'est également en ligne.

P09 : Oui, oui, oui.

Interviewer : Est-ce que tu aurais une manière ou un exemple où tu pourrais comparer Smartphoto à un autre ou à un achat en ligne de n'importe quel autre produit ? Sur quel point tu les comparerais ? Que ce soit en ressemblance ou en étant complètement différent ?

P09 : Je pense que quand on va sur le site, on va reprendre. S'il on prend, je ne sais pas moi, j'ai entendu parler de Smartphoto, donc je vais sur Smartphoto. Voilà, je trouve que c'est très, très facile à trouver. Non, c'est chouette. Parfois, quand on achète un produit, j'invente Amazon et compagnie. Enfin, ce n'est pas comparable, je trouve. S'il tu vas sur Amazon et que tu cherches une blouse, je ne sais pas moi, j'invente un pull bleu. On va te mettre 50 000 pulls bleus, tu vais devoir les regarder. Smartphoto, c'est quelque chose de très précis avec des produits bien précis. Donc, je vais dire que c'est très facile. C'est très facile. Comme ça l'est, s s'il tu tapes Pixum, je pense que leur, tu vois, tu tombes aussi sur photos, décorations murales. Je pense que ça, il l'est bien fait. Franchement, Smartphoto, c'est aussi bien que Pixum.

Interviewer : D'accord. Est-ce que tu as eu l'impression de vraiment absorber par l'activité de ne pas avoir passé le temps?

P09 : Oui, oui, oui, oui, oui, oui, oui. Ah, oui, tout à fait, tout à fait. Je suis en plein dedans et ça me plaît bien. Donc le temps passe trop vite. Je te dis, j'étais presque stressée que j'avais si peu de temps. Et quand je suis dedans, les heures ne passent pas. Parfois, je monte et je dis, je vais faire quelques pages de mon album photo et chaque fois, je me dis, que ce soit Pixum ou n'importe, que ce soit Smartphoto ou quoi, j'ai déjà travaillé sur Smartphoto aussi, je dis à mon mari, je monte une heure ou une heure et demie, je passe trois heures, facile, et je ne me suis pas ennuyée, je ne suis pas fatiguée et vraiment, maintenant, j'aime, voilà, c'est, c'est…

Interviewer : Et ici, par rapport à Smartphoto, est-ce que tu as eu le sentiment de maîtriser l'outil et que c'était adapté à tes compétences, à toi ?

P09 : Oui, je pense que je n'ai, juste un peu compliqué de s s'il y replonger et pas, et pas tout à fait, voilà, j'ai oublié le mot, intuitif, voilà, pas tout à fait intuitif.

Interviewer : Ok, voilà, donc, maîtriser, c'est un, c'est un grand mot dans son entièreté, mais voilà, c'était assez stimulant et plus ou moins facile.

P09 : Oui, oui, oui, oui, oui, maintenant, de nouveau, je vais parler pour moi-même et celui qui ne connaît pas du tout, je pense qu'il doit quand même un petit peu galérer.

Interviewer : Ok, parfait, donc, on aura fini avec Smartphoto, il me reste quelques questions pour identifier quel type de consommatrice tu es vis-vis de ce genre de service, et donc, ça peut être très bref, s s'il tu veux développer, tu peux développer, est-ce que, donc, de manière générale, on peut dire que tu aimes réfléchir longuement pour une décision importante ?

P09 : Oui, quand même, rarement, je, par exemple, j'achète quelque chose sur un coup de tête.

Interviewer : Ok, et plus de manière générale, maintenant, est-ce que tu aimes réfléchir longuement

P09 : Oui, quand même, oui, quand même, ok, maintenant, j'aurais parfois des, peut-être, des achats impulsifs, on va, je sais pas moi, on va en ville, ben, ah oui, ben, j'achète très bien ça, ça, ça, parfois, j'ai un peu des achats impulsifs, mais toujours sur les choses que j'aime, par exemple, j'ai été chercher, j'ai été à la pépinière, ben, j'aurais acheté toute la pépinière, sans réfléchir, voilà, ok, ça c'est beau, ça c'est beau, voilà, j'aurais, j'aurais envie, mais de manière générale, je réfléchis quand même.

Interviewer : Ca se joue quand même à l'importance de l'achat.

P09 : Par rapport au prix, oui, oui, plus le prix est important, plus je réfléchis.

Interviewer : Et est-ce qu'on peut considérer l'album photo comme une décision importante

P09 : Oui, dans le sens où, de toute façon, il y a l'importance du fait d'en créer un, parce que ça me tient vraiment très à cœur, mais je, parfois, je réfléchis quand même quant au prix, parce que le prix devient de plus en plus conséquent, quoi, maintenant, s s'il on veut faire un beau bouquin qui illustre les vacances, parce que, voilà, c'est plus simple de parler de ça, même s s'il j'en fais d'autres, ça devient un coût, Donc, oui, je réfléchis, mais c'est quelque chose que j'aime, donc je le fais quand même.

Interviewer : Ok, et s s'il j'ai bien compris, donc, quand il y a beaucoup d'informations, donc, prenons l'exemple de Pixum, où il y a plus d'informations, plus de choix, plus d'options, que sur Smartphoto, est-ce que, du coup, ça te stimule, plutôt que te fatiguer.

P09 : Non, ça me stimule. Maintenant, ce que je regarde quand même, c'est le rapport qualité prix, parce que, je pense qu'il doit y avoir d'autres logiciels, qui sont peut-être plus interactifs, ou bien, qui proposent beaucoup plus de clipart et tout, mais c'est pas ça que je cherche, je cherche vraiment le rapport qualité prix.

Interviewer : Ok, et à contrario, est-ce que quand il y a peu d'options, ça peut te frustrer

P09 : Concernant un logiciel photo, oui.

Interviewer : Ok, d'accord, donc, on peut également dire que, quand tu prends une décision par rapport à un logiciel photo, tu cherches généralement la meilleure option possible, pas une option suffisamment bonne.

P09 : Non, non, je recherche vraiment, j'ai testé plusieurs et je reviens régulièrement même, maintenant, dans les logiciels photo, on propose des albums, des décorations murales, des cadeaux et tout ça, là, il arrive parfois que je choisirais un autre, parce qu'il l'est plus original, c'est en fonction de l'option que je choisis, moi, livre photo, là, il n'y a rien à faire, je suis intransigeante, c'est comme ça, par rapport au reste, je regarderai les options qu'ils ont, l'originalité de ce qu'ils présentent, le prix,

voilà, voilà, et je vais quand même, quand même, alors, quand ce sont des choses que je connais moins bien, je vais quand même un peu voir les commentaires.

Interviewer : Ok, ici, donc, quand tu crées un album photo, disons, de manière générale, un qui te concerne, est-ce que l'objectif principal, c'est plutôt de conserver et organiser des souvenirs ou de créer un objet agréable et esthétique pour le plaisir de créer ?

P09 : Non, conserver et organiser des souvenirs.

Interviewer : Ok, et pendant le moment de personnalisation, tu as l'impression de plus te concentrer sur des aspects pratiques et fonctionnels, donc, l'ordre des photos, les légendes, la structure ou plutôt des aspects visuels et créatifs, donc, couleur, mise en page, décoration ?

P09 : Il n'y a pas de « ou », c'est les deux, ça peut être les deux, puisque j'essaye vraiment de parfaire, c'est vraiment les deux.

Interviewer : Et il n'y en a pas un qui prédomine, où tu as l'impression que c'est le, en premier lieu, c'est ça, et puis vient le second ?

P09 : Non, parce que s s'il j'ai des belles photos et des beaux souvenirs, mais que je ne les mets pas bien en évidence, ils ne donneront pas le rendu et le souvenir interpellant que j'ai besoin, donc c'est vraiment les deux.

Interviewer : Parfait, il me reste vraiment quelques petites questions plus socio-démographiques, j'ai besoin de ton âge exact !

P09 : Oui, je vais avoir 63 ans au mois de mai.

Interviewer : OK, ta profession actuelle.

P09 : Kinésithérapeute.

Interviewer : La fréquence moyenne où tu achètes en ligne, de manière générale

P09 : De manière générale, une fois, une fois tous les trois mois peut-être, tous les quatre mois, mais jamais de grosse somme.

Interviewer : D'accord, s s'il tu te considères à l'aise avec les outils numériques de manière générale ?

P09 : Oui.

Interviewer : S'il tu as déjà utilisé des outils de personnalisation en ligne auparavant ?

P09 : Oui, oui, pour des cadeaux, ici pour la Noël, par exemple, j'ai offert des tasses, avec une photo dessus, une fois une déco murale, j'avais fait un genre de patchwork avec des photos, voilà, photos, posters sur toile, oui, puzzle photo, j'ai déjà fait aussi.

Interviewer : Est-ce qu'on peut dire que, s s'il on devait comparer à un album photo, que ce genre de produit, donc tasses, puzzles, etc, c'est moins personnalisable ?

P09 : Il y a moins de possibilités, sauf les décorations murales, là, tu peux partir dans tous les sens et ça peut être très bien en fonction de la taille du poster ou quoi, sinon, plus l'objet est petit, plus on est quand même très fort limité dans ce que tu peux personnaliser.

Interviewer : Ok, une question un peu plus philosophique, c'est, est-ce que tu penses que trop de liberté, ça peut nuire à l'expérience ?

P09 : Non, parce que, moi, de nouveau, s s'il on parle de photo pour ne pas s'éparpiller, s s'il on parle de création d'album photo, justement, la liberté me permet, justement, de créer tout ce que je veux.

Interviewer : Ça améliore l'expérience.

P09 : Oui, oui, oui, que je ne serais pas satisfaite s s'il je clique sur un truc, que tout est fait soi-même, là, tu vois, comme par exemple, on présente aussi ça, maintenant, sur Facebook, toutes les photos que tu as sur ton téléphone, enfin, tu cliques, je ne sais pas moi, 100 photos, ils te font l'album en deux ou trois minutes, là, enfin, je ne sais pas comment, ça, ça ne me satisfait pas du tout. Oui, c'est cool parce que c'est vite fait, mais non, je trouve que de recevoir ta création pure de A à Z, c'est beaucoup plus gratifiant parce que tu fais ressortir des choses. S'il tu le fais faire par quelqu'un d'autre, les émotions ne seront pas les mêmes pour moi.

Interviewer : Ok, moi, j'en ai fini. Si tu n'as pas de questions ou que tu n'as pas d'autres commentaires à ajouter, je vais te remercier de m'avoir accordé ce moment. Donc, je vais utiliser tes remarques pour avancer dans ma recherche et mieux comprendre vraiment la problématique. Et s s'il par contre, il y a un élément qui te revient parce que la semaine prochaine, tu crées un album sur tes petits-enfants et qu'il y a une remarque qu'on n'aurait pas mentionnée et que tu trouverais importante, tu peux me communiquer sans souci. Donc, voilà, merci, merci beaucoup.

P09 : De rien !

Appendix B.10 - Transcript P10

Interview Date : 27/03/2026

Duration : 53 minutes

Format : In person

Interviewer : Déjà, merci de m'avoir accepté de participer à cet entretien. C'est dans le cadre de ma recherche pour mon mémoire, qui est sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne. Comme des albums photos, des chaussures ou autres produits personnalisables. Et ton retour va m'aider à mieux comprendre comment est-ce que les clients perçoivent et vivent le service. L'entretien devrait durer environ 60 minutes et ça va se dérouler en deux parties. On va commencer par un exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto. Ça va durer 15 minutes et pendant cette activité, l'écran sera enregistré uniquement en des fins d'analyse et ton anonymat sera bien respecté. On poursuivra alors avec un entretien d'environ 45 minutes pour vraiment approfondir l'expérience. Toutes ces infos me serviront pour mes recherches et comme je l'ai dit, on devrait être un peu moins d'une heure. Si tu es d'accord et que tu n'as pas de questions, on peut commencer.

On va commencer par un exercice de personnalisation. Tu vas utiliser l'outil Smartphoto pendant 15 minutes et ta tâche c'est de créer un album photo sur base d'un dossier qu'on va choisir ensemble juste après. C'est à toi de décider du format de l'album, des matériaux, des couleurs, police de texte, de la disposition, de la taille des photos ou même des éléments de décoration, stickers, cadres, etc. Tu es libre de faire tout ce que tu veux pour autant que tu restes dans l'outil, donc sans aller faire une recherche d'une photo sur Google par exemple. Donc on reste vraiment dans cette fenêtre ci. Ce n'est pas nécessaire de réaliser tout l'album photo dans son entièreté parce que sur le temps imparti de 15 minutes ce n'est pas possible. Le but c'est vraiment de tester l'outil dans l'ensemble, de voir les différents boutons, les différentes options, etc. Sans utiliser le bouton remplissage automatique. Donc il y a un bouton qui permet vraiment de remplir toutes les photos dans tout l'album. Il ne faut juste pas utiliser ce bouton-là. Et le plus important c'est vraiment d'exprimer tout ce que tu penses à voix haute. Hésitations, doutes, satisfaction, des trucs que tu trouves bien ou justement des trucs que tu ne trouves pas bien, des frustrations. Et tu dois faire ça tout au long de l'exercice, donc pendant les 15 minutes, sans tenir compte de ma présence. Donc moi pendant 15 minutes je ne parle pas, tu fais comme si je n'étais pas là. Juste tout ce qui te passe par l'esprit, il faut exprimer ça à voix haute.

P10 : Et je ne peux pas te poser de questions ?

Interviewer : Non, ou tu peux les questions que tu te poses les dire à voix haute, mais tu n'en auras pas la réponse. On va juste donc choisir l'album photo ensemble, il y en a 7. Il y a un city trip à Rome, un voyage à Rio, un séjour ski en Suisse, les fêtes de fin d'année, l'anniversaire de mariage de papy et mamy, l'album photo retraçant la vie de papa, comme si tu lui offrais un album photo cadeau pour ses 50 ans, et un camp scout. Il faut choisir juste un thème, et alors on partira là-dessus. Si tu devais faire un album pour toi, est-ce que ce serait plutôt un album de voyage, un album de fêtes ?

P10 : Non, à la limite peut-être pour l'anniversaire de papa.

Interviewer : Ok, donc on va partir sur celui-là. Tu as juste à préciser que le dossier est divisé en plusieurs dossiers, de son enfance à sa période adulte, avec des dossiers photo famille, etc. Donc il y a un peu plus de chipoterie, si je peux dire comme ça, pour importer les photos, donc rien de plus compliqué. Je serai pour cette partie-là, la partie importation des photos, j'interviendrai pour te donner un coup de main. Sinon pour le reste, c'est comme si je n'étais pas là.

P10 : Ok.

Interviewer : Du coup, si tu n'as pas de questions, on peut débuter. Je te laisse faire place à ta créativité, et j'interviendrai juste au moment de l'importation.

P10 : Ok, ben moi je suis sur le site, et je ne sais déjà pas par où je dois aller. Donc, je regarde, voir les designs. Donc, si je veux commencer, je dois choisir un format. Je choisis le format L, l'orientation, et puis alors le type de couverture. C'est chaque fois mis, ils me proposent chaque fois une option, mais je peux choisir. Ici, pour la couverture, je vais rester sur la couverture rigide. Alors, après, voir les designs. Ah oui, ok. Et alors, choisissez votre design pour le livre photo. Je choisis ce design-là. Donc, je peux cliquer dessus.

Alors, ici maintenant, j'arrive. Donc, cacher les photos, télécharger les photos à ajouter sur votre produit. Donc, je suppose que je dois appuyer là, ou je peux aller sur son appareil. Je vais sur album mémoire. Je clique là. Je clique, j'ouvre. Ah oui, alors, ça veut dire que je dois aller. Bruno ados, adulte, famille, Bruno petit. Donc, c'est par là que je vais commencer. J'ouvre. Et là, je dois choisir les photos. Donc là, je regarde si je vois la photo bébé. Donc, ça veut dire que. Cacher les photos. Ah oui, ça, c'est pour la couverture. Donc, je vais peut-être mettre une deuxième photo sur la couverture. Donc, à chaque fois, retourner en. Ah, voilà. Donc, je vais mettre papy, mamy. Voilà. Et puis alors, en page 2. Là, je suppose que je vais de nouveau sur l'icône pour aller rechercher les photos. Et alors. Et alors, peut-être que si je fais comme ça. Voilà. Donc, quand j'ai tout sélectionné, je clique les photos. La page 2. Et si je clique sur les photos, elles se mettent automatiquement. Non, je ne les mets pas automatiquement. Donc là, je dois cliquer sur une page and remettre une autre photo. Ah, et alors, quand je vais sur le modèle là, je peux faire glisser mes photos. Donc maintenant, si par exemple, je clique sur une photo. Comment est-ce que je fais pour mettre plusieurs photos ? Ça, c'est bon. Ah, voilà. Donc là, j'ai cliqué, j'ai réussi à mettre une photo. Maintenant. *(Elle cherche comment ajouter plus d'une photo, mais ce n'est pas clair. En effet, en ayant gardé la même zone photo sélectionnée, seule celle-ci est modifiée, n'ajoutant pas d'autres photos)* Ah, j'ai mis une deuxième. Le truc, c'est qu'il a la tête coupée. C'est plus compliqué que je ne pense. Si je mets ça. Donc en fait, j'ai compris le fonctionnement de mettre les photos sur les pages, dans les cadres qui sont. Donc ici, par exemple, j'ai encore des photos. Donc ça veut dire que je peux faire ça. Et je peux la mettre là. Et là, quand je peux, je peux l'agrandir. Et ça, c'est bon. Donc ça, j'ai compris. *(Or elle n'a pas compris qu'il faut cliquer sur une zone photo pour y intégrer une photo, elle continue d'ajouter de nouvelles zones qui se superposent avec les zones du modèle)* Quand je vais mettre les photos. Maintenant, si je repars ici. Dans la photo de couverture. *(Elle pense être sur la couverture du livre, mais elle est en réalité sur la 4e de couverture, ce n'est pas très clair)* Ah oui, mais tu vois, je n'ai pas enregistré la photo que je voulais faire au début. Donc ça, je dois recommencer. Donc, je vais faire ça. Voilà. Hop. Puis, je fais ça. Donc, je clique sur une autre. Ah non. Je dois cliquer sur l'écran, puis cliquer sur la photo. Voilà. Et puis. Maintenant, ce qui est embêtant, c'est que j'ai chaque fois les têtes coupées. Ah voilà. Quand je joue avec les curseurs. Donc ça, c'est bon.

Alors maintenant, si je veux taper texte. Ah voilà. Là, j'ai tapé texte. Et je mets. Qu'est-ce que je peux mettre comme texte ? 50 ans Bruno. Donc là. Je mets ma majuscule. 50 ans Bruno. Alors, si je veux faire une autre police. Peut-être que. Ah voilà. Donc en bas, il y a l'autre police. Non alors, il faut peut-être que je là. Voilà. Donc je. Je surligne la phrase. Je vais dans police. On va faire comme ça. Ah non. Comment est-ce que je fais alors ? Pourtant. Si je fais comme ça. Ça c'est bon. Il n'y a rien qui change. Ça par contre, c'est difficile. Je n'arrive pas à changer.

Appliquer le format, c'est quoi ? Non. Bon, je vais laisser. *(Elle essaye de changer la police du texte dans la zone de remplissage, or ça se modifie uniquement dans le rendu sur l'album photo dans la zone de texte. En effet la zone de remplissage de texte et la zone de texte sont 2 éléments distincts dans l'outil Smartphoto)* Ah mais ça s'est mis. Ah attends. Là, ça s'est mis. Ok. Est-ce que. Ah mais attends. Peut-être que quand. Ah voilà. J'ai trouvé. Donc quand j'ai tapé le texte. Là. Je choisis ma police. Je sais tout de suite voir. Dans mon livre photo, la police que je fais. Si je veux l'agrandir. J'appuie sur la taille. Ouais. Alors peut-être que j'aimerais bien cette police-là. Bon, je vais toujours mettre cette police-là. Donc j'ai réussi à mettre ça.

Si je veux mettre une illustration. Alors là, je vais essayer d'aller voir dans les bébés. Et je clique sur un bébé. Voilà. Maintenant, il y a des lignes. Donc je suppose que. Il faut que je fasse attention de ne pas aller dans les lignes. Et là, je pense que j'ai ma photo de couverture. Donc pour ma deuxième page *(Elle pense être sur la première page mais elle est en réalité sur la page de couverture)*. Je reprends une photo. Et je clique. Donc ça veut dire que je vais dans les icônes. Pour ajuster ma photo. Pour ne pas avoir les têtes coupées. Je peux mettre un petit texte là. En mettant. Par exemple, mes premiers pas. Je choisis la police. Et c'est nickel. Alors j'ai un icône attention. Votre photo a une résolution trop basse par rapport à la zone sélectionnée. Peut-être que. Ah oui. Je fasse peut-être attention. C'est ici ? Je dois remettre encore une photo. Je vais peut-être mettre celle-là. OK. Là, je vais retaper un texte. Parce que je vois qu'il y a un truc pour. Un espace pour faire. Je vais mettre mes 1 an. Non. Par contre. La police ne me plaît pas. Donc. Je vais voir. Non. Oui. La taille. Je viens de voir aussi qu'on pouvait changer. Comment est-ce que tu fais ça ? Enfin ! En fait. J'essaie de redescendre sur l'écran. Non. Ce n'est pas ça que je veux faire. Là. Ici. Pourquoi est-ce qu'il l'est mis en bleu clair ? *(Les outils se grisent et ne sont pas accessibles si l'élément à modifier n'est pas sélectionné. En effet, la zone de texte n'est plus sélectionnée, elle ne peut donc plus y apporter des modifications)* J'ai appuyé sur quelque chose que ça ne va pas. Non. Ça me bloque le bazar. Et en plus, j'ai des. Ah, voilà. J'ai appuyé sur le truc. Alors, ici. Ah, merde ! Ah voilà. La taille. Donc, je rappuie là. La taille. Qu'est-ce que je fais ? Non. La taille, je ne sais pas bouger.

Alors. Couleur, je la laisse. Ah, oui. Je peux peut-être choisir la couleur. Si je mets du bleu. Ah, oui. Je viens de voir aussi que je pouvais choisir la couleur de la police aussi. Ça veut dire que je peux écrire mon texte. Je peux choisir la police et je peux choisir la couleur. Mais bon, voilà. Comme c'est la première fois que j'utilise ça. Je dois un peu tout rechercher. Là, si je veux mettre des illustrations, ça j'ai compris. Et par exemple, si je veux mettre cadre. Ah, voilà. Cadre. Forme amusante. Ah, oui. Donc, ça veut dire que quand j'ai une photo, je peux choisir la forme du cadre aussi.

Interviewer : Il reste une minute. Si tu veux finaliser comme si tu avais déjà ces cinq premières pages et que tu devais finaliser ou l'enregistrer pour y revenir la prochaine fois.

P10 : Alors. Comment est-ce que je fais pour enregistrer ? Recommencer. Annuler. Ah, donc là, j'appuie sur sauvegarder. Sauvegarder votre produit. Donner le nom. Donc là, par exemple, je mets le nom. Donc, 50 ans. Merde. 50 ans Bruno. Et je sauvegarde. Voilà !

Interviewer : Ben, merci pour ces nombreux partages de pensées. On va maintenant passer à la seconde partie de l'entretien pour vraiment approfondir ton expérience, ta perception de la complexité de l'outil, tes émotions, et la manière de prendre des décisions face aux différentes options proposées. On va commencer donc par le point émotions, et la première question est toute simple, c'est comment est-ce que tu t'es sentie pendant l'exercice ?

P10 : Un peu perdue.

Interviewer : Si tu veux expliquer, tu peux.

P10 : Un peu perdue parce que j'ai déjà entendu parler de cette application-là, mais je ne l'avais jamais utilisée. Par où est-ce que je dois commencer ?

Interviewer : Est-ce qu'il y a un moment précis où tu as ressenti une émotion forte, que ce soit du stress de la décision, de la confiance, même de l'enthousiasme de faire l'album ?

P10 : Non, pas spécialement. En prenant le temps de faire les choses, et comme je peux corriger les choses, et revenir en arrière si par exemple une photo ne me plaît pas ou une police ne me plaît pas, ça ne me met pas de stress. Ce qu'il y a, c'est qu'il faut bien que je parcoure le site pour pouvoir comprendre où je dois mettre les choses et comment je dois mettre les choses.

Interviewer : Donc un peu le sentiment d'être perdue tout au long de l'exercice parce que tu découvrais l'outil. Pas forcément de stress parce que c'est possible de revenir en avant, en arrière, etc.

Est-ce qu'il y a une émotion plus positive qui a fait que tu t'es sentie bien, vraiment confiante dans l'exercice ou moins ?

P10 : Confiante, non, parce que c'est la première fois que j'utilise pour pouvoir créer un album photo. Maintenant, confiante dans le sens où si à l'avenir je voudrais en créer un, avec cette application-là, je pense que je saurais le faire. Maintenant, il me faudrait du temps pour le faire.

Interviewer : Et comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix ?

P10 : Je reviens à mon sentiment premier, perdue parce qu'il y a trop de choix, on ne sait pas quoi choisir en fait. Parce que tu as envie que tout soit bien, les couleurs, et après tu te dis est-ce que c'est bien fait ou pas bien fait. C'est un peu le même sentiment qu'au début.

Interviewer : J'ai compris qu'il y avait eu un moment de confusion dû au fait que tu étais perdue, est-ce qu'il y a eu des moments de frustration ?

P10 : Oui, au moment où je ne comprenais pas que je devais cliquer sur l'emplacement où mettre la photo. Quand je cliquais sur la photo pour la mettre sur l'album, je ne comprenais pas comment arriver à mettre la photo directement. Et en l'utilisant plusieurs fois, en me disant il faut d'abord que je clique sur le livre et puis sur la photo. Et ça, il a fallu que je comprenne le truc.

Interviewer : Un peu frustrant dans le sens de ne pas comprendre.

P10 : Direct, oui.

Interviewer : Et si tu devais résumer cet exercice en trois mots, tu choisirais lesquels ?

P10 : Une nouvelle expérience, la satisfaction de pouvoir réussir par moi-même et la crainte quand même.

Interviewer : La crainte de quoi ?

P10 : La crainte du final. De se dire, voilà, je fais ça, mais le résultat final, la crainte que ce ne soit pas comme je l'ai imaginé.

Interviewer : Donc ça, c'en est tout par rapport au point vraiment émotion de comment tu t'es ressentie. On va parler maintenant de la satisfaction. C'est un bon lien pour rebondir sur le deuxième mot que tu as utilisé. Et ce thème ici, ça se divise en deux parties. Il y a la satisfaction par rapport à l'outil, donc par rapport à Smartphoto, dans son utilisation en elle-même. Et il y a la satisfaction par rapport au résultat final, donc au semblant de produit fini que tu as pu faire en 15 minutes. Est-ce que globalement, déjà, tu es satisfaite de Smartphoto en lui-même ?

P10 : Je vais dire que oui, parce qu'il propose pas mal d'outils pour pouvoir faire les encadrements, les textes à ta façon. Maintenant, c'est le premier site que j'utilise, donc je ne saurais pas faire de comparaison par rapport à un autre.

Interviewer : Et est-ce qu'il y a des points qui ne te satisfont pas ?

P10 : Pour le point de départ, quand je tombe là, moi qui ne manipule pas beaucoup ces outils-là, c'est par où je dois commencer en fait. Sur quel bouton je dois aller.

Interviewer : Et par rapport à la quantité d'options proposées, que ce soit au début, au niveau du choix des formats, des matières, de la couverture, ou dans toutes les options ici proposées, illustrations, police couleur, est-ce que tu dirais qu'il y en a trop, pas assez, ou juste ce qu'il fallait ?

P10 : Alors moi, le premier abord, je vais dire qu'il y en a trop, parce que je ne savais pas par où commencer. Et donc je me dis, waouh, par où ? Par les photos, puis il y a le texte, puis il y a les couleurs, puis il y a le cadre, puis il y a les illustrations. Et en même temps, si j'ai envie d'avoir quelque chose de satisfaisant par rapport à ma réalisation, c'est juste ce qu'il faut aussi.

Interviewer : Ok. Et est-ce que ça dépend des endroits ? Est-ce qu'il y en a des endroits où il n'y avait pas assez d'options pour toi, ou des endroits où il y en avait trop ?

P10 : Non.

Interviewer : Donc juste de manière générale, il y en a beaucoup, parce que c'est la première fois.

P10 : Oui.

Interviewer : Mais si tu devais en faire un, tu penses qu'en fait, il y a ce qu'il faut et c'est bien assez, quoi.

P10 : Oui, je pense.

Interviewer : Ok. Et comment est-ce que tu as trouvé, du coup, la présentation et l'organisation des options ? Donc au niveau des endroits et disposition des barres de menus, de l'ordre des étapes pour faire les choses, des flèches, des boutons. Comment est-ce que tu as trouvé cette organisation ?

P10 : Pareil, comme c'est la première fois que j'utilise ce produit-là, un peu difficile à me retrouver par où je dois commencer. Parce que je vois la première page, mais je n'ai pas tout de suite réalisé que c'était la page de couverture. Donc j'ai mis des photos en premier, j'ai mis un texte. Mais voilà, il n'est pas dit que par après, je ne retournerai pas en arrière pour changer cette photo-là.

Interviewer : Ok. Est-ce que tu as capté que c'était la page de couverture ? C'était ça ? Et que ça, c'était l'arrière du livre ?

P10 : Non, pas du tout non plus.

Interviewer : Ok. Donc on peut dire, si je comprends bien, que l'interface et les indications, ce n'est pas forcément clair.

P10 : Non.

Interviewer : Ok. Est-ce que tu pourrais dire qu'à contrario de ne pas vraiment être très clair, c'est structuré ? Ou justement, pas assez à ton goût ?

P10 : Oui, c'est structuré parce que dans le bas, tu as couverture. Mais couverture, alors qu'on doit mettre couverture avant, couverture arrière, ce n'est pas bien stipulé. C'est pour ça qu'à la limite, j'ai fait une erreur par rapport à ma page de couverture. Et après, tu as les pages 1, 2, 3, 4, 5. Mais là, c'est des choses qui se suivent. Et alors, j'ai eu une difficulté sur l'outil où je dois noter mon texte et je veux trouver la police. Mais après, pour chercher, pour choisir les couleurs, ça, je n'avais pas vu. Mais voilà, c'est encore un moyen où il faut encore de la recherche sur le site en fait.

Interviewer : Donc, si tu pouvais modifier quelque chose ici chez Smartphoto dans l'outil pour améliorer ta satisfaction, ce serait quoi ?

P10 : Alors, je mettrias dans la barre d'outils, mais en haut, le texte, la police, le style, pour des icônes différentes. Pas ici, sur une petite page, sur le côté en fait. Comme quand tu as sur Word en fait. En fait, là, tu as une barre d'outils sur le côté. Et sur Word, quand tu tapes du texte, tu vois ce que tu dois faire. Ici, il faut jouer avec la souris pour trouver...

Interviewer : Donc, tu dirais que le fait que le menu soit sur le côté, c'est moins intuitif que s'il était au-dessus comme sur Word.

P10 : En tout cas, pour la police du texte. Maintenant, au niveau des illustrations, pas du tout. Mais pour moi, pour le texte, ça a été compliqué pour moi d'aller plus bas pour chercher la couleur. Et s'il y a quelque chose après la couleur, je ne saurais même pas dire s'il y a quelque chose après la couleur.

Interviewer : Ok. Et par rapport au début d'album que tu as su créer, donc vraiment ces quelques premières pages qui ne sont pas finies, j'en suis bien conscient. Est-ce que tu pourrais dire que tu es satisfaite globalement ?

P10 : Non.

Interviewer : Ok. Est-ce que tu veux expliquer pourquoi ?

P10 : Parce que j'ai voulu essayer, dans le temps imparti très court, le plus d'outils possible pour voir ce qu'il y avait. Mais voilà, maintenant, il y a plein de choses que je changerai.

Interviewer : Ok. Et c'est quoi qui te plaît quand même le plus dans ce que tu as fait ?

P10 : La disposition des photos et que j'ai réussi à mettre les photos dans l'ordre chronologique. Bébé, ses premiers pas. Donc ça, j'ai quand même réussi à faire.

Interviewer : Et donc, si cet album était réellement à acheter après les modifications, bien sûr que tu aurais voulu faire. Est-ce que tu serais prête à le commander ?

P10 : Ah oui, ça oui. Maintenant, parce qu'il me faudrait beaucoup plus de temps pour finaliser et que ce soit bien fait avec les choses et tout ça. Mais si, oui, parce que je pense que l'outil qui est là peut te donner quelque chose de correct, de beau et de bien travaillé. Puis c'est une réalisation qui serait faite par moi-même.

Interviewer : Ok. Et entre du coup, l'expérience d'utilisation de l'outil et le résultat du produit fini, c'est lequel qui te semble qui va influencer le plus ta satisfaction globale ? Entre utiliser l'outil, créer et avoir l'objet fini à ton goût, c'est lequel qui va te dire, qui va le plus influencer ta satisfaction?

P10 : Le fait que c'est moi qui ai créé le produit.

Interviewer : Donc plutôt le fait de la création grâce à l'outil, c'est ça qui va te rendre encore plus satisfaite ?

P10 : Bien sûr.

Interviewer : Que simplement avoir un album comme tu l'avais imaginé à la fin.

P10 : Oui, non, c'est parce que moi, je l'ai créé moi-même.

Interviewer : Ok, d'accord. Et du coup, vis-à-vis de cette question, comme c'est l'outil qui influence le plus ta satisfaction, dans l'outil, qu'est ce qui va le plus te plaire ? C'est le nombre d'options, l'organisation ou autre chose qui influence ta satisfaction ?

P10 : Peut-être, peut-être le nombre d'options, parce que peut-être qu'en parcourant plus longtemps et en prenant le temps avant de commencer, de prendre le temps. Tiens, voilà, il y a ça, ça, ça et ça comme option de prendre bien connaissance de toutes les options. Finalement, tout ça va m'aider à faire un bon produit.

Interviewer : Ok, mais c'en est tout par rapport vraiment à la satisfaction. On va passer maintenant au processus de prise de décision. Et la première question est comment est-ce que tu as pris tes décisions face aux différentes options proposées ? Finalement, comment est-ce que tu choisis entre plusieurs choix ?

P10 : Par exemple, au niveau des photos, le choix, c'est dans l'ordre chronologique des choses. Au niveau de la police, au niveau des textes, c'est par rapport aux emplacements choisis. Donc ça, je n'ai pas choisi les emplacements, j'ai choisi les emplacements qu'on me proposait. La couleur par rapport, peut-être par rapport aux couleurs que j'aime bien.

Interviewer : Et quand tu d'as deux options similaires, par exemple, par exemple, deux photos ici de papa du même âge ou deux bleus similaires ou simplement deux stickers qui se ressemblent. Comment est-ce que tu vas choisir entre ces deux options ?

P10 : Peut-être ne pas avoir une photo, avoir une photo un petit peu différente. Par exemple, ici, on a une photo de papa au même âge, mais il y en a une où il marche avec une tenue vestimentaire et une autre où il est appuyé avec une autre tenue vestimentaire.

Interviewer : Et au niveau des options, est-ce que tu vas faire essayer ? Donc mettre un ou mettre l'autre à l'essai erreur ou tu vas regarder et d'abord les comparer et puis mettre.

P10 : Je pense que je ferai une comparaison. Maintenant, ici, j'en ai mis une illustration. J'ai choisi, mais je n'ai pas été voir plus loin.

Interviewer : Tu as pris la première, tu n'as pas dit voilà, celle-là ou celle-là. Est-ce que je teste ?

P10 : En fait, dans ma tête, c'était un bébé nouveau-né. Quand j'ai vu le bébé couché avec la sucette, je me suis dit celui-là me parle tout de suite.

Interviewer : Donc on peut dire que pour prendre des décisions entre deux options ou plusieurs options similaires, tu vas comparer par rapport aux critères que tu as en tête et choisir. Pas à l'essai erreur.

P10 : Oui, non !

Interviewer : OK, est-ce que tu as eu l'impression de parfois hésiter pendant longtemps ? À n'importe quelle étape ?

P10 : Pas spécialement, non.

Interviewer : OK, du coup, est-ce que parfois tu as choisi par défaut ou pour aller plus vite ?

P10 : Souvent pour aller plus vite.

Interviewer : À cause de quoi ?

P10 : Ici, à cause du temps. Maintenant aussi, je pense que c'est moi, j'aime bien que les choses aillent vite. J'aime les choses. Je prends pas le temps de faire les choses. Donc c'est ça aussi que j'aime bien d'avoir un visuel assez vite sur ce que j'ai envie de faire.

Interviewer : Donc on pourrait dire que tu fais tes choix pour ne pas arriver à un point de fatigue de devoir choisir ?

P10 : Oui, parce que sinon je décroche et je finalise pas ce que j'ai envie de faire.

Interviewer : Donc il y a une sorte de choix pour aller plus vite par défaut, pour ne pas arriver à ce point de fatigue de devoir choisir quelque chose. OK, donc quand tu as du mal à prendre une décision, ça peut arriver que c'est parce que tu es fatiguée d'avoir choisi ?

P10 : Oui, je crois ça et voilà.

Interviewer : OK, d'accord. Et quand ça arrive comme ça, est-ce que ca t'arrive d'avoir un sentiment de regret d'une décision prise ? Parce que peur d'avoir loupé un meilleur choix ? Pas de sentiment de regret quand la décision est prise ?

P10 : Non ! En général, non.

Interviewer : OK, et est-ce que ça t'arrive d'acheter habituellement en ligne de manière générale ?

P10 : De plus en plus par rapport à avant, oui.

Interviewer : Et comment est-ce que tu pourrais comparer ici cette expérience d'achat en ligne de manière personnalisée à un achat que tu fais habituellement en ligne ? Est-ce qu'il y a des points de ressemblance ou justement de différence ? En prenant un exemple d'un achat que tu as fait dernièrement en ligne, comment est-ce que tu les comparerais ?

P10 : Ici, le truc, c'est que c'est de la création. Les achats en ligne, ce n'est pas de la création.

Interviewer : Et comment est-ce que tu les comparerais du coup ? Est-ce qu'il y en a un qui est mieux que l'autre ? Est-ce que tu préfères ? Ou justement, ici, c'est la création, c'est trop de temps. Quand on ne crée pas, ça va plus vite.

P10 : Oui, ça c'est sûr.

Interviewer : Ici, c'est plus personnel. Comment est-ce que tu les différencierais ? Tes achats habituels en ligne de cet achat en ligne ?

P10 : Mes achats habituels en ligne, j'achète parce que j'ai besoin de cet article-là. Je fais un clic et voilà. Ici, ce n'est pas un besoin, c'est une création. Il faut juste avoir le temps pour pouvoir le faire et pour ne pas bâcler les choses.

Interviewer : Ok, ok. Est-ce que tu as l'impression d'être vraiment absorbée par l'activité et de ne pas voir passer le temps ?

P10 : Ah oui, ça oui. Les 15 minutes ont vraiment défilé. Vraiment.

Interviewer : Ok. Donc, tu as l'impression de quand même maîtriser l'outil au bout des 15 minutes ? Ou toujours pas?

P10 : Non, non, non, non. Ici, si je dois recommencer, je dois... J'aurais peut-être fait autrement, mais je dois quand même visualiser tous les outils avant de pouvoir créer.

Interviewer : Mais est-ce que le niveau de difficulté de Smartphoto t'a semblé adapté à tes compétences?

P10 : Oui, je pense.

Interviewer : Donc, c'était assez stimulant sans être trop difficile.

P10 : Oui, non, je pense que quand tu manipules bien tout, à mon avis, ça doit être facile à manipuler.

Interviewer : Ok. Et si tu devais donner un conseil aux concepteurs de Smartphoto, qu'est-ce que tu leur dirais ?

P10 : Comme j'ai dit peut-être auparavant, pour le texte, les tailles de police et les couleurs, peut-être avoir la barre d'outils sur le haut, comme quand on retrouve sur Google. Qu'ils soient un peu différenciés par rapport aux outils d'illustration, comme le cadre, les illustrations, tout ça. Ça doit être sur une barre d'outils à part.

Interviewer : Ok, d'accord. Est-ce qu'il y a quoi que ce soit que tu voudrais ajouter qu'on n'aurait pas mentionné par rapport à l'exercice que tu as vécu ?

P10 : Non, pas spécialement.

Interviewer : Ok, donc on a fini par rapport vraiment à l'exercice qu'on a fait ensemble. Je vais passer maintenant au point plus identification. Donc, c'est pour voir quel type de consommatrice tu es vis-à-vis de ce genre de service. Et ma première question, c'est de manière générale. Est-ce que tu aimes réfléchir longuement avant de prendre une décision ?

P10 : Non, j'aime bien. Je suis une fonceuse.

Interviewer : Que ça soit importante ou non ?

P10 : Oui, après, je regrette, mais sinon oui.

Interviewer : Ok, donc pour une décision importante, la décision peut vraiment être rapide aussi, parce que tu n'aimes pas réfléchir longuement.

P10 : Non.

Interviewer : Ok, et quand il y a beaucoup d'informations comme ici ou plus d'informations qu'ici. Est-ce que ça te stimule ou ça te fatigue ?

P10 : Le fait que j'aime bien que les choses soient rapides. Si la création de l'album photo prend trop de temps, je risque d'abandonner.

Interviewer : Ok, donc trop d'informations peut rendre le truc fatiguant.

P10 : Oui.

Interviewer : Et quand il y a peu d'options, justement, à l'inverse, est-ce que ça peut te frustrer ?

P10 : Je pense que oui, mais il faut avoir un juste milieu. Mais je pense quand même, ici par le laps de temps que j'ai eu, des 15 minutes, c'est insuffisant pour moi d'avoir pris le temps de voir tout. Mais comme je veux toujours aller trop vite dans les choses, j'aurais peut-être dû d'abord visionner les barres d'outils. J'ai un peu brûlé les étapes avant de confectionner l'album photo.

Interviewer : Est-ce qu'on pourrait dire que comme tu n'aimes pas réfléchir longuement et que beaucoup d'options, ça te fatigue ? Est-ce qu'on pourrait dire que comme t'aimerais bien, par exemple, créer un album de manière plus rapide que ça, est ce que moins de choix pourrait t'aider?

P10 : Oui, peut-être.

Interviewer : Mais trop peu. S'il y a seulement trois choix de couleurs, ça pourrait te frustrer?

P10 : Oui, exactement.

Interviewer : Et quand tu prends une décision, est-ce que tu as l'impression de chercher la meilleure option possible ou une option suffisamment bonne ?

P10 : Une option suffisamment bonne.

Interviewer : Donc pas l'impression d'optimiser tous les détails possibles. Il faut que ce soit bien, mais ça n'a pas besoin d'être excellent.

P10 : Oui c'est ça.

Interviewer : Donc pas de peur, comme on a dit, de passer à côté d'une meilleure alternative.

P10 : Non.

Interviewer : Et quand tu crées un album photo, que ce soit ici ou si tu devez en créer prochainement sur un thème que tu choisis toi, que je ne t'impose pas. Est-ce que ton objectif principal serait plutôt de conserver et organiser des souvenirs ? Ou de créer un objet agréable et esthétique pour le plaisir de créer ?

P10 : Non, créer pour conserver des souvenirs. On n'a plus d'album photo comme avant.

Interviewer : Donc ce serait vraiment pour organiser les souvenirs et les avoir de manière matérielle.

P10 : Oui.

Interviewer : Et pendant la personnalisation ici, est-ce que tu as l'impression davantage de te concentrer sur des aspects pratiques et fonctionnels ? Donc l'ordre des photos, les légendes, etc. Ou les aspects visuels et créatifs. Donc couleur, mise en page, décoration. Ça peut être les deux, mais est-ce qu'il y en a un qui prédomine ?

P10 : La couleur et la mise en page.

Interviewer : Tu t'es plus concentrée là-dessus que sur l'ordre des photos et le texte ?

P10 : Dans un premier temps, c'est l'ordre des photos. Parce que j'ai quand même cherché dans les photos quand il était bébé. Puis de dire, oui, mes deuxièmes photos, je dois regarder pour ces un an. Mais l'importance des couleurs et de l'harmonie des textes, c'est important aussi.

Interviewer : OK. Les deux sont importants. Mais le fait que l'album soit organisé,

P10 : C'est le plus important quand même.

Interviewer : Il me reste quelques questions socio-démographiques. J'aurais besoin de ton âge exact.

P10 : 48.

Interviewer : Ta profession.

P10 : Vendeuse.

Interviewer : La fréquence à laquelle tu achètes en ligne. Sur un mois, un an ?

P10 : On va mettre sur un mois, trois fois.

Interviewer : OK. Si tu te considères à l'aise avec les outils numériques de manière générale.

P10 : À l'aise en tant que débutante. Je me débrouille.

Interviewer : Est-ce que tu as déjà utilisé des outils de personnalisation auparavant ? Que ce soit pour un album photo ou autre chose.

P10 : Oui.

Interviewer : Tu saurais dire sur quel type de produit.

P10 : Pour des publications sur les réseaux sociaux, style Canva.

Interviewer : OK. Est-ce qu'une dernière question beaucoup plus philosophique. Est-ce que tu penses que trop de liberté, ça peut nuire à l'expérience ?

P10 : Non, parce qu'on ne va pas voir… Par rapport à Smartphoto, ce sera plus personnel. Avoir plus de liberté, ben oui, ce serait ta création à toi, mais sans avoir un outil.

Interviewer : OK. Est-ce que tu souhaitez ajouter un commentaire, une précision avant de terminer ?

P10 : Non, pas spécialement.

Interviewer : OK. Merci de m'avoir partagé un peu de ton temps. Je vais utiliser tes remarques pour avancer dans ma recherche et avoir une meilleure compréhension de la problématique. S'il y a un élément qui te revient, ou que tu te dis je vais tester de faire un album photo et qu'il y a une remarque qui devient qu'on n'aurait pas abordée, tu peux me le dire sans problème.

P10 : OK. Merci à toi.

Appendix B.11 - Transcript P11

Interview Date : 28/03/2026

Duration : 57 minutes

Format : In person

Interviewer : Du coup, avant de commencer, déjà remercie d'avoir accepté de participer à cet entretien dans le cadre de mon mémoire qui est sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne tels que des albums photos, des chaussures, des vêtements. Ton retour, ça va m'aider à mieux comprendre comment les clients perçoivent et vivent le service. L'entretien devait durer environ 60 minutes et ça va se dérouler en deux parties. Il va y avoir un premier exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto pendant environ 15 minutes. Et pendant cet exercice, l'écran sera enregistré uniquement à des fins d'analyse dans le respect de ton anonymat. On poursuivra alors avec un entretien d'environ 45 minutes pour approfondir l'expérience que tu auras vécue pendant l'exercice et toutes ces informations me serviront pour mes recherches et ton identité restera bien anonyme. Au total, on devrait être un peu moins d'une heure. Et s s'il tu es d'accord et que tu n'as pas de questions, on peut commencer. Parfait.

Donc, tu vas utiliser l'outil de personnalisation d'un album photo en ligne Smartphoto. Ta tâche is donc de créer un album photo sur base d'un dossier que l'on va choisir ensemble. C'est à toi de décider du format de l'album, des matériaux, des couleurs, des polices, de la disposition, de la taille des photos ou encore des éléments de décoration. Tu es libre de faire ce que tu veux pour autant que tu restes dans l'outil sans aller chercher une photo sur Google, par exemple. Et ce n'est pas nécessaire de réaliser tout l'album photo sur le temps imparti. 15 minutes, c'est assez court. Et donc, le but, c'est vraiment de tester l'outil dans son ensemble, d'aller chipoter aux boutons, aux options, etc. Sauf le bouton remplissage automatique qui permet de mettre toutes les photos là où c'est possible. Donc ça, il ne faut pas utiliser ce bouton là. Et moi, je ne suis pas censé t'aider. S'il tu as un doute, une question sur une option, un bouton ou quoi, le but est vraiment d'exprimer cela. Donc, le plus important, c'est de dire ce que tu penses à voix haute tout au long de l'exercice. Ressentis, frustrations, satisfaction, hésitations, sans tenir compte de ma présence. C'est clair ?

P11 : Oui, oui

Interviewer : On va commencer par le choix du dossier photo. Il l'y en a 7. Il l'y a un city trip à Rome, un voyage à Rio, un séjour ski en Suisse, les fêtes de fin d'année 2024, l'anniversaire de mariage de mes grands-parents. Un dossier photo reprenant plusieurs étapes de la vie de mon papa, comme s s'il tu lui offrais un album photo cadeau pour ses 50 ans et mon camp éclaireur 2023. Il faut choisir sur lequel tu voudrais partir.

P11 : Le voyage à Rio.

Interviewer : OK. Juste pour information, c'est un dossier important, il l'y a environ 3000 photos. Donc, au moment de l'importation, ce n'est pas nécessaire de tout importer. J'ai sélectionné une partie pour créer le début de l'album. Donc, je vais te laisser commencer l'exercice. Le tout is vraiment faire comme s s'il je n'étais pas là et de parler à voix haute. Ne l'oublie pas, c'est le plus important. J'interviendrai juste pour te donner un coup de main pour l'importation du dossier photo. C'est OK pour toi ?

P11 : Oui.

Interviewer : Alors, on peut commencer. Je te laisse faire place à ta créativité. Tu peux décrire tout ce que tu fais. Ce serait l'idéal. Et dès qu'il l'y a quelque chose qui ne va pas ou que justement tu trouves bien, de le dire.

P11 : Du coup, choisissez le format. L, c'est bien. En mode paysage, portrait carré. Moi, j'aime mieux en mode portrait. Couverture rigide, rigide en cuir, rigide photo de lin, rigide lignes, lignes souples. J'aime mieux en lin. Voir les designs. C'est comment je vais placer mes photos. Le type de photos, comment je vais les placer. Il l'y a du choix. J'aime mieux celui-là.

Je dois importer ! Je dois prendre tout autrement. Alors, on va commencer. Ok, est-ce que je peux choisir les types de. Ah non je dois d'office. Moi, je voulais pas ça en premier *(Il est parti d'un modèle, mais il n'aime pas le rendu de la première page)*. Ah, je devrais d'office en mettre une. Ta race.

Ça, on ne peut pas enlever. On fera après le texte. Je vais d'abord mettre les photos. Par contre, ça, je vais enlever à chaque fois. Ca va faire moche. Il l'y faut une grande.

(Il comprend finalement qu'il peut glisser les photos dans les zones prévues du modèle pour qu'elles s'adaptent directement au format) On ne voit pas les trucs. C'est mal fait. Pourquoi ça reste ça ? Ah, d'accord. Il l'y faut que je les importe. Ah oui tout de suite hein. Putain. On va rester sur les… Non, non, non. C'est dégueulasse. Je crois que j'ai choisi le mauvais modèle *(Il se rend compte que le modèle ne lui convient pas, et finit par supprimer et modifier pas mal d'éléments)*. La photo is plus grande, non ? Dégueulasse. C'est quoi ce zoom là ? Illustrations. Dégueulasse. Mais il l'y n'a rien au thème de Rio. On is en Grèce quoi.

Interviewer : Il reste deux minutes.

P11 : OK. Arrière-plan. Je veux le vert. Tout vert. Ce sera mieux. Celle-là, non. OK. Couverture, ça on va pas faire maintenant, c'est la fin. Non c'est le truc cuir. On laisse comme ça, je crois.

Interviewer : Parfait. Nickel. Merci pour tous ces nombreux partages de pensées. On va maintenant partir sur la seconde partie de l'entretien pour vraiment approfondir ton expérience, ta perception de la complexité, tes émotions et ta manière de prendre des décisions face aux différentes options proposées. On va d'abord commencer avec le point émotions. La première question is toute simple. C'est comment est-ce que tu t'es senti pendant l'exercice ?

P11 : Je me suis senti... un peu frustré, honnêtement.

Interviewer : Tu peux expliquer pourquoi ?

P11 : Oui, parce que le programme... était tout petit, on ne voyait pas bien les choses, il l'y fallait se pencher, il l'y fallait... Il l'y avait un manque de clarté, je trouve, au niveau de l'organisme, de la page web. Et donc, du coup... Moi, ça me...Ça me frustrait le fait de ne pas que ça soit facile. Pas intuitif.

Interviewer : Ok. Est-ce qu'il l'y a eu un moment où tu t'es senti plutôt enthousiaste, stressé, indécis, confiant ?

P11 : Enthousiaste, oui. Au moment où, vers la fin, quand j'ai commencé à comprendre un peu plus le système, ou par exemple le fait que j'ai mis en couleur la couverture comme je le pensais, tout de suite, ça m'a fait penser à des souvenirs de là-bas. Et je me mettais plus dans la personnalisation du produit.

Interviewer : À partir du moment où tu comprenais plus ?

P11 : Le système, oui, en effet.

Interviewer : D'accord. Et comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choses ?

P11 : D'une part, je trouvais que c'était bien parce qu'on pouvait... Il l'y a la possibilité de faire plein de trucs, mais à la fois trop d'informations, tues l'information aussi. Je ne savais pas où je devais regarder, où je devais cliquer. Les photos, on ne les voyait pas. Je trouve que ce serait plus important que les photos soient plus visuellement parlantes, en plus grandes, pour qu'on puisse plus facilement les voir, même s s'il on les connaît comme c'est nous qui les avons prises. Que avoir 36 items et qu'au final, on n'y voit rien. Même au niveau de l'écriture, le choix de l'écriture pour choisir une police, je choisissais

la première parce que je ne voyais pas toutes les écritures qu'il l'y avait, et je devais rouler ma souris. Du coup, ça ne me donnait pas envie de vouloir...

Interviewer : Donc, un manque de clarté dans la plateforme, qui fait que ce n'est pas clair, qu'il l'y a cette possibilité-là.

P11 : Oui.

Interviewer : Ok. Est-ce qu'il l'y a eu... Tu m'as parlé d'un moment plus de frustration, où tu étais frustré ! Est-ce qu'il l'y a un moment où tu t'es vraiment senti confus ? De ne pas comprendre, de la confusion.

P11 : Oui, oui, parce que... Je devais chercher par moi-même, en fait. Déjà, comprendre, lire bien la page, tout ce qu'il l'y avait comme item, pour comprendre ce qu'il l'y avait. Et puis, après, se focaliser seulement sur les photos qu'on veut choisir, comprendre qu'on pouvait supprimer, enlever certains éléments de l'album, et qu'on pouvait vraiment le personnaliser à notre façon. Ce n'est pas parce qu'on choisissait ce modèle-là qu'on devait d'office faire ce modèle-là.

Interviewer : Donc, ça, c'était pas clair, et du coup, ça t'a vraiment rendu confus ?

P11 : Non, j'ai l'impression, en fait, que quand on choisissait le modèle, que d'office, ça sera ce modèle-là, et on doit importer les photos et rester dans ce modèle-là.

Interviewer : Tu as d'ailleurs dit, au début, « Merde, j'aurais pas dû choisir ça », alors qu'au final, tout est modifiable. Et donc, c'est la confusion de... Je ne suis pas si cadenassé que ça, en fait.

P11 : Oui, mais... Oui. OK. Et je trouve que, justement, le début de l'application, de choisir son modèle, du coup, ça porte à confusion, parce qu'on se dit qu'on va avoir ce style-là de rendu, alors qu'au final, on can tout modifier s s'il on le souhaite, en fait. On ne le sait pas.

Interviewer : Est-ce que tu serais du genre à partir d'une page vierge.

P11 : Oui, moi, je préfère.

Interviewer : C'était la première option. Mais tu n'as pas pensé le faire ou tu n'as pas voulu ?

P11 : Je n'ai pas forcément pris le temps de regarder, en effet, parce qu'il l'y avait beaucoup de choix.

Interviewer : Et s s'il tu devez résumer cet exercice, cette expérience que tu viens de vivre en trois mots ? Tu choisirais lesquels ?

P11 : Les trois mots ? Souvenir, parce que je trouve que, malgré tout, ça permet de se souvenir de ce qui... De revivre le moment. De revivre le moment, en effet. Donc, je trouve que c'est agréable, quand même. Frustration, je vais quand même le laisser, parce que ça reste, comme sur l'expérience que j'ai vécue, une des choses qui is revenue assez vite, rapidement. Et assez artistique aussi, dans le sens où il l'y faut quand même avoir un goût pour faire ça, savoir se projeter sur comment on veut faire le rendu. Et je pense qu'honnêtement, c'est pas lié à tout le monde.

Interviewer : Donc, c'en est tout, vraiment, par rapport aux émotions. On va maintenant passer au point, donc, satisfaction. Et ça se divise vraiment en deux thèmes. Il l'y a la satisfaction par rapport à l'outil, donc par rapport à Smartphoto et son utilisation en elle-même. Et il l'y a la satisfaction par rapport au résultat final, donc au semblant de produit fini que tu as su créer en 15 minutes. Ici. Globalement, est-ce que tu es satisfait de l'outil Smartphoto en lui-même ? Oui, non, pourquoi ?

P11 : Je suis partagé, à la fois, j'ai envie de dire non, parce que l'approche de la page web, etc., j'aime pas. Mais à la fois, je dirais oui, dans le sens où c'est quand même assez... Comment ? Ça reste quand même un guide photo qui permet de créer son album. Je suis partagé par les deux, en fait. Ou alors, je me dis avec plus de temps, avec plus de prise de recul du truc, de revenir à deux fois sur l'application, ça peut être plus agréable.

Interviewer : Par rapport à la quantité d'options proposées, que ce soit au début, au niveau des choix de format, des tailles, des matières, ou au cours de la réalisation, par rapport à la disposition, texte, illustrations, couleurs, est-ce que tu dirais qu'il l'y en avait trop, pas assez, ou juste ce qu'il l'y fallait ? Ou s s'il ça dépend des endroits.

P11 : Dans l'ensemble, je dirais juste assez. Pour les pages de couverture, la texture du livre, je ne m'attendais pas à déjà avoir un type de matière, de matériaux. Je trouvais ça vraiment chouette de pouvoir avoir d'autres matériaux que le livre carton papier. Autrement, au niveau du type de police, je pense qu'il l'y en a juste assez. Et au niveau des modèles, il l'y en a juste assez. Je pense que c'est moi qui n'avais pas compris qu'on pouvait, malgré qu'on choisisse un modèle, on n'était pas obligé de rester dans cette lignée-là, on pouvait tout casser, et vraiment personnaliser au total.

Interviewer : Ok ok ! Est-ce que tu pourrais me rappeler comment tu as trouvé la présentation et l'organisation de ta plateforme ? Est-ce que ça t'a semblé pas clair, pas structuré ?

P11 : Oui, je trouve qu'ils auraient dû faire un essai, avoir un essai avant, de deux pages, histoire que le consommateur comprenne comment ça fonctionne. Ou une vidéo reprenant les différentes options qu'on pouvait mettre en tout grand, parce que moi, je ne savais pas. Du coup, je ne voyais que mon album en petit. Et là, c'est vrai que la performance, de voir en grand et en petit, ça change totalement tout. Je pense qu'il l'y aurait fallu un guide au début pour pouvoir comprendre mieux le système.

Interviewer : Ou de savoir qu'il l'y faut glisser les photos.

P11 : Parce que là, ils disent cliquer, mais ils ne disent pas qu'après, il l'y faut glisser.

Interviewer : OK. Et s s'il tu pouvais modifier quelque chose dans l'outil pour améliorer ta satisfaction, en dehors de ces petits tutos, conseils, guides, qu'est-ce que tu changerais ?

P11 : Question un peu compliquée, ça. Qu'est-ce que je changerais ? J'ai eu le problème des photos, déjà. Même s s'il dans mon dossier Internet, sur mon dossier que j'importe, les photos ne sont pas dans l'ordre. Elles se mettent automatiquement dans l'ordre en fonction des prises. Qu'ils savent à quelle date... L'ordre des photos, en fait. Parce que c'est la base, je suppose, que toute personne qui commence un album photo va commencer par le début de l'événement ou du voyage qu'il l'a fait. Du coup, rien que là, s s'il faut commencer à chercher tout le bordel des photos, c'est chiant. Honnêtement, c'est chiant. On passe un temps dingue. Je pense qu'il l'y a aussi ce côté rapidité qui is important dans ce genre d'outils. Et là, je n'avais pas l'impression... Je n'avais pas cette impression-là.

Interviewer : Par rapport à l'album fini, ici, au semblant, tout suffit en 15 minutes, même s s'il je suis bien conscient que c'est très court comme laps de temps pour créer un album. Est-ce que tu es globalement satisfait de l'album que tu as créé ?

P11 : Là, en regardant un petit peu, en faisant défiler, ça me donne envie d'en faire un pour nous deux à chaque fois de nos vacances. Mais encore une fois, je trouve que c'est seulement quand j'ai compris le rendu. Et là, ce qui donne envie, c'est vraiment le fond de couverture que je viens de mettre. Par exemple, la couleur verte derrière qui fait ressortir les photos amène, justement, une satisfaction. Je sais plus me projeter, j'ai compris, et ça donne plus envie d'aller sur la continuité de l'album.

Interviewer : Donc, on peut dire que ce qui te plaît le plus dans le produit fini, c'est la couleur du fond qui te fait plonger…

P11 : Dans l'univers brésilien oui

Interviewer : Et s s'il cet album était réellement acheté, là, maintenant, est-ce que tu l'achèterais ? Ou tu finirais ?

P11 : Non, je finirais parce que je sais que je n'ai pas encore analysé tous les outils et je suis sûr que je peux encore l'améliorer avec ce qu'ils proposent.

Interviewer : Et entre l'expérience d'utilisation de l'outil et le produit fini, tu as l'impression que c'est lequel qui va le plus influencer ta satisfaction ?

P11 : Pas l'outil, l'autre. Le résultat final, c'est ça qui va influencer ma satisfaction globale.

Interviewer : Tu saurais dire pourquoi ?

P11 : Parce que c'est... Déjà, le résultat final montre ce que j'ai créé, ce que j'ai voulu faire, percevoir comme émotion à travers l'album photo. Et... c'est plus parlant qu'au début, en remplissant les photos, en créant, etc. Là, on a vraiment le rendu final et on se dit qu'on arrive vraiment à revivre le voyage.

Interviewer : Ok. Et s s'il on devait se focaliser sur l'outil Smartphoto, c'est quoi qui va influencer le plus ta satisfaction ? C'est le nombre d'options, l'organisation, ou autre chose ?

P11 : Je dirais quand même le nombre d'options. Parce que on peut soit suivre un guide ou soit faire à sa mode tout en ayant plein d'options à portée de main qu'on peut utiliser. Maos juste, je vois qu'il l'y a le bouton aide. Je n'ai pas cliqué dessus, mais peut-être qu'il nous en renforme plus, je ne sais pas.

Interviewer : Est-ce que tu peux quand même dire que l'organisation influence fort ta satisfaction ? Parce que j'ai cru comprendre que du coup, la non-clarté était un gros frein.

P11 : Totalement. Je suis quelqu'un qui a besoin d'ordre avant de faire les choses.

Interviewer : On va maintenant passer au point processus de prise de décision. C'est le thème suivant. Et la première question is comment est-ce que tu as pris tes décisions face aux différentes options proposées ?

P11 : D'abord, j'ai voulu faire avec ce qu'ils proposaient comme outil. Et puis après seulement, je me suis rendu compte que ça ne me plaisait pas. Et donc du coup, j'ai préféré faire à ma guise en chipotant un petit peu à tout pour comprendre mieux et personnaliser au mieux mon album. Donc j'ai un peu effacé ce qu'ils proposaient pour pouvoir moi prendre le dessus et personnaliser vraiment au maximum. Je sais pas s s'il je réponds à la question.

Interviewer : Un peu moins. La question, c'est vraiment comment est-ce que tu fais tes choix ?

P11 : En fonction de mes goûts.

Interviewer : Ok. Et pratico-pratique, est-ce que tu vais être dans l'essai-erreur ? Ou est-ce que dans le menu, tu vais avoir deux options, tu vais les comparer et puis choisir ? Tu vais mettre l'une puis l'autre pour voir ce qui est rendu ?

P11 : Je vais comparer, je vais choisir une pour voir s s'il ça me plaît plus. S'il ça me va pas, je vais essayer l'autre. Et s s'il ça me va pas, je vais partir sur quelque chose de plus neutre.

Interviewer : Ok. Et est-ce que grandma peut dire que avant l'exercice, en ayant choisi le dossier voyage au Brésil, ou que s s'il là maintenant, tu devez créer un album autre avec des photos que tu choisis toi-même, est-ce que tu arriverais à avoir une idée précise dès le départ de ce que tu veux ? Ou c'est l'outil Smartphoto qui va vraiment te guider ?

P11 : Non, je sais ce que je veux.

Interviewer : Tu arrives à avoir un visuel sur à quoi l'album va ressembler et tu vais rechercher ce qui match le plus dans les propositions de Smartphoto.

P11 : Oui

Interviewer : Ok. Et pour revenir par rapport au choix entre deux options, s s'il tu as deux options similaires qui se ressemblent et qui te plaisent toutes les deux, comment est-ce que tu vas choisir ?

P11 : Je vais faire une comparaison en recréant deux fois. Je vais faire la même chose mais une simulation des deux. Et ce sera le rendu final qui me permettra de valider mon choix final.

Interviewer : Est-ce que tu as eu l'impression de parfois hésiter longtemps ?

P11 : Oui, tout le temps. Parce qu'on se dit qu'il l'y a toujours mieux. Et du coup, on se dit, je ne vais pas faire comme ça. Je suis sûr que je peux refaire comme ça, ce sera mieux. Il l'y faut une certaine patience pour pouvoir se dire... Il l'y faut rester satisfait de son travail, de ce qu'on a fait, mais à la fois c'est difficile parce qu'on se dit qu'il l'y a mieux. Il l'y a toujours mieux dans un album.

Interviewer : Et c'est quoi qui t'a aidé à trancher quand tu hésitais ?

P11 : Par exemple, la disposition des images. Je voyais plus... Je trouvais que c'était plus facile ou plus joli. Un peu aussi la... Pas le rendu, mais comment dire... Le fait que ce soit joli. Que ce soit agréable à regarder. L'esthétique. L'esthétique du choix.

Interviewer : Et est-ce que ça t'est arrivé de parfois choisir par défaut ou pour aller plus vite ?

P11 : Oui, les écritures. J'ai choisi par défaut parce que je me disais il l'y a pas mal d'écritures. Je ne voyais pas les différents... J'avais pas une vue globale sur tout. Du coup, j'ai eu flemme de glisser, de regarder.

Interviewer : Par impatience, plutôt ?

P11 : Par impatience, et puis je me suis dit, s s'il me proposent cette écriture là, c'est que c'est adapté aussi.

Interviewer : Donc, on peut dire que parfois t'as eu du difficile de prendre des décisions à un certain moment parce que t'étais fatigué de devoir choisir à nouveau.

P11 : Oui.

Interviewer : Et on peut dire que cette fatigue elle is venue parce que ça ne se présentait pas bien ou c'est parce qu'il l'y avait beaucoup de choix ?

P11 : Non, c'est plus parce que ça ne me présentait pas comme je le voulais.

Interviewer : Est-ce que tu as eu un sentiment de regret concernant une décision prise lors de l'exercice ?

P11 : Oui, il l'y a un moment donné d'ailleurs tu m'as même dit tu pouvez recommencer à zéro par là, en prenant là, s s'il tu veux. Donc je me suis dit à un moment donné j'aurais pas dû prendre un modèle déjà proposé, j'aurais dû prendre une page vierge et faire à ma sauce.

Interviewer : Est-ce que ça t'arrive d'acheter en ligne habituellement ?

P11 : Oui, beaucoup, souvent.

Interviewer : Ok. Et comment est-ce que tu pourrais comparer ici cette expérience d'achat en ligne en soi avec tes expériences d'achat habituelles en ligne ? Sur des points de comparaison ou justement des points de différence ?

P11 : Par exemple, pour l'achat d'une paire de chaussures, les ressemblances c'est qu'on peut de plus en plus créer les couleurs qu'on veut pour sa chaussure en fonction de son style, son goût, du rendu qu'on veut à la chaussure en fonction du modèle proposé. Donc ça, ça rejoint fort le système de photo. Donc t'as un modèle basique et après tu le personnalises en fonction de ton style. Et au niveau des différences, la différence c'est que les autres achats qu'on peut faire sur internet, souvent, il l'y a pas ce côté souvenir comme on peut le retrouver dans un album photo, donc il l'y a l'émotion de la nostalgie is moins présente, c'est plus une question de goût, je pense.

Interviewer : Est-ce qu'on peut aussi dire que t'as eu l'impression d'être absorbé par l'activité et de ne pas avoir passé le temps ?

P11 : Ouais, c'est vrai.

Interviewer : Est-ce que les 15 minutes sont passées très vite ? Ou ça va ?

P11 : Non, vite.

Interviewer : Et t'as eu le sentiment de maîtriser l'outil quand même au bout des 15 minutes ? Ou toujours pas et que tu sens le besoin d'encore un temps d'adaptation ?

P11 : Plus à la fin. Oui, plus à la fin, honnêtement. Je commençais tout doucement à être à l'aise, je pense qu'il l'y a un petit temps avant de piger le truc. Maos je dirais pas que c'est acquis à fond.

Interviewer : Donc le niveau de difficulté, t'as quand même semblé adapté à tes compétences ? Ou c'était quand même un peu compliqué ?

P11 : À mes compétences, oui, j'ai juste, je pense que c'est à moi aussi un peu de fouiller, quoi.

Interviewer : Donc t'as l'impression que c'était assez stimulant comme activité, sans être trop compliqué, mais un petit peu quand même.

P11 : Oui.

Interviewer : Est-ce qu'il l'y a quoi que ce soit que tu voudrais ajouter qu'on n'aurait pas mentionné par rapport à l'exercice ?

P11 : Non.

Interviewer : Donc on en a fini vraiment par rapport à l'expérience vécue. Il reste quelques questions pour identifier quel type de consommateur tu es vis-vis de ce genre de service. Et la première question is de manière générale, est-ce que tu aimes réfléchir longuement avant de prendre une décision plus ou moins importante ?

P11 : Oui, j'ai besoin, quelle que soit la proposition ou le truc, j'ai besoin de réfléchir, de revenir sur le truc pour pouvoir...

Interviewer : Donc tu ressens que c'est un besoin nécessaire de réfléchir longtemps avant de faire le choix. Maos est-ce que tu aimes ça ?

P11 : Non, du tout. Pour ne pas faire le mauvais choix, oui. Je déteste.

Interviewer : Ok, d'accord. Et quand tu as beaucoup d'informations, que ce soit des informations en général ou beaucoup d'options, beaucoup de choix, est-ce que ça te stimule ou ça te fatigue ?

P11 : Ça me stimule, dans un sens, parce que je regarde toutes les propositions proposées et j'essaie de me projeter sur celle qui sera la meilleure pour moi.

Interviewer : Ok. Et à un contrario, quand il l'y a peu d'options, est-ce que ça peut te frustrer ?

P11 : Oui, parce que je me dis que je n'avais pas pensé comme ça. Et du coup, je me dis que je vais essayer de prendre une image qui va me rapprocher le plus ou quelque chose qui va me rapprocher le plus à ce que je souhaite. Et au final, je ne l'ai pas. Et donc, du coup, je serais déçu et un peu frustré, oui.

Interviewer : Et quand tu prends une décision, est-ce que tu avez l'impression de chercher la meilleure option possible ou une option suffisamment bonne ?

P11 : Ça dépend du produit, ça dépend de l'événement.

Interviewer : Prenons cet exemple ici.

P11 : Pour l'album ?

Interviewer : Oui.

P11 : Le meilleur choix possible.

Interviewer : Ok. Donc, tu as l'impression d'optimiser tous les détails ou de toujours chercher une meilleure version de ce que tu as choisi. Donc, est-ce qu'il l'est possible que quand tu as fait un choix, d'avoir une peur de passer à côté d'une meilleure alternative ?

P11 : Oui. Oui, c'est possible.

Interviewer : Quand tu crées un album photo, que ce soit celui-ci ou un autre que tu devrais créer demain, par exemple, est-ce que ton objectif principal, ce serait plutôt de conserver et organiser des souvenirs ou de créer un objet agréable et esthétique pour le plaisir de créer ?

P11 : Les deux.

Interviewer : Est-ce qu'il l'y en a un qui prédomine ? Est-ce que tu sens un plus important que l'autre ?

P11 : Je trouve ça... Non, en vrai, les souvenirs, je pense que c'est le premier but de l'album photo.

Interviewer : Maos pour toi ?

P11 : L'esthétique is quand même important, je pense, honnêtement.

Interviewer : Donc en premier lieu, c'est créer quelque chose d'esthétique pour le plaisir, et on vient ensuite, une bonne organisation de souvenirs. Et pendant la personnalisation, est-ce que tu t'es davantage concentré sur des aspects pratiques et fonctionnels ? Donc, ordre des photos, les légendes, ou plutôt des aspects visuels ? Couleur, mise en page, décoration ?

P11 : Les deux.

Interviewer : Est-ce qu'il l'y en a un qui prédomine ? Ou que tu te concentres plus sur un ?

P11 : Oui, je pense que l'ordre, quand même, is prédominant. Puis vient ensuite l'esthétique et les couleurs.

Interviewer : Ok. Donc, c'est pas sur quoi tu te concentres en premier, c'est sur quoi tu te concentres le plus.

P11 : C'est différent. Ahhh l'inverse alors, plus sur les couleurs.

Interviewer : Ok. Il me reste quelques questions socio-démographiques pour vraiment juste voir quel type de personne tu es. Il faudrait ton âge exact.

P11 : 24 ans.

Interviewer : Ta profession.

P11 : Je suis infirmier.

Interviewer : La fréquence à laquelle tu achètes en ligne.

P11 : Trois fois semaine.

Interviewer : Ok. Est-ce que tu te considères à l'aise avec les outils numériques ?

P11 : Oui, quand même.

Interviewer : Ok. Est-ce que tu avais déjà utilisé des outils de personnalisation en ligne auparavant ?

P11 : Oui.

Interviewer : Sur quel type de produit ?

P11 : J'ai déjà réalisé des albums photos.

Interviewer : Et d'autres produits ?

P11 : Oui. Pulls, bons cadeaux, Canva, …

Interviewer : Et dernière question, beaucoup plus philosophique. Est-ce que tu penses que trop de liberté ça peut nuire à l'expérience ?

P11 : Non, je ne pense pas parce que justement, en ayant plus de liberté, ça permet vraiment de faire ressortir la personnalité de chaque personne. Et ça permet de voir les différentes options possibles que les gens proposent. Et de se sentir moins cadenassé dans un système de normes ou de règles au sein de la société.

Interviewer : Ok. Est-ce que tu souhaitez ajouter un commentaire ou une précision avant de terminer ?

P11 : Non.

Interviewer : Je te remercie de m'avoir accordé un moment pour participer à cet entretien. Je vais utiliser tes remarques pour avancer dans mes recherches et avoir une meilleure compréhension de la problématique. Maintenant, s s'il un élément te revient ou s s'il la semaine prochaine, je vais créer un petit album et qu'il l'y a une remarque qui te vient qu'on n'aurait pas abordée, tu pouvez me communiquer cela sans souci. Merci à toi.

P11 : De rien.

Appendix B.12 - Transcript P12

Interview Date : 28/03/2026

Duration : 56 minutes

Format : In person

Interviewer : Déjà, merci d'avoir accepté de participer à l'entretien. C'est dans le cadre de ma recherche pour mon mémoire qui est sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne. Par exemple, albums photos, vêtements personnalisables, etc. Et du coup, votre retour, ça va m'aider à mieux comprendre comment les clients perçoivent et vivent le service. Ça devrait durer environ 60 minutes et ça va se dérouler en deux parties. On va faire un petit exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto. Je ne sais pas si vous connaissez.

P12 : Non.

Interviewer : C'est un outil assez facile d'utilisation. Et juste pendant l'exercice, l'écran, il sera juste enregistré, donc un défunt d'analyse et votre anonymat sera respecté aussi. Et puis alors, on partira sur un entretien d'environ 40, 45 minutes pour approfondir votre expérience par rapport à l'exercice que vous aurez fait. Donc, on est sur un total d'un peu moins d'une heure. Et donc, si vous êtes d'accord et que vous n'avez pas de questions, on peut commencer. Donc, vous allez utiliser ici l'outil Smartphoto. C'est une plateforme pour personnaliser des albums photos que vous feriez pour vous, vos vacances, par exemple, que vous avez eu dernièrement. Et ici, votre tâche, ça va être de créer un album photo sur base de dossiers qu'on va choisir ensemble. Donc, je vais vous en proposer sept. Il faut en choisir un et créer l'album photo comme si vous le faisiez pour vous. C'est à vous de décider du format, des matériaux, de la taille et de la disposition des photos, des couleurs ou des éléments de décoration en fonction de ce que vous trouverez dans les options proposées sur le site. Vous êtes libre de faire vraiment tout ce que vous voulez pour autant que vous restez sur le site Internet. Voilà, il ne faut juste pas aller chercher une image sur Google ou quoi. Vous voyez ? Vous devez vraiment rester sur le site et se baser uniquement sur le dossier photo fourni. Ce n'est pas nécessaire de réaliser l'album photo dans son entièreté puisqu'en 15 minutes, ce n'est pas possible. Même moi, je n'y arrive pas. Donc, le but, c'est vraiment de tester tous les boutons, les options, d'aller voir ce que vous comprenez, ne comprenez pas et de l'exprimer à voix haute. En gros, pendant ces 15 minutes, vous devez faire comme si je n'étais pas là et comme si vous créez l'album pour vous. Et donc, le but, c'est vraiment d'exprimer vos hésitations, vos ressentis, vos satisfactions, ce qui vous plaît, ce qui vous plaît moins, ce que vous ne comprenez pas, comme si je n'étais pas là. Et donc, le but, c'est vraiment de le faire tout au long de l'exercice. C'est plus facile pour vous. Vous décrivez simplement ce que vous faites. Je choisis ceci, je choisis cela. Et alors, viendront les réflexions. Ah, ça, je ne comprends pas. Ah, ça, j'aime bien. Ou justement, simplement tout exprimer à voix haute. Si vous n'avez pas de questions, je vais vous proposer les sept thèmes. C'est OK pour vous jusque là ?

P12 : Oui.

Interviewer : Donc, il y a sept thèmes. Il y a un city trip à Rome. Donc, un voyage de trois jours à Rome, comme vous avez fait à Barcelone ou à Séville. Un voyage à Rio, un plus gros séjour. Un séjour ski en Suisse d'une semaine. Des photos de fête de fin d'année de ma famille. L'anniversaire de mariage de mes grands-parents. Et un camp scout éclaireur. Donc, l'idée, c'est de choisir un sur lequel vous allez créer un album photo qui reflèterait ce que vous feriez pour vous.

P12 : Ou que j'ai déjà fait.

Interviewer : Oui, ou que vous avez déjà fait. Si vous voulez partir sur le city trip, parce que c'est ce que vous feriez par rapport à... Lequel est-ce qui vous parle le plus ?

P12 : Celui à Rome. C'est un city trip de trois jours, c'est ça ?

Interviewer : Oui, c'est ça. Comme celui que vous avez déjà fait. Du coup, on va commencer l'exercice. Et j'interviendrai, moi, juste pour vous donner un coup de main, pour l'importation des photos. Parce qu'elles sont quelque part dans mon ordinateur. Je vous aiderai à les importer. Sinon, je ne suis pas là. Et vous faites comme si je ne pouvais pas vous aider. C'est le même principe que votre ordinateur. Et la souris fonctionne bien. Voilà, je vous laisse.

P12 : D'accord. Il y a les prix et tout. OK. La couverture. OK. Il y en a beaucoup. Pour importer les photos, c'est par ici. Oui, parce que je vais mettre... Clique droit. Non. OK. Ceci. OK. Puis vous pouvez cliquer juste là. *(Il a confondu la flèche pour revenir en arrière avec celle de la fenêtre pour retourner à la page web précédente) (Il a également confondu la flèche pour annuler la dernière action avec la flèche pour retourner à la page précédente, supprimant ainsi les quelques actes qu'ils avaient déjà faits) (Il est un peu perdu et ne comprend pas qu'il s'agit des pages dans le menu de prévisualisation en dessous, il pense que c'est un menu déroulant proposant toutes les mises en page possibles. Or elles sont bien numérotées, mais il en personnalise par-ci par-là)* Ah non je peux pas. D'accord. Ah, elle y est. OK, voilà. Je voulais revenir en arrière. Je reprends ? Ah ok. OK. Ah, OK. C'est pour la première fois ? Oui. Alors. Ça, c'est quoi ? Ah, c'est pour la page. La disposition des photos sur le... OK. D'accord. Ça, c'est ici. Ouais. OK. Je vais le mettre sur là. En ce moment-là, je vais... Le problème, il y a un souci, c'est que... C'est trop petit, la photo. Voilà. Pour moi, la photo... Si on pouvait avoir un... Cliquer sur un autre truc, et en ce moment-là, t'as les photos. Parce que là... *(Il exprime le fait qu'il aimerait voir les photos en plus grand avant de les intégrer à l'album, car il ne les voit pas bien. Or il y a bien une petite loupe pour le faire, mais il ne comprend pas sa signification)* OK. Alors ! Ah oui.

Interviewer : Il vous reste environ deux minutes. L'idée, c'est de faire comme si vous aviez fini de tout remplir. Avec les pages que vous avez faites. Et que vous finalisiez au niveau des couleurs, des polices... Des détails, pour après aller sauvegarder. Pour le mettre dans votre panier.

P12 : D'accord.

Interviewer : Vous essayez juste de faire... Pas de faire de nouvelles pages, mais de revérifier les pages que vous avez faites. Pour voir si elles vous conviennent. Si ça vous satisfait.

P12 : Ça va. Mais il n'y a pas assez. Il n'y a pas assez de temps, en fait.

Interviewer : Oui, non, ça, je sais. C'est pas très... Similaire à la réalité, mais voilà, c'est pas le but de faire l'album en entier.

P12 : Ah, OK. Comment ça se fait que ça ne se suit pas d'office ? Il se mette d'office... Parce que, toi, si je clique ici, il n'y a pas de... Est-ce qu'après, il ne va se mettre que ce que j'ai programmé, en fait ? Si je finalise... Voilà. Voilà.

Interviewer : Vous voulez en rester là ?

P12 : Oui.

Interviewer : On va passer à la seconde partie de l'entretien. Merci pour ces partages. On va plutôt approfondir votre expérience. Votre perception de la complexité de l'outil. Vos émotions pendant l'exercice. Et votre manière de prendre des décisions face aux différentes options proposées. Donc, le premier point, c'est vraiment les émotions. Et la première question est toute simple. Comment est-ce que vous vous êtes senti pendant l'exercice de personnalisation ?

P12 : Calme, Cool. Voilà. Par contre, je ne connaissais pas tous les outils. Donc, je devais découvrir... J'aurais plus d'outils, peut-être que j'aurais fait mieux des choses sur l'album.

Interviewer : Est-ce que vous vous êtes senti plutôt enthousiaste ? Stressé ?

P12 : Non, pas stressé.

Interviewer : Indécis ?

P12 : Non, à la recherche.

Interviewer : Assez confiant, mais dans la découverte du nouveau ?

P12 : Oui. Le problème, c'est de ne pas connaître l'outil à fond.

Interviewer : Donc, un peu confus de ne pas comprendre tout parce que c'est nouveau.

P12 : Oui. J'aurais plus d'expérience, j'aurais peut-être mieux fait. Il y a des choses qu'on découvre. Est-ce qu'il y a des animations ?

Interviewer : Oui. C'est dans l'illustration.

P12 : Ah oui. Donc, ça, je ne savais pas. J'aurais... Voilà, quoi. Voilà, tous les trucs comme ça. J'aurais pu rajouter un truc où... Ou alors, par exemple, en train de se promener, hop, je mets une glace. Oui, bah oui. Des trucs comme ça.

Interviewer : C'était dans l'illustration, du coup. Et comment est-ce que vous avez ressenti le fait d'avoir autant de choix ?

P12 : D'outils ? Ou photos ?

Interviewer : Non, plus dans les outils, oui. Les différentes tailles, les différentes matières du livre. Tous les modèles.

P12 : Je trouvais qu'il y avait à peu près... Le principal était mis.

Interviewer : Donc, il y a eu plutôt un moment de confusion, puisque vous découvriez l'outil. Est-ce qu'il y a eu des moments où vous vous êtes senti plutôt frustré ?

P12 : Non, frustré, non.

Interviewer : Il y a un endroit où vous vous êtes dit, je ne comprends pas, pourquoi est-ce que je voulais faire ça, mais ça ne marche pas ?

P12 : Ce n'est pas frustré, ce n'est pas comme ça, c'est sûrement autrement.

Interviewer : Vous pourriez m'expliquer ? Avec vos mots.

P12 : Si je fais ça... Ah oui, je peux faire ça. Ah tiens, je peux faire ça aussi. Je le mets. Ah, ça ne marche pas. Comment est-ce qu'il faut faire ? Faire retour, où je dois aller ?

Interviewer : Un peu perdu de ne pas savoir quoi faire.

P12 : Un peu perdu, voilà.

Interviewer : OK, d'accord.

P12 : Mais je pense que si on connaît tout bien les outils, je pense avec quelques heures d'expérience, en fait, il faut chipoter un peu à tout, pour pouvoir dire, ah tiens... Ahh je ne savais pas qu'il y avait ça, hop, je le mets là.

Interviewer : Vous auriez aimé, par exemple, faire tout un exercice au début, pour voir, OK, il y a ça, il y a ça, il y a ça, avant d'arriver à vraiment la création de l'album.

P12 : Ouais.

Interviewer : Et s'il vous devez résumer ici l'expérience, donc l'exercice, en trois mots, vous choisiriez lesquels ?

P12 : En trois mots ? Oui. Ben, c'est une bonne... Je trouve que c'est, en trois mots, patient, la beauté, et le plaisir de le faire.

Interviewer : OK, vous avez bien aimé l'exercice en lui-même.

P12 : Oui oui.

Interviewer : OK. Et au niveau de la patience, c'est parce qu'il faut être patient ?

P12 : Il faut être patient, parce qu'il faut du temps. C'est pas en... En une demi-heure, une heure.

Interviewer : Oui. Et au niveau de la beauté, c'est parce que, par rapport au fait que ça rentre beau, c'est ça ?

P12 : Je trouve qu'il y a quand même plusieurs pages qu'on peut redimensionner, les pages, tout ça, quoi. Cadrer les images, ça va.

Interviewer : OK. ok. Donc ça, c'en est tout vraiment par rapport au point émotion. On va passer au point satisfaction. Donc ça, ça se divise en deux thèmes. Il y a la satisfaction par rapport à Smartphoto, donc par rapport à l'utilisation de l'outil en lui-même. Et il y a la satisfaction par rapport au résultat final, donc au semblant d'album que vous avez su faire en 15 minutes. Et tout d'abord, par rapport à l'outil en lui-même, est-ce que vous êtes satisfait de manière globale de Smartphoto ?

P12 : Je pense que sans connaître Smartphoto, il y a moyen de faire quelque chose de bien.

Interviewer : Donc pour un premier abord, ça vous satisfait amplement.

P12 : Ouais, ouais. Mais il faut quand même avoir un peu de connaissance informatique. Désolé, parce que si quelqu'un n'est pas fort Internet, il est perdu, quoi. Parce que même moi, je me débrouille un tout petit peu. Voilà.

Interviewer : OK. D'accord. Et par rapport à la quantité d'options, donc au niveau de tous les choix, je ne sais pas si vous avez su voir, mais quand vous écriviez votre texte, il y avait beaucoup de choix de couleurs.

P12 : Oui, j'ai pas été jusque-là, en fait.

Interviewer : Et le fait d'avoir toutes ces options… Comment est-ce que vous avez… Comment ? Est-ce que vous diriez qu'il y en avait de trop ? Pas assez ? Ou juste ce qu'il fallait ? Ou ça dépend des endroits ?

P12 : Moi, je trouve que c'est bien comme ça. Moi, en fait, j'ai écrit mon texte. Mais il y avait déjà la couleur qui était déjà programmée, en fait. Mais je n'ai pas changé la police, la taille et tout ça, quoi.

Interviewer : OK. Et comment est-ce que tu as trouvé, du coup, la présentation et l'organisation du site ? Ça vous a semblé clair, assez structuré ? Sans plus ? Parce que, justement, vous deviez chercher, que ce n'était pas indiqué ?

P12 : En fait, ceux qui sont souvent sur ordinateur, ils savent où aller, quoi. Mais vu moi, je suis moyen en informatique, c'est à moi de chercher. Et en cherchant, c'est là que je dis, ah tiens, je peux faire des effets, je peux faire ça, voilà.

Interviewer : Donc ça, vous semblez quand même plutôt structuré. Mais niveau clarté, un peu moins. S'il je comprends bien.

P12 : C'était le… Les photos… Je n'ai pas appuyé sur le bon bouton pour agrandir les photos. J'aurais peut-être dû app… J'aurais dû peut-être… La loupe, c'est ça ? Oui, c'est ça. Voilà.

Interviewer : OK. Et donc, s s'il vous pouvez modifier quelque chose dans l'outil pour améliorer votre satisfaction, vous changeriez quoi ?

P12 : C'est déjà pas mal, je trouve.

Interviewer : Il n'y a rien que vous changeriez pour être plus à l'aise, être plus satisfait, ou quelque chose qui vous a dérangé, que vous voudriez que ce soit mieux ? Enfin, vous changeriez quoi ?

P12 : Non rien, à part le prix ahah.

Interviewer : OK. Et du coup, donc ça, c'était vraiment par rapport à l'utilisation de l'outil, par rapport au semblant d'album que vous avez su créer en 15 minutes, est-ce que vous êtes globalement satisfait ?

P12 : Oui, moi, je trouve.

Interviewer : Oui ? C'est quoi qui vous plaît le plus dans le résultat ?

P12 : La disposition, tout ça, qu'on peut faire. En fait, on peut faire un peu tout ce qu'on veut, quoi. Voilà, c'est tout.

Interviewer : Le fait d'être vraiment libre de changer, malgré que vous ayez choisi un modèle.

P12 : Oui, mais pas assez de temps pour mieux…

Interviewer : Oui, OK. Et s s'il cet album, imaginons, c'est vos photos personnelles, etc., qui seraient à réellement acheter et à mettre dans votre panier, vous seriez prêt à le commander ou pas ?

P12 : Pourquoi pas ! Ça peut être un cadeau, ça peut être… Pourquoi pas !

Interviewer : OK. Mais niveau confiance, etc., vous serez apte à acheter un album photo que vous auriez créé vous-même ?

P12 : Oui.

Interviewer : OK. Et s s'il vous devriez comparer l'expérience d'utilisation de l'outil et le résultat final, entre ces deux points qu'on vient d'aborder, c'est lequel qui influence le plus votre satisfaction ?

P12 : Le résultat, oui.

Interviewer : Vous sauriez expliquer pourquoi ?

P12 : Je ne sais pas pourquoi, mais c'est mon ressenti comme ça.

Interviewer : Oui. Est-ce que c'est parce que c'est l'aboutissement de l'exercice qui a été, comment dire, plus ou moins difficile ? Est-ce que vous préférez ça, d'avoir la fin, que de créer ? Vous avez bien aimé créer ?

P12 : Oui, j'aimais bien.

Interviewer : Mais ce qui vous satisfait le plus, c'est d'avoir le produit fini et d'avoir fini la création ?

P12 : On aime bien avoir une satisfaction après, quoi, de ce qu'on fait. Ouais.

Interviewer : Ça va. Et par rapport à l'outil en lui-même, qu'est-ce qui vous plaît le plus ? C'est d'avoir beaucoup de choix, beaucoup d'options, ou l'organisation, que ça soit clair, structuré ?

P12 : Le peu de temps que j'ai eu, j'aurais bien voulu expérimenter tout. Mais bon, j'ai pas eu le temps.

Interviewer : Et c'est quoi qui vous plaît le plus ? Si le site était vraiment au top du top, vous aimeriez mieux être bien guidé, etc., ou, à choisir, avoir plus de choix et être moins guidé ? C'est quoi qui vous influence le plus, qui vous rend le plus satisfait, d'avoir plein de choix ou d'être guidé ?

P12 : Un peu les deux, je pense. Un peu plus guider, parce qu'il l'y a des trucs qu'on ne sait pas, et à ce moment-là, tiens...

Interviewer : OK. Et du coup, en n'étant pas guidé, malgré qu'il l'y ait plein de choix, c'est chouette, l'expérience is un peu moins bonne, parce que vous êtes un peu plus perdu ? Bah oui, quand on ne connaît pas.

P12 : Quand on ne connaît pas, on est un peu perdu, et on ne connaît pas tout.

Interviewer : OK. Est-ce que vous savez expliquer comment vous avez pris vos décisions face à différentes options proposées ? Par exemple, comment est-ce que vous avez choisi ce modèle-là, par exemple ?

P12 : Je ne sais pas, c'est un... J'ai regardé, je ne sais pas pourquoi, j'ai pris celui-là.

Interviewer : Il vous a tapé dans l'œil ?

P12 : Oui, voilà. Pas à dire, je prends ça, c'est pareil.

Interviewer : OK. Vous avez pris à votre préférence... Est-ce que vous avez comparé avec un autre, ou juste vous l'avez survolé ?

P12 : Non, je ne sais pas si...

Interviewer : OK. Et ici, voilà, c'était un peu moins immersif parce que je vous ai imposé un dossier photo qui me concerne. Mais admettons, demain, vous devez faire un album sur votre city trip à Rome avec [Ma conjointe]. Est-ce que vous auriez une idée précise de l'album dans votre tête avant d'arriver sur Smartphoto ? Ou c'est plutôt le site qui va vous guider à quoi ?

P12 : C'est plutôt quand on est sur le site qui va vous guider.

Interviewer : Ça va ressembler à ceci, cela. OK. Et quand vous avez deux choix similaires, on can, par exemple, partir sur les photos, comme vous êtes fort focalisés là-dessus. Comment est-ce que vous avez choisi entre deux options qui se ressemblent fort ? Vous avez comparé, vous avez...

P12 : C'est par rapport au paysage. Au fond.

Interviewer : Donc comment est-ce que vous avez choisi entre celle-ci et celle-ci, par exemple ? Pour prendre vos décisions, vous comparez, vous faites de l'essai ?

P12 : C'était le cadre derrière, en fait. C'était le fond, l'arrière-plan.

Interviewer : Est-ce que vous avez l'impression d'avoir parfois hésité pendant longtemps ?

P12 : Parfois, oui.

Interviewer : Vous sauriez dire pourquoi ?

P12 : Non, parce qu'en fait, j'avais peur du temps, de ne pas savoir... En fait, il l'y a beaucoup de photos, et j'aurais voulu mettre les principales. Les principales. OK. Par exemple, il l'y en avait deux que c'était vu du dessus. Je ne trouvais pas ça... Que moi, je n'aurais pas pris en photo.

Interviewer : Donc vous avez plus hésité longtemps dans le choix entre les photos ?

P12 : Oui. Oui.

Interviewer : OK. Et vous avez été ici plus vite par rapport au temps qui vous était imparti ? Dans vos choix, par exemple, vous avez parfois choisi pour aller plus vite ?

P12 : Non. Non, c'est par rapport aux photos.

Interviewer : Chaque fois, vous choisissez en fonction de vos préférences. Vous n'avez pas un système de...

P12 : J'ai fait mes choix.

Interviewer : OK. Est-ce que vous avez choisi parfois par défaut ? De se dire... Je n'arrive pas, c'est bon, je prends ça.

P12 : Non, non je prenais ce qui m'intéressait.

Interviewer : OK. Et est-ce que vous avez eu du mal parfois à prendre des décisions, disons, entre les images, parce que vous étiez fatigué de devoir décider ?

P12 : Non, en fait, il l'y avait beaucoup de... Comment ? Je ne savais pas trop choisir par rapport aux photos. Pas trop si. Il l'y avait beaucoup de... Par exemple, là, ici, on mettait une photo, ici, ou quatre, ou deux. Ou deux grandes. Ça, je ne savais pas par rapport aux photos. Là, j'avais beaucoup de... Comment ? D'hésitation, voilà. Par exemple, ici, là, il l'y en a deux. Ici, je pouvais mettre une autre, et puis deux de la même. Et je ne savais pas quelles photos que je pouvais mettre, en fait.

Interviewer : Parce qu'elles ne correspondaient pas au niveau de la forme, et de la taille, peut-être. OK.

P12 : Là, j'étais un peu perdu, mais je ne sais pas choisir. Parce qu'il l'y avait beaucoup de... Il l'y en a encore là, sûrement.

Interviewer : Oui, oui. Donc, beaucoup de choix, ici, en dessous. Et ça vous a fait hésiter longtemps, parce que vous ne saviez pas laquelle allait aller, avec quel format de photo. Et vous sauriez dire pourquoi.

P12 : Non.

Interviewer : Juste parce que vous ne saviez pas comment la photo allait donner ?

P12 : Oui, dessus.

Interviewer : OK. Et par exemple, ici, vous avez choisi... Je pense, celui-ci, vous l'aviez choisi. Est-ce que, quand vous l'avez choisi, est-ce que vous avez eu un sentiment de regret, peut-être, parce que vous avez choisi celui-ci et pas un autre ?

P12 : Non.

Interviewer : Donc, une fois que le choix était fait, c'était considéré comme suffisamment bon pour vous ?

P12 : Oui.

Interviewer : Et est-ce que vous avez eu l'impression d'être absorbé par l'activité et de ne pas avoir passé le temps ?

P12 : Non, je ne pense pas, non.

Interviewer : Ça a pris dix minutes pour vous, aussi, quoi. Et vous avez eu le sentiment de quand même maîtriser un peu l'outil, à la fin ?

P12 : Oui, mais j'aurais aimé... Encore plus ? Oui.

Interviewer : Ok Donc, le niveau de difficulté, vous a semblé adapté à vos compétences quand même, quoi.

P12 : Oui, oui, oui.

Interviewer : Et vous avez eu l'impression que l'exercice était assez stimulant, sans être trop compliqué.

P12 : Stimulant, je trouve que ça allait. Oui.

Interviewer : Ça vous donnait envie de continuer, envie de faire un autre album photo ?

P12 : Oui, pourquoi pas.

Interviewer : Et la difficulté, vous la jugeriez comment ?

P12 : Ca allait plus ou moins. Je trouvais un peu plus ou moins comment faire, mais je n'avais pas tous les outils pour faire autre chose, quoi. Et le temps, encore, comme d'habitude.

Interviewer : Donc ça, le temps, ça vous a quand même frustré pas mal. Et s s'il vous pouvez donner un conseil aux concepteurs de cet outil, vous leur diriez quoi ?

P12 : C'est valable, c'est… Comment est-ce que je vais dire ? Le choix is correct. Il l'y a plein de trucs qu'on peut faire. Je pense que tout le monde pourrait…

Interviewer : Comme vous n'avez pas tout découvert, qu'est-ce qui manque pour vous sur le site ? Vous aimeriez qu'il l'y ait, mais que vous n'avez pas encore pu voir s s'il l'y a ou pas.

P12 : Un endroit ou je can voir tous les outils que j'aurais pu expérimenter.

Interviewer : En mode une version toute faite… Vous auriez pu faire tout ça avec tous ces outils ? Est-ce qu'il l'y a quoi que ce soit que vous voudriez ajouter ? Est-ce qu'il l'y a quelque chose d'autre qui vous vient à l'esprit qu'on n'aurait pas abordé et que vous penseriez important de dire pendant l'exercice, s s'il vous reparcourez comme ça ? Vous m'avez parlé du texte à un moment donné.

P12 : Le texte, oui. Quand j'écrivais, je ne savais pas s s'il fallait faire OK pour dire comme quoi. En fait, il s'est mis directement quand j'ai changé de page. Ça, je ne le savais pas.

Interviewer : On en a fini par rapport à l'exercice de personnalisation et Smartphoto. Je vais maintenant vous poser quelques questions pour identifier le type de consommateur que vous êtes vis-vis de ce genre de service de personnalisation. La première question, c'est, de manière générale, en oubliant Smartphoto, est-ce que vous aimez, est-ce que vous appréciez réfléchir longuement avant de prendre une décision importante ?

P12 : Ça dépend quoi ? Oui, il l'y a quand même une réflexion.

Interviewer : Et vous aimez bien ?

P12 : Oui, oui. Et actuellement, on n'a pas le choix. Vous aimez ou pas ?

Interviewer : Vous aimez bien avoir une réflexion de se dire, je dois analyser tout. Ça vous apprécie le moment de réflexion ? De comparaison ?

P12 : Oui.Il faut maintenant, on n'a pas le choix.

Interviewer : Est-ce que vous mettez ici l'album photo dans une case de décision importante ou pas ?

P12 : Non. Ce n'est pas un choix important, ce serait pour une raison. C'est secondaire.

Interviewer : Et quand vous avez beaucoup d'informations ou beaucoup d'options, comme ici, c'était peut-être le cas, est-ce que vous avez l'impression que ça vous stimule ou que ça peut vous fatiguer d'avoir trop d'informations ?

P12 : Ça stimule. Oui. Parce qu'on apprend.

Interviewer : Et à contrario, quand il l'y a peu d'options... Ça peut vous frustrer quand il l'y a moins de choix, quand il l'y a peu. Ou justement...

P12 : S'il l'y a peu, c'est vrai qu'on aime toujours plus. Oui. Donc un peu, mais là, il l'y n'a pas de problème. Pour moi. Et surtout sachant qu'il l'y avait plus.

Interviewer : C'est un chouette point. Et quand vous prenez une décision, ici que ce soit en choisissant parmi les photos, ce que vous allez écrire, est-ce que vous cherchez la meilleure option possible ou une option suffisamment bonne ?

P12 : Celle que moi, je sens correcte.

Interviewer : Suffisamment bonne, c'est assez. Vous n'allez pas essayer d'optimiser tous les détails ?

P12 : Non. Je n'approfondis pas assez, je pense. D'accord. Peut-être que c'est un défaut, je ne sais pas.

Interviewer : Non, je pense que c'est en fonction de la personnalité de chacun. Et est-ce que ça vous arrive d'avoir une peur de passer à côté d'une meilleure option ?

P12 : Non.

Interviewer : Non. Le fait d'avoir cette option suffisamment bonne, c'est nécessaire et ça vous satisfait ?

P12 : Oui.

Interviewer : OK. Quand vous créez un album photo, que ce soit celui-ci, ou si demain, vous deviez créer un album photo sur votre séjour à Rome à vous, votre objectif, ce serait plutôt, s s'il vous devez choisir, de conserver et organiser des souvenirs ou de créer un objet agréable et esthétique.

P12 : Conserver les souvenirs.

Interviewer : Oui. OK. Et pendant que vous personnalisiez, ici, l'album photo, vous avez l'impression que vous vous concentrez plus sur des aspects pratiques et fonctionnels. Donc, l'ordre des photos, les légendes, etc. Ou plutôt les aspects visuels et créatifs. Donc, les couleurs, la mise en page, les décorations.

P12 : Plus les décorations, les mises en page.

Interviewer : Vous vous concentrez plus sur le visuel.

P12 : Oui, le visuel, oui.

Interviewer : OK. Il me reste quelques questions sociodémographiques. J'aurais besoin de votre âge exact.

P12 : 61.

Interviewer : Votre profession ou votre statut actuel.

P12 : Ouvrier d'usine et actuellement pré-retraité.

Interviewer : Est-ce que vous avez la fréquence moyenne où vous achetez en ligne ?

P12 : Je pense que c'est une fois par mois. Je pense que c'est déjà pas mal. Ca dépend un peu des fréquences. Parfois, pendant un mois, j'achète pas.

Interviewer : Est-ce que vous aviez déjà utilisé des outils de personnalisation comme celui-là ? Oui. Vous sauriez dire lequel ?

P12 : C'est plus... Ça fait longtemps. C'est par CD, donc c'est ancien. C'est plus vidéo. OK. C'est un peu le même système, sauf que c'est vidéo.

Interviewer : Montage, vidéo... OK. Il me reste une dernière question un peu plus philosophique, parce qu'il l'y faut avoir un peu votre avis là-dessus. Est-ce que vous pensez que trop de liberté, ça peut nuire à l'expérience ?

P12 : Ça dépend de ce que c'est. Ça dépend de quoi ! Trop de liberté ? C'est pas évident, ça.

Interviewer : Oui. C'est votre avis à vous. Pour vous, s s'il vous aviez trop de liberté dans cette expérience-ci, par exemple, ou n'importe quelle autre, s s'il vous avez trop de choix, trop d'options, trop de liberté, est-ce que pour vous, ce serait un mieux ? Ou justement... Ça nuirait à... Oui.

P12 : Je trouve que ça serait trop facile. Parfois, il l'y faut quand même... Avoir un peu des... Des directives. Plusieurs choses pour choisir. Et à ce moment-là, pour avoir le mieux truc possible. Je ne sais pas comment expliquer ça. Mais trop de liberté pour avoir... À la longue, on s'en lasserait, je pense.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous souhaitez ajouter quelque chose ou une précision avant de terminer ?

P12 : Non. Moi, j'étais bien content de découvrir ce nouveau Smart Photo.

Interviewer : Oui. OK. Vous serez prêt à créer un album ?

P12 : Pourquoi pas. S'il j'ai un manuscrit avec tous les... Les étapes... Les étapes qu'on peut faire… Avec un... Par exemple, expliquer un peu le système.

Interviewer : On peut dire que s s'il vous pouviez modifier quelque chose sur Smart Photo, c'est avoir un guide... Dès le départ, pour découvrir tout le petit avant de s'y plonger.

P12 : Un guide oui, Un menu... oui c'est ça. Parce que... J'aurais jamais été sur Internet, j'aurais fait quoi ? Ah oui. Ah. Voilà. Je sais pas.

Interviewer : OK. Si vous n'avez pas de questions... et bien merci de m'avoir accordé ce moment. Je vais donc utiliser vos remarques pour avancer dans ma recherche et avoir une meilleure compréhension de la problématique. S'il l'y a un élément qui vous revient à un moment donné, il l'y n'a pas de souci pour me le communiquer plus tard, s s'il vous jugez que c'est important pour moi. Merci.

Appendix B.13 - Transcript P13

Interview Date : 30/03/2026

Duration : 61 minutes

Format : In person

Interviewer : Avant de commencer, merci de me prêter un peu de ton temps pour participer à cet entretien. C'est dans le cadre de mon mémoire, je fais une recherche sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne dans le style des albums photo. Et si je fais appel à toi, c'est parce que, contrairement à certains, dans mon échantillon de personnes que j'interviewe, tu courais avoir ce regard de photographe amateur, et donc tout retour, ça va juste m'aider à mieux comprendre la perception du client et comment ils vivent le service, mais avec ton regard de photographe. Donc ça devrait durer une petite heure, vraiment, si c'est OK pour toi. Ça va se dérouler en deux parties, donc il va d'abord y avoir un exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto, je ne sais pas si tu connais.

P13 : De nom.

Interviewer : Jamais utilisé ?

P13 : Je ne pense pas, non. Après, je verrai bien.

Interviewer : Et donc l'écran, il sera juste enregistré à des fins d'analyse et ton anonymat, il sera respecté. Et alors on poursuivra avec un petit entretien de 40/45 minutes pour approfondir ton expérience simplement. Donc on a un peu moins d'une heure et si tu es d'accord, que tu n'as pas de questions, on peut commencer. Voilà pour toi, donc ta tâche, c'est de réaliser un album photo sur base d'un dossier photo qu'on va choisir ensemble après. Tu pas 15 minutes pour faire ce que tu veux, donc c'est à toi de choisir le format de l'album, des matériaux, couleurs, polices, dispositions, taille des photos ou encore des éléments de décoration. T'es libre de faire tout ce que tu veux pour autant que tu restes sur Smartphoto sans aller changer, améliorer les photos ou chercher d'autres éléments sur Google, par exemple. Ce n'est pas nécessaire de réaliser tout l'album photo parce que de toute façon, ce n'est pas possible sur les 15 minutes de temps imparti. Le but, c'est vraiment de tester l'outil, les boutons, les options, etc., sans utiliser seulement le bouton remplissage automatique qui importe toutes les photos à tous les endroits possibles. Et alors de faire tout ça comme si je n'étais pas là. Donc pendant 15 minutes, tu dois faire comme si, sans tenir compte de ma présence en fait, et le but vraiment le plus important, c'est d'exprimer ce que tu penses, peut être ce que tu fais, ce qui te bloque, ce que tu hésites, tu as des doutes ou justement ce qui te plaît, ce qui te satisfait.

P13 : A voix haute, c'est ça ?

Interviewer : Oui, c'est ça. Donc, tu exprimes tout ce qui te passe par la tête en gros. Donc, on va juste choisir un album photo, j'en ai sept à te proposer. Il y a un city trip à Rome, un voyage à Rio, un séjour ski en Suisse, les fêtes de fin d'année de ma famille en 2024, l'anniversaire de mariage de mes grands-parents, un album photo retraçant la vie de mon papa, de son enfance à sa vie adulte et alors un camp éclaireur. L'idée, c'est de choisir un qui te parle, parce que ce sont des photos qui me concernent mais comme si tu devais faire un album pour toi, lequel est-ce que tu choisirais ?

P13 : Pourquoi pas l'album photo des 50 ans de ton père.

Interviewer : Ok, ça va. Donc, juste spécificité, il est trié en plusieurs dossiers. Je t'aiderai juste au moment de l'importation. Il y a vraiment un dossier enfant, avec sa famille, avec ses amis, adulte, ado, etc. Donc, à toi de faire comme si c'était ton papa et que tu devais lui offrir un album photo pour ses 50 ans. Ok. Donc, si tu n'as pas de questions et que c'est bon pour toi, on peut commencer.

P13 : Donc, c'est dans le but de, là, réaliser ce que je peux faire en 15 minutes avec ce..

Interviewer : Tu peux te focaliser sur 3 pages ou 4 pages, admettons, je ne sais pas la vitesse à laquelle tu veux aller et d'aller tester tous les boutons et si tu fonctionnes, je mets toutes les photos, je regarde tous les textes et puis de se focaliser comme si dans 15 minutes, tu devais passer commande.

P13 : Donc, là, je dois choisir, rechoisir moi-même le format et tout ça ?

Interviewer : Oui, tout, tout, tout. Comme si t'arrivais vraiment sur le site et que t'arrivais sur la page création d'un album photo. Si tu n'as rien à exprimer, tu n'es pas obligé, c'est vraiment ce qui te passe par la tête.

P13 : On va voir les designs, c'est ça ? Je peux partir des designs comme ça ? *(Il parcourt tous les modèles assez longuement, regarde aux filtres, … et finit par choisir un modèle)*

Interviewer : Oui. Ou partir de zéro. Il y a un vierge si tu veux.

P13 : Je le fais comme je veux ?

Interviewer : Oui. Ok. L'idée, c'est vraiment de faire pour toi ce que tu ferais.

P13 : *(Il prend le temps de parcourir tous les menus, de voir tout ce qu'il peut faire, avant d'entamer la personnalisation)* Ce n'est pas facile de se décider. Comme ça. *(Il semble très à l'aise avec l'outil, il comprend comment fonctionnent les zones de textes, les ajustements d'image, les options de couleurs, polices, …) (Il semble frustré de ne pas trouver la même police que sur la première page, mais trouve tout de même une solution pour l'appliquer à une zone de texte d'une autre page)*

Interviewer : Il reste deux minutes. Ce n'est pas nécessaire de commencer une nouvelle page. Tu peux finaliser si tu devais « peaufiner ». Quand c'est bon pour toi, tu me le dis. C'est ok pour toi ?

P13 : Oui, nickel.

Interviewer : Déjà, merci pour ce début d'exercice. Tu as déjà eu affaire à ce genre de truc ?

P13 : Oui, c'est un peu souvent pareil. Si on veut faire des habits en ligne ou personnaliser des trucs, c'est un peu les mêmes interfaces.

Interviewer : Ça va. On va maintenant passer à la seconde partie de l'entretien où on va un peu plus parler. C'est pour approfondir ton expérience, ta perception de la complexité de l'outil, tes émotions et ta manière de prendre des décisions face aux différentes options proposées. Le premier point, c'est par rapport aux émotions. La première question est toute simple. C'est comment tu t'es senti pendant l'exercice de personnalisation ?

P13 : C'était... Déjà, la pression du temps. Essayer de bien faire. Ici, je pense que ça allait. Je me suis senti à l'aise, mais du coup, oui, quand même... Un peu stressé du temps et de devoir essayer de bien faire en 15 minutes. Sinon, oui... confiant. Je crois que je savais... Je n'étais pas perdu, en tout cas, dans ce que je faisais. Ça a été pour ce que j'ai fait, je trouve.

Interviewer : Est-ce qu'il y a eu une émotion forte à un moment précis que tu aurais ressentie ?

P13 : À part au début, pour être sûr... Pour s'imaginer aussi ce qu'on va faire. Et puis pour... Comment dire ? Pour démarrer et avoir l'idée et tout ça. Et être sûr de partir sur la bonne idée. Mais quand je suis parti, après, ça allait. Il fallait suivre le fil.

Interviewer : Tu dirais qu'au début, un peu... Comment ? Confus de où aller.

P13 : C'est ça, de savoir ce que j'avais vraiment envie de faire. Et puis de ne pas aussi me... D'essayer de rester concentré pour ne pas aller partout. Pour ne pas se distraire et aller droit au but, étant donné qu'il y avait du temps à partir.

Interviewer : Et comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir autant de choix ? Que ce soit dans les modèles ou dans toutes les options au niveau de l'outil ?

P13 : Ça prend du temps à se décider, déjà. Du coup, il y avait plusieurs options, avec à chaque fois plusieurs sous-options. Du coup, ça prend du temps. Ça remet aussi en question de savoir vraiment vers quel type de format. Et puis aussi... Évidemment, je ne regardais pas les prix, mais je pense que si j'avais fait sérieusement les prix, ça impacterait aussi le truc. Mais oui, c'était...

Interviewer : C'est plutôt positif d'avoir autant de choix ?

P13 : C'est bien. Moi, je pense que si j'avais commencé, et je me suis dit que je voulais faire un album photo, ça aurait été bien d'avoir plusieurs choix et pas d'être juste freiné. Parce qu'on ne peut le faire qu'en format paysage. Avant, j'avais pensé à le faire en portrait ou en carré. Là, il y avait les options pour, et je n'aurais pas été freiné avec cette interface-là d'avancer dans le projet que j'avais en tête. Mais ici, vu que j'ai démarré de zéro, ça peut aussi faire aller dans tous les sens. Est-ce que je fais carré ? Est-ce que je fais portrait ? Et s'imaginer ce que ça rendra nos idées sur les différents formats et tout ça. Et puis sur les formats de différents types de couvertures. Il y a plusieurs choix, mais je ne savais pas trop. C'était un peu comme ça.

Interviewer : Tu pas choisi un, ici, comme ça, parce qu'il t'a un peu tapé dans l'œil, mais c'est en plus.

P13 : Ca ne changeait pas grand, grand chose, je trouve.

Interviewer : Il y a eu deux fois où tu pas fait face à beaucoup de choix. Dans ton exercice, c'est le choix des couleurs et le choix des modèles. Comment est-ce que tu pas ressenti vis-à-vis de ça ? Ça t'a rendu indécis ? Ça t'a frustré ? Ou justement, tu te dis trop bien, plein de choix ?

P13 : J'étais un peu indécis au départ parce qu'il y a eu beaucoup beaucoup de choix. Et présenté… Et sur la gauche, on avait les différents types de filtres. Mais je trouvais que les différentes options étaient vraiment petites. Et du coup, c'était dur aussi de voir ce qui était possible de faire avec chaque option. J'ai choisi un qui me paraissait sympa comme ça. Mais je pense que si j'avais eu plus de temps, j'aurais démarré de zéro. Je trouvais que celui-là était sympa, avec les arrondis, etc. ca donnait bien

Interviewer : Est-ce que tu pas eu l'impression qu'il y a eu un moment où tu t'es senti frustré ou confus dans tout l'exercice ?

P13 : C'est un peu dur à dire, frustré. Après, plus tard, ici dans l'interface, je cherchais d'abord pour faire la page de garde. Et je n'ai pas trouvé. Du coup, je me suis... Ici, tu pas choisi une couverture en lin. Oui, donc il n'y a peut-être pas de...

Interviewer : Si, il y a, mais c'est que... tu n’as pas sélectionné l’option je pense.

P13 : Je n'ai pas fait gaffe dans un premier temps. C'est un peu frustrant d'être bloqué, parce que j’ai choisi cette option-là. Oui, puis vu que c'est mis dans option, ça ne m'a pas... Ce n'était pas flagrant pour moi de trouver la... Après, j'aurais sûrement cherché un peu plus loin, et j'aurais peut-être trouvé... Ça aurait pu être un peu plus flagrant. Ce que je sais.

Interviewer : Donc ça, un peu plus de frustration, mais confusion, pas trop. Tout était assez... Tout était...

P13 : Oui, tout était assez clair. Au début, avoir écrit le texte, il fallait aller dans la zone vraiment à gauche pour mettre le texte, et pas directement changer sur la page comme on aurait envie de le faire sur d'autres... En double-cliquant dessus. Sinon, oui, voilà.

Interviewer : Ok. Et si tu devais résumer cette expérience en trois mots, tu choisirais lesquels ?

P13 : Bonne question. En three mots... Bonne question. Je dirais intéressante, pour le fait de voir ce qu'on peut donner en peu de temps et en étant comme ça confronté directement à quelque chose qu'on n'utilise, qu'on n'a jamais utilisé vraiment. Du coup, trois mots... Intéressante... Je ne sais pas

comment dire, mais que ça donne envie de... Là, c'est parce que j'avais 4 minutes, mais sinon, j'aurais bien continué.

Interviewer : Stimulant ?

P13 : Stimulant, je pense que oui, c'est un bon mot. Intéressante, stimulant, et... Qu'est-ce que je pourrais dire ? Voilà, il n'y a rien qui me vient. Intéressante et stimulant.

Interviewer : Intéressant et stimulant, oui. Donc, c'en est tout par rapport au point émotion. On passe au point satisfaction, qui se divise en deux thèmes. Il y a la satisfaction par rapport à l'outil, dont on a déjà un peu parlé, et il y a la satisfaction par rapport au résultat final. Et globalement, est-ce que tu es satisfait de l'outil ? Tout d'abord, de Smartphoto, lui-même ? donc de l'organisation, du design, de l'interface, de l'ordre, de faire les choses.

P13 : Pour ce qui est de l'ordre, je trouve que c'est bien, et ce qu'il ne faut pas faire autrement, c'est choisir les options, puis avoir les différentes pages et pouvoir mettre les photos, etc. Je trouve que ça, c'est bien. Ce que je n'ai pas trouvé, ou ce que j'aurais préféré, c'est pouvoir avoir mes fichiers photos dans le drive de Smartphoto. Puisque là, tout est mélangé, c'est petit, je trouve. Et que du coup pour retrouver les photos, c'est compliqué. S'il y avait différents dossiers, ça aurait pu être plus facile, vu que ça s'ouvre en plus grand quand on veut mettre une photo. Parce que là, même pour essayer de voir les photos, c'est un peu compliqué, je trouve. Pour le reste, pareil pour les polices d'écriture. Là, je trouvais que l'espace texte prend beaucoup de place, et du coup, on doit se retrouver à chercher. Après, j'aurais pu descendre là. Mais ça reste quand même petit et tout serré, etc. Du coup, je trouve que ce n'est pas optimal pour toutes les options qu'on a. Également, du coup dans les polices, pour retrouver une police, j'ai essayé tantôt et ça n'a pas fonctionné, mais de taper le nom de la police, ça ne fonctionne pas, comme on l'a sur Word, etc. Pour retrouver aussi la police que j'avais utilisée au début pour la réutiliser plus tard, j'ai dû aller rechercher le texte pour le remettre dessus et après le changer pour avoir the même police. Sinon, le reste, je n'ai pas tout exploré non plus. Il m'a fallu du temps pour comprendre qu'il fallait augmenter sur l'image le texte pour pouvoir augmenter sa taille, qu'elle se bloquait si le texte ne peut pas... Grandir plus dans l'espace qui lui est donné au départ. Que si j'appuyais sur la taille et que ça grandissait, et que la zone de texte s'agrandissait en même temps, sans devoir la changer avant. Sinon, je trouvais que les polices étaient de toutes sortes adaptées à tous les goûts. Et voilà sur ce que j'ai pu analyser, utiliser là.

Interviewer : Ok. C'est déjà pas mal. Et concernant la quantité d'options proposées, que ce soit au niveau des modèles, ou ici au niveau de toutes les options et sous-options que tu as, est-ce que tu dirais qu'il y en avait de trop, pas assez, ou juste ce qu'il fallait ? Ou ca d'épend des endroits.

P13 : Donc pour les modèles au départ, je trouvais qu'il y en avait beaucoup. Oui, beaucoup. Je ne sais pas si dans les filtres, ça réduisait le nombre de modèles. Mais du coup, je trouvais qu'il y en avait beaucoup. Du coup, dur de choisir et de se lancer directement. Ici, sur l'interface d'édition, je trouve que c'est ce qu'il faut. Peut-être rajouter la couverture ou des trucs un peu plus spécifiques. Mais il y a ce qu'il faut, avec les photos, les effets, etc. C'était ok. Je trouve qu'il y a ce qu'il faut. Et puis il y a les autres options de sauvegarder, qui sont mis ailleurs. Je trouve que c'est bien.

Interviewer : Et comment est-ce que tu pas trouvé la présentation et l'organisation des options au niveau de l'interface ? Ça t'a semblé clair ? C'est structuré ? Ou pas du tout ?

P13 : C'est clair. C'est structuré aussi. Juste un peu, peut-être un peu vieillot par rapport à ce qu'on peut avoir maintenant. Et sinon, pour une interface comme ça sur Google, je trouve que tout a été bien mis au bon endroit. C'est ok. Juste ouais vieillot, je trouve un peu

Interviewer : Et ça t'a semblé assez structuré ?

P13 : Structuré, oui.

Interviewer : Et clair dans l'utilisation, dans le but des différents boutons ?

P13 : Oui, ça oui. Parce qu'on connaît aussi, quand je lui ai cherché pour copier, coller, etc. Ça ne s'est pas mis direct sur le truc. L'information se donnait quand on restait un petit peu longtemps. On passe dessus, oui.

Interviewer : Et par rapport aux semblants d'albums que tu as su créer ici en peu de temps, les trois pages ici, est-ce que tu es globalement satisfait ?

P13 : Satisfait ? Pas forcément, parce que du coup, un peu pris par le temps, etc. C'est plus... Ça aurait pu faire bien mieux avec plus de temps, mais pour ce que je pensais faire en un quart d'heure, c'est plutôt correct. Donc je n'imprimerai pas les three pages comme ça.

Interviewer : Donc s'il était réellement acheté, tu ne le commanderais pas maintenant ?

P13 : Non. Il faudrait qu'il soit bien retravaillé.

Interviewer : OK. Ici, ce que tu pas fait, c'est quoi qui te plaît le plus ?

P13 : La première, je pense, parce que je voulais mettre les deux photos bien écartées, puis un petit texte. Et puis là, le A à Z, c'est facile au début. Mais j'aurais pu trouver aussi autre chose avec un peu plus de temps, sûrement. Mais je ne les aurais peut-être pas mises comme ça tout le temps. J'aurais peut-être changé après. Mais dans un premier temps, c'était ça que je comptais faire. Remettre les deux opposés comme ça.

Interviewer : Et ici, entre l'expérience d'utilisation de l'outil et le résultat du produit fini, c'est lequel qui te semble qui a influencé le plus ta satisfaction ? Que se soit positivement ou négativement.

P13 : Oui. Je pense que le produit est quand même bien sur ce que j'ai pu faire. En peu de temps. Je suis content, même si ce n'est pas waouh, je vais dire. Par contre, l'outil, un peu moins, puisque c'est, comme je l'ai dit, un peu vieux. Du coup, pas très... Pas waouh, non. Ça ne donne pas envie de vraiment être créatif, etc. Il pourrait y avoir plus d'options, plus poussées sur la créativité, de mettre des images ou du texte, ou des formes bien plus waouh, plus colorées, etc. Ici, ça reste un peu fade. Je trouve déjà l'interface. Et puis, comme je l'ai dit tantôt, vieillot, ça ne donne pas envie d'avancer, je trouve.

Interviewer : Et comment est-ce que tu pas pris tes d'écisions face aux différentes options proposées ? Comment est-ce que tu procèdes pour choisir, en fait ? Il y en a qui fonctionnent à l'essai-erreur. Il y en a qui vont comparer directement dans le menu d'interface et puis choisir.

P13 : Je pense que j'ai procédé en m'imaginant ce que je voulais faire, et puis en essayant. Là, ici, j'avais pris la photo de base et je l'avais mise sur la page, mais ça remettait juste la photo au carré. Je n'ai pas trouvé comment changer la forme. Du coup, je suis revenu en arrière et j'ai repris une avec la forme pour pouvoir réinsérer l'autre, la bonne photo dedans.

Interviewer : Donc, tu avais une idée un peu, dès le départ, de ce que tu voulais...

P13 : Oui, et puis... comment dire ? Quand j'ai vu l'album dans les propositions au début, ça m'a donné ces idées-là, et du coup, j'avais envie de continuer avec les mêmes images dans les mêmes formes, etc.

Interviewer : OK, d'accord. Et quand tu avais, par exemple, deux options similaires, que ce soit dans la police ou une quelconque autre option, comment est-ce que tu choisissais entre deux options qui se rapprochent toutes les deux et qui te plaisent au final toutes les deux ?

P13 : Là, c'était vraiment... Je pense un peu au pif et puis voir si ça donnait le bien.

Interviewer : Au coup de cœur, au niveau du rendu ?

P13 : Oui, c'est ça. Puis s'il y en a deux qui se ressemblent vraiment ou qui ont un peu le même air, une ou l'autre, ça reste plus ou moins équivalent.

Interviewer : Est-ce que tu pas parfois hésité pendant longtemps ?

P13 : Quand j'ai cherché pour une seconde police pour une des autres pages, j'ai mis du temps à chercher. Et euhhh, c'est vrai que là, du coup, c'était pas très... C'était ordonné dans la liste, je trouve, mais on voit pas toute la liste en même temps. On voyait qu'à petit à petit, du coup, je trouvais ça un peu compliqué de pouvoir se décider sans revoir les autres en même temps que si on avait toutes les polices sur une grande zone et pouvoir choisir. Là, ça aurait été plus facile, mais ici, un peu moins, je trouve.

Interviewer : Et ça t'est arrivé de parfois choisir par défaut ou pour aller plus vite ? Ou t'as l'impression que pas du tout ?

P13 : Je pense que ici, sur cette page-ci, j'ai gardé les polices qui étaient proposées par défaut parce qu'elles se mettaient bien. Ici, pareil, j'ai été rechercher celles que j'avais utilisées au début. Du coup, ici, là, en partie par défaut puisque je trouvais que ce qui était proposé était déjà bien de base, et puis là, ça m'allait.

Interviewer : OK. Et ça t'est arrivé de parfois avoir eu du mal à prendre une décision ou à faire un choix parce que t'avais le sentiment d'être fatigué de devoir choisir ?

P13 : Peut-être, oui. Vu qu'il y avait toujours le temps je me suis dit, ça m'embête de perdre du temps pour ça et du coup, je prends celle qui venait où je ne bougeais plus mon image parce qu'il fallait se concentrer aussi sur les autres choses et du coup, je laissais ça comme ça. Et du coup, je dirais que oui. OK.

Interviewer : Et ici, à ce stade-ci, en ayant pris cette d'écision-là, est-ce que tu pas un sentiment de regret d'avoir une d'écision prise pendant l'exercice que tu aurais maintenant changée s s'il tu devez l'y revenir ?

P13 : Je pense que oui. Vu que ce n'est pas ce que j'avais imaginé de base, moi, vu que j'ai dû faire ça comme ça parce qu'il y avait l'esprit du temps et que du coup, ça n'allait pas dans ce que je voulais mais ça correspondait plus ou moins mais j'aurais repris le temps de refaire ça bien et autrement. Et du coup, je pense que là, si je devais imprimer ça, je serais un peu déçu d'en être resté là quoi.

Interviewer : OK. Et est-ce que tu pas eu l'impression d'être vraiment absorbé par l'activité et de ne pas avoir passé le temps ?

P13 : Ben le temps est passé rapidement, je trouve. Et je pense personnellement que quand on se lance dans des logiciels comme celui-ci, on reste parfois focus et c'est dur d'en sortir parce que ça te donne envie de créer, d'améliorer, etc. Et donc, le temps, je pense, peut passer vite sans qu'on s'en rende compte.

Interviewer : Et tu pas eu le sentiment de maîtriser l'outil quand même ?

P13 : Moi, je pense que oui.

Interviewer : OK. Le niveau de difficulté s'était adapté à tes compétences pour toi ?

P13 : Pour moi, oui. Je trouvais que ça allait.

Interviewer : Parfait. J'ai une dernière question. Est-ce que tu, par rapport à ce point-là, est-ce que ça t'arrive d'acheter en ligne habituellement ? Ou de manière générale ?

P13 : Ça m'arrive de temps en temps. Après, je n'ai pas toujours besoin d'acheter. Mais je sais bien qu'ici et nous, on achète quand même assez souvent en ligne.

Interviewer : OK. Et est-ce qu'il y aurait un point ou plusieurs où tu pourrais comparer, ici, ce genre d'expérience d'achat en ligne à une expérience que tu fais habituellement sur des points de ressemblance ou de différence ?

P13 : Là, en regardant l'interface, on voit que c'est quand même... On n'est pas juste là dans la création d'un album photo. Enfin, que dans la création, je veux dire, où on met les photos, on fait son texte et on a nos pages, etc. C'est vraiment... On voit avec poursuivre la commande et avec le prix qui change en fonction des choix qu'on fait. Là, on voit qu'on est vraiment dans un processus de réaliser pour acheter ensuite. Et je pense que, oui, du coup, le processus ressemble un peu aux autres plateformes. Parce qu'on fait... On recherche son produit, puis on le met dans le panier, puis on l'achète. Et là, je suppose que, du coup, après, ça va être les formalités d'achat et de livraison, etc. Du coup, c'est pareil.

Interviewer : Il y a quelques options en plus si tu veux le mettre dans une boîte, si tu veux accompagner d'une carte, etc. C'est le même principe.

P13 : Oui, c'est ça. Oui, c'est juste que là, il y a la partie d'édition du produit qui rentre en compte, évidemment. Je pense que, oui, c'est assez similaire. Et on voit qu'on est là pour passer une commande.

Interviewer : Ça va. Donc ça, c'en est tout par rapport à l'exercice que tu pas fait juste avant. Il me reste quelques questions pour identifier le type de consommateur que tu es vis-à-vis de ce genre de service. Est-ce que, de manière générale, tu aimes réfléchir longuement avant de prendre une décision plus ou moins importante ?

P13 : Oui, je pense que quand la décision va avoir de l'impact ou est importante, j'aime bien être sûr de ce que je fais.

Interviewer : OK. Si tu veux développer à chaque fois, tu es libre de le dire. Et quand tu pas beaucoup d'informations, est-ce que, pour toi, ça te stimule ou ça va plus vite te fatiguer ?

P13 : J'essaie de me mettre en situation…

Interviewer : Tu pas chaque fois remettre sur l'exercice ici. Si tu juges que l'album est une décision importante, si tu devais en créer un pour toi, ici c'est moins immersif, mais sûr. Est-ce que, pour toi, avoir beaucoup d'options, beaucoup d'infos, de manière générale, ou sur, prenons l'exemple Amazon, avoir plein d'infos, est-ce que ça va te stimuler ou justement te fatiguer ?

P13 : Je pense que ça dépendra déjà de ma motivation à vouloir faire l'achat ou prendre la décision de base. Si c'est vraiment quelque chose que j'avais envie de faire, je pense que je serais stimulé par les différentes options. Et ici, je trouve que c'est quand même bien d'avoir plusieurs options afin d'être sûr de faire quelque chose qui nous ressemble et qu'on a envie d'acheter. Choisir le nombre de pages, choisir la couverture, je pense que c'est bien parce que ce n'est pas juste un produit type. On peut avoir plusieurs alternatives et ne pas acheter le même produit que quelqu'un d'autre, on va dire. Après, si c'est un produit où je n'ai pas vraiment de motivation, s'il y a plein de choses à faire, ça peut être un peu décourageant, je pense.

Interviewer : Et à contraire, quand il y a peu d'options, peu d'informations, est-ce que ça peut te frustrer ?

P13 : Je pense que de ne pas pouvoir avoir toutes les cartes en main et de pouvoir changer tout ce qu'on souhaiterait faire, c'est un peu dommage. Je pense que ça pourrait même me vouloir changer de logiciel ou aller voir ailleurs, ou quoi ou comme.

Interviewer : Et quand tu pas une décision, est-ce que tu pas l'impression de chercher la meilleure option possible ou une option suffisamment bonne ? Ici, j'ai cru comprendre que suffisamment bonne, c'était bien au vu du temps. Mais si demain, tu devais créer un album photo avec des photos personnelles, est-ce que tu cherches la meilleure option possible ou l'option qui te plaît comme ça, c'est bien ?

P13 : Je pense que j'essaierai de trouver la meilleure option possible. Après, je ne passerai pas tout mon temps à avoir toutes les possibilités qui s'offrent à moi. J'irai quand même droit au but pour ne

pas perdre du temps. Mais je pense qu'avec le choix que je ferai, ce sera pour moi l'option, la meilleure option. Avec ce que j'ai pu voir comme autre option, même si je ne vois pas tout.

Interviewer : Donc tu serais dans une optique de quand même optimiser les détails au mieux, sans exagérer ?

P13 : Oui.

Interviewer : Et est-ce que ça peut mener au fait d'avoir envie de perfectionner, d'arriver à une peur de passer ou de louper une meilleure option ?

P13 : Non, je ne pense pas. Je pense que si je me décide, je me dis que c'est ça l'option que j'ai choisie. C'est la meilleure option. Peut-être qu'après, si je vois qu'il y avait une autre option possible, peut-être que je regretterais, mais là, avec les infos que j'ai, je me dis que c'est la meilleure option. Je ne vais pas aller chercher plus loin, je pense.

Interviewer : Et quand tu pas un album ou que tu devais en créer un, ton objectif, c'est plutôt de conserver et organiser des souvenirs ou de créer un objet agréable et esthétique pour le plaisir de créer ?

P13 : Donc pour un album photo ?

Interviewer : Oui.

P13 : Je pense que pour l'album photo, c'est plus pour les souvenirs et pour pouvoir mettre un peu plus en images. Matérialiser vraiment les photos. Puis pouvoir rajouter des commentaires avec le texte, etc. sur un événement ou sur ici.

Interviewer : Donc on peut dire que tu te concentres plus sur des aspects pratiques et fonctionnels, donc l'ordre et photos, les légendes, etc. plutôt que des aspects visuels, couleurs, décorations, etc. Enfin du moins, sur quel aspect, entre les côtés pratiques et plus visuels, tu pas l'impression de te concentrer davantage ?

P13 : Je pense que dans un premier temps, ma réflexion sera sur tout ce qui est le concret, donc les textes, les pratiques et le choix des photos. Et puis après, en second temps, le visuel et mettre ça de manière un peu plus agréable à regarder.

Interviewer : Ok parfait ! Il me reste vraiment cinq petites questions socio-démographiques. Il me faut ton âge exact.

P13 : J'ai 19 ans.

Interviewer : Ton niveau d'études ou ta profession ?

P13 : Donc là, je suis en commerce extérieur à Helmo Sainte Marie et je suis entre la première et la deuxième. Il me reste deux cours de première.

Interviewer : La fréquence moyenne, si tu sais, où tu pas en ligne ?

P13 : Personnellement, bonne question. Plusieurs fois par an, mais c'est pas régulier. Si je fais des achats en ligne aussi, c'est plutôt des plus gros achats. C'est plus intéressant, que les petites choses j'irais les chercher au magasin. En ligne, c'est vraiment avec quelque chose de réfléchi et qui me donne envie et qui est parfois peut-être aussi disponible en ligne. Mais oui, plusieurs fois par an, mais peut-être pas une fois par mois. Disons 8 fois l'an.

Interviewer : Est-ce que tu te considères à l'aise avec les outils numériques ?

P13 : Oui, ça oui.

Interviewer : Et tu pas déjà utilisé des outils de personnalisation auparavant ?

P13 : Oui, album photo. Il y avait, il y a quelques années, c'était un livre qu'on faisait aussi en A4 à portrait et qu'on devait faire tous les mois et qui était envoyé aux grands-parents. Et puis, on devait remettre la vie de ce qu'on avait fait les derniers mois ou quoi. Mais oui, ça fait, c'était un peu dans le même cadre, dans la personnalisation, etc.

Interviewer : Tu m'as aussi parlé des t-shirts ou pull.

P13 : Oui, ça on a, j'ai déjà regardé pour faire, mais jamais vraiment consommé. Mais oui, j'ai déjà essayé de réaliser des différents prototypes, etc.

Interviewer : OK. Et alors, une dernière question un peu plus philo. Est-ce que tu penses que trop de liberté, ça peut nuire à l'expérience ?

P13 : Bonne question. Trop de liberté dans tout ce qu'on pourrait faire, tout ce qu'on pourrait modifier ?

Interviewer : Si tu devais vraiment prendre la question au pied de la lettre, c'est trop de liberté dans tout ou juste ce qui te vient en tête. Est-ce que ça peut nuire à l'expérience ? Si tu veux rapporter à cet exercice ci, tu peux

P13 : Je pense que c'est bien d'avoir beaucoup de liberté pour faire aussi ce qu'on a envie de faire et ce qui nous ressemble. Mais après, avoir toujours un cadre autour qui nous donne des limites ou des options différentes pour nous aiguiller aussi dans nos choix, etc. C'est une bonne chose aussi. Mais la liberté, je pense que ça reste quand même important dans la vie, que ce soit ici, dans les...

Interviewer : Si je comprends bien, il en faut beaucoup avec un petit cadre pour aiguiller.

P13 : Pour ne pas non plus totalement se désorienter ou ne plus être dans... Ici, si on avait trop de liberté, je pense qu'on pourrait partir dans des trucs qui ne ressembleraient plus à rien et que ça n'aurait plus de sens. Là, du coup, ça reste quand même un peu cadré avec toutes les options qu'on a. Mais il y a les options et on ne sait pas faire vraiment à 100% à notre sauce.

Interviewer : OK. Parfait. Est-ce que tu pas quelque chose à ajouter ou une précision qu'on n'aurait pas à mentionner que tu jugerais importante ?

P13 : Non, c'était sympa. OK. Parfait.

Interviewer : Ben merci de m'avoir accordé un peu de ton temps.

P13 : Il n'y a pas de soucis. Avec plaisir !

Interviewer : Ça va m'aider pour un peu plus comprendre la problématique. S'il y a un élément qui te revient ou, par exemple, le site que tu utilises, tu peux me communiquer sans problème. Merci à toi

Appendix B.14 - Transcript P14

Interview Date : 31/03/2026

Duration : 64 minutes

Format : Online

Interviewer : Avant vraiment de commencer, je tiens à te dire merci d'accepter de me partager un peu de ton temps pour participer à cet entretien, qui est dans le cadre de ma recherche pour rappel sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne. Comme je te l'ai dit, s'il je fais appel à toi, c'est parce que tu es susceptible d'être client pour ce genre de plateforme, avec cet esprit critique de graphiste, designer, et ton retour, ça va juste m'aider à mieux comprendre comment les clients perçoivent et vivent le service avec ton regard professionnel. L'entretien devrait durer un peu moins d'une heure et ça va se découler en deux parties. Tu vas commencer par un exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto, je ne sais pas si tu connais.

P14 : C'est ce que j'utilise.

Interviewer : Ok, parfait. Donc ça devrait durer environ 15 minutes, et alors l'écran sera juste enregistré à l'effet d'analyse, donc ton anonymat sera respecté. Et alors on poursuivra avec un entretien d'environ 45 minutes pour vraiment approfondir ton expérience, ton ressenti, etc. Je t'aiguillerai avec mes questions. Donc s s'il tu es d'accord et que tu n'as pas de questions, on peut commencer. Donc ici je vais t'envoyer un lien dans le chat, c'est le site Smartphoto.

P14 : Je connais bien.

Interviewer : Donc je vais juste te demander s s'il tu sais de partager ton écran et d'aller sur la plateforme.

P14 : Voilà, normalement c'est bon.

Interviewer : Nickel. Donc ta tâche, ça va être de réaliser un album photo, sur base du dossier photo que tu as choisi, ou celui qu'on va choisir ensemble. C'est à toi de décider du format, des matériaux, des couleurs, police, disposition, ou encore des éléments de déco, comme tu as pu le voir, il l'y a des cadres, des stickers, etc. T'es libre de faire tout ce que tu veux, pour autant que tu restes dans l'outil, donc ne pas aller améliorer les photos sur un autre programme par exemple. C'est pas nécessaire donc de réaliser un album photo dans son entièreté, parce que 15 minutes c'est assez court, donc le bureau premier c'est vraiment de tester les boutons, les options, etc. Et juste de ne pas utiliser le bouton remplissage automatique. Et alors moi je ne suis pas censé t'aider ou intervenir pendant ces 15 minutes, mais l'objectif c'est que tu exprimes tout ce que tu penses, ou fais, ou ressens à voix haute. Donc ressenti, frustration, satisfaction, hésitation, vraiment tout ce qui te passe par la tête, de le dire à voix haute, sans tenir compte de ma présence. Et alors quand on aura fini ça, on passera aux questions d'approfondissement.

P14 : D'accord, pas de soucis, pas de problème, c'est parti. C'est juste pour que tu saches que les photos que je vais utiliser, c'est des photos que j'ai prises, qui ne sont pas encore triées. Donc il l'y en a qui sont ratées, qui sont en bonnes comme ça. Maos le bureau c'est vraiment de te montrer le truc ici. Allez, album photo XL. On va prendre un grand. On va prendre ça en paysage, c'est quand même plus sympa. La spécification, sans doute. Question. Il l'y faut d'abord faire la couverture. On peut rechanger après s s'il j'ai une bonne mémoire. Hop. OK. Une comme ça. Une prochaine.

(Ayant un écran plus grand que le mien, la visibilité de l'interface est meilleure pour lui, il peut ainsi voir tous les menus, et outils sans devoir scroller vers le bas, comme c'était le cas pour les autres participants sur l'ordinateur de l'enquêteur)

P14 : Ça va, j'ai les photos. Déjà, j'ai les photos. À mon avis, je vais avoir un problème avec les photos parce qu'elles sont trop lourdes. On va faire comme ça. Voilà, il l'y n'a que 150 photos à traiter. Ce que j'aime bien avec Smartphoto, c'est que c'est relativement rapide. On le sait bien ici, mais chaque photo fait plus ou moins 20 méga. Donc, elles sont en pleine qualité. Ok. Toutes les photos sont là. Ca j'aime bien. Moi, ce que j'apprécie et ce qui me faisait toujours rire avec SmartPhoto, c'est que le prix change au fur et à mesure. On commence à 50. On va voir jusqu'à combien on peut aller. S'il j'ai bonne mémoire, c'est à la page que ça ce… que le prix augmente. On va essayer de trouver. Je vais faire comme s s'il je le ferais. Ca n'a pas d'importance. Par contre, il l l'y a un truc là-dedans. Je trouve que les polices sont parfois un petit peu... Ce qui aurait été bien là-dedans, c'est de pouvoir intégrer soi-même ses polices. Mais on ne sait pas le faire. Ça, j'avais déjà fait le côté. Parce que le problème, c'est que les polices qui sont là sont toutes relativement bien. On a un peu de tout Quand tu es un petit peu professionnel, là-dedans, il l l'y a une police vraiment que tu veux avoir. Mais c'est vraiment un détail. On va faire ça par exemple. C'est le projet, c'est de monter le 26. On va faire peut-être sur deux textes. Le copier. C'est copier, ce n'est pas dupliquer. C'est pas mal. On va commencer. La page 1. Ce qui est bizarre, c'est qu'il l l'y n'a pas besoin de tout répliquer. Elle va me détester quand elle va savoir que tu as vu les photos de son spectacle de danse. Ok, je vais me concentrer sur les deux pages d'ici. Il l l'y a quelque chose que j'aime bien faire. Il permettait de rajouter... Il l l'y a moyen de rajouter des effets. Et ça, je sais bien que pour les utilisateurs d'habitudes, rajouter des effets avec des petites icônes et des bazars comme ça, ils adorent ça parce qu'il l l'y a ça dans tous les trucs. Le problème que j'avais avec ça, c'est que ces icônes ne sont pas modifiables. Par exemple, ici, ce qui m'intéresse le plus, c'est que le « you » soit écrit en blanc. Il l l'y a celui-là, qui est transparent. Ca c'est vraiment un truc.. Ça permet de faire plein de trucs. Mais il l l'y a deux, three choses. Ou alors, il l l'y faut changer le son. Et je crois que... Est-ce qu'on sait changer le fond ? On sait changer le fond par page ? Je pense que oui. Arrière-plan ? Ah ! Ouais. Donc, on sait changer l'arrière-plan par page. Sans que ça change le prix. OK. Par contre, ici... Si je vais changer le... Je vais changer là, ici aussi. OK. On sait changer le fond. OK. Est-ce qu'il l l'y a la possibilité... Ce serait bien de pouvoir... Je ne sais pas s s'il l'y avait... dans les illustrations. Mais ça, il l l'y n'a pas. Ah, c'est pas grave. Donc, par exemple, que je puisse avoir directement un truc danse. Taper « danse ». Et d'avoir un... Le truc recherche, directement. Je vais savoir comment faire. *(Il cherche un sticker lié au thème de la danse dans le menu déroulant « Sport » mais il n'y a rien, ce qui le frustre un peu. Il trouve un peu difficile de devoir chercher parmi les centaines de stickers et de ne pas pouvoir effectuer une recherche)* OK. C'est pas grave. Alors, on va continuer comme ça. Alors, remplir. Alors, il l l'y avait quelque chose qui... Comme ça. Le texte. On va... Pourquoi pas ? Ça serait bien. Tant pis. Il l l'y faut avoir ce réflexe d'aller taper. *(Il est un peu frustré par le fait qu'il faut rédiger dans la zone de remplissage de texte, et qu'on ne peut pas directement le faire dans la zone de texte présente sur le modèle)* Là, c'était le 26. Enlever. Par contre, ça... Peut-être la réponse à cette question-là. Pourquoi est-ce que, par défaut, la police de caractère qu'ils mettent « par défaut », c'est la plus moche ? Ça, c'est quand même quelque chose que je ne comprends pas. Pourquoi le Walkway, c'est une police qui est absolument... Inhabitable. Personne n'utilise jamais. Et ils te mettent celle-là par défaut. C'est... C'est... Pourquoi ? Ils ont des prix. Enfin, ils ont des parts dans cette police. C'est pas possible autrement. Je vais faire un truc comme ça. Je crois que, normalement, j'étais... Je ne sais pas ce que je peux éviter, ici. C'est simplement de... Ça, c'est pas là. Est-ce qu'il l l'y a un truc ? Par contre, je ne sais plus. Est-ce que j'ai la possibilité de retouche les images endéans le programme ? Je pense que oui, mais c'est très basique. Voilà, c'est là. Donc, on peut se dire... Ça, en noir et blanc. Là, c'est un relativement basique. Juste un petit truc qui permet de jouer avec les... Les courbes de lumière. C'est sympa. Ah on peut mettre un filtre. Non merci. Alors, on redécouvre un petit peu en même temps. Je ne me souviens plus. Il l l'y a les ombres. Est-ce que je peux mettre les ombres sur le texte ? Là, il l l'y a des effets comme ça. Non. Ici, il l l'y n'a pas. Non, c'est ça. Ahhh on a trouvé un truc d'un autre temps. Ah, ça, ça n'existe plus, ça. Plus personne ne sait utiliser ça. Ils utilisent... J'aime bien.

J'aime bien. Ça permet de... Là, tu vois, par exemple, ce que j'aimerais bien, c'est juste avoir un truc avec des chiffres qui me permettent de montrer une date. Mais explique-moi pourquoi, dans le chiffre, j'ai des bonhommes. Il l l'y a quand même... Ou alors c'est mal traduit. Tu vois, chercher un truc pour une date. Ça, ce serait vraiment idéal de pouvoir avoir un moteur de recherche là-dedans qui me permet de juste pouvoir me dire que ça, c'est la date et que je peux avoir une petite icône de date. Ou alors, je ne cherche pas au bon endroit. On va pas passer du temps à chercher ça. On ne va pas se discuter avec ça. On va faire comme ça. Tanpis c'est pas grave. On va continuer. J'aimerais changer la mise en page, cette page-là. Ça, c'est le truc d'après. Parce que c'est three photos comme ça. Ça, je pense pas que je suis horizontal. Celle là. Ce que j'aime bien, par contre, et ça, je trouve ça intéressant, c'est que tu as des raccourcis clavier, mais pas pour tout. Il l l'y a certaines choses qui te permettent de faire des raccourcis clavier. Ça, par contre, ça fonctionne très bien redimensionné comme ça. C'est vraiment un truc, vraiment un plus. Tu as des raccourcis clavier qui fonctionnent, mais pas tous. Ça, c'est dommage, par contre. On va mettre celle là.

Interviewer : Comme ça, tu sais, il l l'y reste deux minutes. Peut-être pas commencer de nouvelle page. Et de peaufiner les quatre pages que tu as faites, comme s s'il tu les mettais au panier.

P14 : OK, parfait. A priori, ça sauvegarde automatiquement. C'est là que tu te rends compte que ça prend un temps fou à faire. Ah oui, moi, j'ai fait 150 photos sur la téléchargée à 20 mégas. Donc moi, je suis en train de tuer le site, en fait. Il l l'y va pas être content.

Interviewer : Si tu penses avoir fini, on peut en rester là. Il n'y a pas de soucis.

P14 : Écoute, honnêtement, je ne vais pas aller beaucoup plus loin. Je pense que j'ai fait plus ou moins ce que je voulais. On va rester comme ça. Ouais, c'est bien. Écoute, on va rester comme ça. Parce que vu que j'ai mis les 150 photos, tu vois, il l l'y a tout... Je n'aurais pas dû. J'aurais dû faire une sélection de 10 photos. Ça, je peux faire. Sinon, je retire vraiment toutes les sélections pas utilisées. Normalement, tu sais faire ça. Ça, c'est un truc qui est super sympa. Ça, j'aime bien. Ça fait très pratique. Écoute, je sauvegarde. Là, ça va nettement plus vite. Sauvegarder. Évidemment, tu vois ! Je vais le mettre dedans, on ne sait jamais s s'il un jour, je décide de le faire. Voilà, écoute, c'est bon. On laisse comme ça.

Interviewer : OK, nickel. Tu peux le garder sous les yeux pour la suite. On va passer du coup à la seconde partie de l'entretien. C'est vraiment pour approfondir ton expérience, ta perception de la complexité de Smartphoto, tes émotions et ta manière de prendre des d'écisions face aux différentes options proposées. Le premier point, donc, c'est les émotions. Et la première question is toute simple, c'est comment est-ce que tu t'es senti pendant l'exercice ?

P14 : Écoute, moi, je me suis senti relativement à l'aise. Mais ça, c'est aussi because je connais le produit, que je l'ai déjà utilisé. J'ai déjà utilisé ce genre de truc là sur un autre site, sur d'autres sites. Je trouve que celui de Smartphoto is quand même le meilleur parce qu'il l'est quand même beaucoup plus intuitif sur plein d'aspects. Et puis, ce que j'aime bien, c'est que tu as vraiment directement la visualisation de ce que tu fais. Donc, au niveau émotions, c'est super satisfaisant, en fait. Tu te vois avancer. Et donc, ça, c'est vraiment, c'est vraiment génial. Et puis, tout is personnalisable. Donc, c'est très agréable. C'est très ludique en même temps.

Interviewer : Oui. OK. D'accord. Est-ce qu'il l l'y a eu un moment où tu as ressenti une émotion forte, en particulier, par rapport à une étape ?

P14 : Il l l'y a des choses, mais par rapport à une étape, je pense qu'il l l'y a surtout la redécouverte des photos. Quand tu importes ton album, tu as mis toutes tes photos dans un dossier, tu ne te souviens pas forums de toutes les photos et ça te permet, s s'il tu ne les connais pas par cœur, de les revoir un petit coup et de pouvoir un petit peu les mettre en page comme ça et de les voir mises dans un album sur différentes pages comme ça. Je trouve ça très agréable.

Interviewer : Tu dirais qu'au de la création de l'album ?

P14 : Tout à fait. Tout à fait. Exactement. C'était il l l'y n'a pas longtemps, mais j'aurais pu prendre un album de trucs beaucoup plus anciens. Et effectivement, les revoir, ça remémore toutes les émotions que tu as eues à ce moment-là. Ça, c'est sûr.

Interviewer : Super. Est-ce qu'il l l'y a eu une émotion plus négative de la d'écision, ou du stress ou de la frustration ?

P14 : En fait, il l l'y a quelque chose que moi, j'ai dû... En fait, tu n'arrives pas à savoir exactement ce que tu veux. Donc, on te demande de faire des choix directement sur le design de ta couverture, sur l'intérieur de tes pages, alors que tu... C'est parce que moi, je connais un peu, mais je serai un nouvel utilisateur. J'arrive là-dedans, tu me poses déjà 20 000 questions, alors que je n'ai encore rien commencé et donc, je ne sais pas ce que je veux. Et donc, quand ils font l'auto-remplissage des pages, j'étais vite au départ, avec les cases et tout, tu peux rechanger le design, tu as un peu l'impression qu'on te force la main, qu'on te dit... Pas qu'on te force la main, qu'on te dit, ça, c'est le genre de truc qui serait bien à ces pages-là pour justement montrer toute la panoplie de possibilités qu'il l l'y a. Donc, tu as beaucoup de questions, tu as beaucoup de choses à réfléchir avant de pouvoir vraiment commencer ton livre. Tu te sens un peu acculé, alors que, toi, tout ce que tu veux faire, c'est juste ne pas avoir à répondre à toutes ces questions-là avant, même s s'il, effectivement, il l l'y a une question qui is importante, c'est le format carré ouu, tu as les deux questions, soit la taille XL, M ou L, et paysage carré, mais tout le reste, choisir ta couverture, ce que tu dois choisir comme couverture, et en plus, la mise en page de départ, tu te bloques un petit peu dans le truc, tu as l'impression que tu ne pourras pas changer après. Alors que, s s'il, mais il l l'y faut aller chipoter un petit peu dans les options de l'outil.

Interviewer : Et comment est-ce que tu pas ressenti le fait d'avoir cette quantité de choix ici ?

P14 : Qu'est-ce que tu veux dire par choix, cette quantité de choix ?

Interviewer : Que ce soit au niveau de tous les modèles, à l'étape 1, ou au niveau de tous les stickers, toutes les couleurs, les polices.

P14 : Mais ça, en fait, ce qu'il l l'y a, c'est que moi, en tant que professionnel, là-dedans, comme je disais, c'est un peu frustrant de ne pas pouvoir choisir la police que je veux, qu'on m'impose une certaine police, et surtout que la première qu'on te propose is absolument atroce, parce que c'est la première qu'on te met dans le truc, et tu te dis, mais qu'est-ce que c'est que ça ? C'est vraiment, ça, je ne comprends pas. Pourquoi ne pas directement aller proposer une police qui is un peu stylée, un peu sympa, ou au moins plus moderne que le Walkway ? De l'autre côté, toutes les illustrations qu'il l l'y a, pour moi, ça me pose un énorme problème, parce que c'est un bordel sans nom. Tu peux passer une demi-journée pour trouver les bonnes illustrations, surtout sur des trucs que quand tu vas le mettre, tu vas te dire, ça ne va pas, parce que tu ne sais pas changer la couleur, ou alors tu sais le faire et tu en apprends quelque chose, effectivement. Donc ça, c'est un problème. Déjà, ne pas avoir la possibilité de chercher, c'est quelque chose où je me dis, je vais faire un truc sur la danse, et je n'ai pas un seul truc sur la danse, ou alors que je puisse avoir la possibilité d'au moins chercher « danse » pour ne pas passer une heure à chercher les bonnes icônes alors qu'elles n'existent pas. Ou alors la possibilité de toi-même aller rajouter des icônes. Mais là, c'est la porte ouverte à la contrefaçon et tout ça. Le problème, je ne doute pas que c'est compliqué, ça c'est sûr. Mais pouvoir modifier les couleurs et les styles d'illustration, ce serait quand même relativement sympa. Sinon, effectivement, tout is personnalisable. Et ça, c'est très bien. Mais il l l'y faut le savoir, il l l'y faut aller chipoter. C'est pour ça qu'il l l'y faut faire des photos. Ça prend des heures, donc tu as tendance à aller pousser sur le remplissage automatique et puis après, à aller, toi, chipoter vraiment pour faire des trucs.

Interviewer : Et ici, c'était plus des éléments un peu de frustration, quand même. Est-ce qu'il l l'y a des moments où tu t'es senti plus confus ? Parce que tu le connais, l'outil, mais est-ce qu'il l l'y a des moments où tu ne comprenais pas pourquoi ça fonctionnait ainsi ?

P14 : Je ne comprenais pas pourquoi. Il l l'y a quelque chose qui m'ennuie, vraiment, c'est que je suis obligé de quand je tape un texte, ce n'est pas comme dans PowerPoint où tu peux aller taper ton texte dans la case. Tu devez aller, tu devez faire le double-clic pour aller chercher le truc. Ça, c'est chose, il l l'y faut le savoir. Heureusement que ça s'ouvre, donc tu dis, tu vas cliquer three fois sur le truc et tu vas taper du texte et tu ne sais pas où sort le texte. Effectivement, ça pour moi, c'est un petit peu, mais il l l'y faut le savoir, c'est comme tout. Effectivement, ça pour moi, c'est un petit peu dommage. Quand je prends le texte, par exemple ici, tu vois, j'ai ajouté du texte, ça se met là, je voudrais bien pouvoir faire un double-clic et taper mon texte pour tout de suite voir à quoi ça ressemble. Parce qu'en plus, ici en plus, il l l'y te le met en bas. Donc, c'est vraiment, ça pour moi, l'outil texte n'est pas, ce n'est pas le meilleur outil du truc. Ça, voilà.

Interviewer : OK. Et s s'il tu devez résumer cet exercice en three mots, tu choisirais lesquels ?

P14 : Alors, en three mots, en three mots, satisfaisant, ça c'est sûr, clairement. Chronophage, parce que ça prend du temps fou. C'est un truc qui prend énormément de temps s s'il tu veux faire un truc un petit peu, un petit peu. Moi, j'en ai fait il l l'y n'a pas longtemps sur Smartphoto, sur cet outil-là. Ça m'a pris three soirées pour faire un livre de 40 pages, quoi. Mais alors, ou alors c'est moi qui utilise peut-être mal l'outil aussi, qui a la possibilité de répéter différents trucs, mais tu as envie de chaque fois avoir des pages différentes aussi, que chaque page reflète autre chose. Et le troisième mot, third mot, qu'est-ce que je veux dire ? Donc, il l l'y en a un positif, un négatif. J'essaie de trouver un mitigé. Je vais le dire, je trouve ça un peu, je ne sais pas dire rustique, comment est-ce que je peux dire ça ? Un peu dépassé, quoi. Un peu vintage, quand je vois les effets que tu peux faire. Le truc, je ne sais plus où c'était que je t'ai montré tout à l'heure. Ah, c'était les effets de texte, c'est ça ? C'est ça où j'avais, ça, ça c'est, ça ne fait plus ça. Ça ne fait limite plus, enfin voilà. Tu vois, ça, c'est comme ça, personne ne va, peu importe, mais ça c'est un peu, voilà.

Interviewer : Ca va. OK, c'en est tout par rapport au point émotion. On va maintenant passer au point satisfaction et ça se divise en deux thèmes. Il l l'y a la satisfaction donc par rapport à Smartphoto, donc l'outil en lui-même et la satisfaction par rapport au résultat fini, au semblant d'album que tu as su créer en 15 minutes. Je suis conscient que c'est très court, mais globalement, est-ce que tu es satisfait de l'outil ?

P14 : Pour ce que ça fait, oui, c'est satisfaisant. Pour ce que ça fait, oui. Il l l'y ne faut pas en attendre plus, selon moi.

Interviewer : OK. Et par rapport à la quantité d'options proposées, je vais rebondir un peu sur ce dont on a déjà parlé. Est-ce que tu dirais qu'il l l'y en a de trop, assez ou juste ce qu'il l l'y faut ?

P14 : Au niveau des options, c'est très bien. C'est très bien because tu peux absolument tout modifier quand tu veux. Tout is absolument éditable. Je pense que c'est relativement intuitif. Il l l'y faut simplement comprendre que c'est relativement limité. Quand je te parlais tout à l'heure de l'édition des photos, quand tu vois qu'une photo is un peu mal éclairée, tu d'as three outils qui sont les outils les plus basiques. À un moment, il l l'y faut essayer de mettre un petit peu plus d'outils. Ça, ce serait pas mal.

Interviewer : OK. Donc, au niveau plus de la présentation et du design de l'interface, comment est-ce que tu l'as trouvé ?

P14 : Par rapport à la concurrence et d'autres outils de design en ligne, elle date un peu, je trouve. Elle date un peu. J'ai été d'autres concurrents en trucs comme ça, mais il l l'y a beaucoup plus. Par exemple, il l l'y a quelque chose qui n'y est pas encore. En 2026, tu n'as aucune trace d'intelligence artificielle, par exemple, qui se trouve maintenant dans pas mal d'autres outils et qui is très utile et qui fonctionne très bien. Par exemple, ici, je n'ai même pas osé. Si je vais mettre une photo et que je veux retirer le fond, je ne suis même pas sûr que je puisse le faire, de manière automatique, ou alors tu vas m'apprendre plein de trucs. Par exemple, si je veux retirer le fond de la photo ici, ben je ne sais pas le

faire. Donc, ça, c'est chose, je pense, qui gagnerait franchement à être intégré. Je pense que l'intelligence artificielle peut rendre plein de services sur plein de trucs par rapport à ça pour faire gagner du temps de un et faire gagner en ergonomie, clairement.

Interviewer : Et au niveau de l'agencement, de la disposition des menus ?

P14 : Ça n'y a pas de souci. Ça n'y a pas de souci. C'est vraiment clair. Il l l'y n'a absolument aucun souci par rapport à ça. C'est des menus relativement simples. Les familles sont relativement claires et ça explique très bien ce que ça fait.

Interviewer : OK. Et par rapport au résultat final, est-ce que tu es globalement satisfait du semblant d'album que tu as créé ?

P14 : Allais. Je vais rester positif. Oui, parce que c'est le bureau de ce que je veux faire. Je veux faire un album, mettre les photos du spectacle de *[Ma fille]*, les mettre quatre par quatre, deux par deux. Ça, oui. En fait, ça remplit parfaitement son rôle. Ça remplit parfaitement son rôle. Donc, le résultat, ce qu'il l l'y a, par contre, c'est parce que je suis sûr de mes photos et de la qualité de mes photos. Et je pense que Smartphoto le fait à la base. Quand tu uploads les photos et tu te dis s s'il elles sont assez haute qualité ou pas. Et ça, c'est ultra important parce que tu vas trouver que ta photo is jolie à l'écran et puis tu reçois ton livre imprimé et tu vas te montrer qu'il l l'y a certaines photos qui sont absolument horribles. Ça, c'est un peu un pari. C'est parce que moi, je sais que mes photos sont nettes. Ça n'y a pas de problème.

Interviewer : Et est-ce que tu saurais dire ce qui te plaît le plus ici dans les quatre pages, cinq pages que tu as su faire ?

P14 : Comment d'ire ça ? Ce qui me plaît le plus là-dedans ? C'est que tu vois d'irectement à quoi ça ressemble. Ça, c'est bien. C'est en temps réel exactement ce que tu fais. Et c'est ce que tu vas avoir. Et je sais d'expérience que ces pages-là vont être comme ça et je vais avoir ça comme ça. Ça ne va pas être coupé différemment. Ça ne va pas être d'ifférent par contre. Et là, je ne sais plus. Mais est-ce qu'il l l'y met forcément un cadre autour des photos ? Et je pense que oui. C'est dans le modèle que j'ai choisi. Mais ça, oui. Ça, c'est quelque chose de très bien. C'est que tu sais forcément ce que tu vas avoir. Tu vois d'irectement ce que tu d'as. Ça, c'est un très bon point.

Interviewer : Donc ici, s s'il cet album était à réellement acheter, tu serais prêt à le commander ou tu apporterais encore des modifications sur les cinq premières pages ?

P14 : Je lui apporterais encore des modifications. Clairement. Il l l'y a des choses que je changerais encore. C'est parce qu'ici, je m'en fais vite. Je pense que je prendrais plus de temps dans la sélection des photos. Déjà. Parce qu'ici, je regarde, j'ai quasiment les deux mêmes. La page-là is bien. Ça, j'aime bien parce que c'est les quatre trucs. Donc ça, c'est bien. Celle-là, moins. Mais oui. Je pense qu'il l l'y apporterait encore des modifications sur le quart d'heure ici. Non, il l l'y n'a pas. La couverture is encore sympa. Ça, j'aime encore bien. Il l l'y faudrait que je retire le cadre. Mais voilà. Mais de manière générale, oui. Ça, oui.

Interviewer : Et entre du coup, l'expérience d'utilisation de Smartphoto et le résultat du produit fini, c'est lequel qui te semble qui a le plus influencé ta satisfaction globale ?

P14 : Entre quoi ? Excuse-moi, je n'ai pas compris la question.

Interviewer : Ici, vraiment, on a parlé de l'outil et on a parlé du produit fini. Entre les deux, c'est lequel qui, pour toi, va vraiment influencer ta satisfaction finale ?

P14 : Le produit fini. Oui, c'est quand tu reçois ce que tu as fait et que tu as passé un temps d'ingue à faire et que tu le vois terminer. Ça, c'est une satisfaction énorme. Il l l'y a quelque chose qui is vraiment super agréable, surtout pour quelqu'un qui n'est pas là-dedans. Moi, c'est quelque chose que, moi, je te d'is, 25 ans après, qui fait ce métier d'epuis 25 ans, c'est toujours un plaisir de voir quelque chose

que tu as fait, que tu as réalisé, de le voir fini. Ça, c'est super agréable. Et ici, en plus, 6 mois après 25 ans, c'est toujours un plaisir. J'imagine pour quelqu'un qui a toujours été, et je le vois à chaque fois, je te d'onne un exemple because tu le connais. Quand *[autre répondante]* nous a apporté le livre photo qu'elle avait fait de la soirée mariage et moustache là, elle était…Tu te rappelles ? Et tout le monde, ils étaient… C'est génial. Elle était super contente. Donc, c'est vraiment ce genre d'émotion-là que ça peut apporter. Et c'est super agréable. C'est super agréable. De manière générale, même tous les produits comme ça, sur ces plateformes-là.

Interviewer : Et s s'il on se focalisait sur la satisfaction de l'outil, c'est lequel qui va vraiment… Quel point va le plus te satisfaire ? C'est la quantité d'options proposées ? C'est l'organisation ou autre chose ?

P14 : Je pense que les options qui sont présentes te permettent de faire absolument tout. Je crois que ça, c'est excessivement satisfaisant. Il l l'y n'a pas quelque chose où tu d'is sauf moi qui pinaille sur d'étails, clairement. Mais je pense que quelqu'un qui fait ça pour la première fois ou deuxième fois ou qui n'est pas professionnel là-d'edans, c'est parfait. C'est parfait. Ça fonctionne bien. Ça fonctionne très, très bien.

Interviewer : Ça va. Ici, maintenant, par rapport au processus de prise de d'écision, est-ce que tu saurais expliquer comment est-ce que tu prends tes d'écisions face à d'ifférentes options proposées ? Comment tu fais tes choix ?

P14 : Comment est-ce que je fais mes choix ? En fait, moi, je fais mes choix de manière très simple, c'est que je ne sais pas ce que ça va d'onner du tout. Donc, ça veut d'ire que j'ai choisi ici un d'esign au hasard, med because je sais qu'après, je vais pouvoir tout modifier. Ce qu'il l l'y a, c'est que je pense que c'est quand tu chipotes que tu d'eviens, que tu arrives un petit peu à ce que tu d'ois. Because le problème, c'est que, et ça, c'est un problème de manière générale sur les impressions sur Internet, c'est que les couleurs que tu vas apporter à ton livre et que tu vas voir en ligne sur l'écran, c'est un peu compliqué. Il l l'y a certaines gammes de couleurs qui ne vont pas d'onner absolument ce que tu d'ois. Et il l l'y a des couleurs qui sont, quand je regarde d'ans certaines couleurs, il l l'y en a qui sont particulièrement très, très moches et qui, je suis convaincu, ne rentrent pas convenablement. Donc, il l l'y en a plein, med tu as toujours peur un petit peu de ce que tu vas avoir. Par exemple, un orange ici, comment on va mettre l'orange ? Tu as l'orange qui is là et qui n'est pas mal, med comment on va mettre l'orange sur le livre à l'impression ? Et donc, je pense qu'il l l'y faut vraiment chipoter et arriver à ce que toi, à ce que le rendu que tu as sur ton écran te plaise. En te d'isant, je pense que c'est quelque chose qui d'evrait être réécrit un petit peu partout sur la plateforme. Attention, il l l'y peut y avoir, c'est peut-être écrit à la commande, je n'en sais rien, il l l'y peut parfois y avoir d'es d'ifférences de couleurs. Prévenir juste les gens que ce que tu vois à l'écran d'épend un peu de la d'éfinition de ton écran et comment is calibré ton écran aussi. Maos d'e manière générale, et je pense que c'est, tu chipotes tout le temps, en fait. Tu essayes, tu vas sur l'écran, tu vois sur l'écran, à l'instant. Ici, je mets un cadre. Moi, c'est pas terrible. Donc, je vais le faire un petit peu plus fin. Et ici, il l l'y a quelque chose que, ça, c'est un peu. Enfin soit. Maos d'onc, oui, c'est vraiment ça. C'est chipoter plus d'ans les options pour arriver à quelque chose qui te plaise. Because quand tu fais ça, selon moi, tu n'as absolument aucune id'ée d'e ce que tu d'ois faire absolument. Et d'onc, tu essayes, tu regardes ce qui is possible, ce qui is disponible et c'est comme ça que tu l'y arrives à faire exactement ce que tu d'ois.

Interviewer : OK. Donc, s s'il je comprends bien, tu n'as pas d'id'ée précise au d'épart quand tu as ton d'ossier d'e photo.

P14 : Je sais que je vais faire un album. Je sais que je vais faire un album avec ces photos-là. Maos à quoi ? A la base, tu ne fais pas un storyboard avant sur papier. Je veux que cette page-là soit faite comme ça. Tu fais tout d'ans l'outil.

Interviewer : Donc, c'est l'outil qui va un peu te guid'er avec les options possibles.

P14 : Complètement. Ou alors, il l l'y a d'es gens qui font ça, qui font leur livre avant.

Interviewer : Et quand t'as d'es options similaires, par exemple, ici, on parlait d'orange, d'eux oranges similaires. Deux polices qui se ressemblent et qui te plaisent toutes les d'eux. Est-ce que tu sais comment tu tranches ? Comment est-ce que tu te d'écid'es au final ?

P14 : Je pense que tu te d'écid'es en fonction d'e… Souvent comment on fait ça. Soit c'est pour toi ou la famille, pour montrer à la famille. Soit c'est pour mon frère. Et d'onc, je pense que moi, je me tends à trancher que ça aille avec le style d'u livre. C'est vraiment ça. Ici, j'ai fait un truc je sais bien que ce ne sera pas comme ça à la fin. Je sais que la police, je vais encore changer three fois. Je vais changer le truc. Je vais le mettre un petit peu d'iffféremment. Je vais changer d'es ombres, mettre un petit peu d'e contraste. Il l l'y a plein d'e choses que je can enlever encore. La photo, je vais l'agrand'ir. Maos je crois que c'est forcément ça qui m'est tranché. C'est en fonction d'e... C'est toujours ultra subjectif. C'est ce que moi, je vais aimer ou ce que tu penses que la personne à qui tu veux l'offrir va aimer. Par exemple, j'ai utilisé une police que toi, tu vas trouver absolument... Peut-être que le Walkway, c'est ta police préférée au mond'e. J'en sais rien. Je suis quand même curieux d'e savoir pourquoi ils mettent ça par d'éfaut, c'est quand même pas très particulier.

Interviewer : Est-ce que tu as parfois hésité longtemps à un moment d'onné ou tu te souviens avoir hésité longtemps ?

P14 : J'ai hésité avec... J'ai hésité J'ai hésité avec la date. Comment j'allais mettre la date et trouver quelque chose qui me permettait d'e mettre la date ou mettre l'icône d'e date convenablement. Et je pense que je me suis d'écouragé et je pense qu'à la fin, je n'aurais finalement rien mis. J'aurais mis la date sur la couverture d'e manière très simple et là, j'aurais mis autre chose because c'est pour d'evenir fou. En plus, il l l'y en a tellement. Tu vois, c'est vraiment d'es trucs... Et c'est très ludique. Maos...

Interviewer : C'est vraiment On can d'ire que ça t'est arrivé d'e choisir par d'éfaut pour aller plus vite ?

P14 : Exactement. Clairement. En me d'isant ça finalement, c'est pas mal. C'est pas exactement ce que je voulais med finalement, ça c'est pas mal.

Interviewer : Et c'est d'û au temps imparti d'e 15 minutes ou tu penses que ce serait le cas même s s'il passait trop d'e temps ?

P14 : Je pense que ce serait même le cas. Because moi, personnellement, je sais bien que je passerais plus d'e temps à agancer les photos et à mettre les photos plutôt que jouer avec ce genre d'e choses.

Interviewer : Et est-ce que... Ici, c'est aussi un exemple d'e j'ai eu d'u mal à prendre une d'écision because ça me fatiguait d'e d'evoir chercher et choisir.

P14 : Clairement. Ici, oui. Ici, oui. Là, pour les illustrations qui sont en plus d'es trucs qui sont complètement superflus, tu n'as pas besoin. Ce n'est pas le bureau. Tu vas d'écorer ton livre med ton livre can être tout aussi beau et tout aussi bien sans d'evoir mettre toutes les fioritures supplémentaires en plus.

Interviewer : Et ça peut arriver sur d'autres points que les illustrations ?

P14 : Ça peut arriver sur toutes les options. Tu vas te d'ire ou alors, il l l'y faut que tu te d'ises ça, je ne sais pas s s'il c'est possible d'e pouvoir revenir complètement en arrière et d'e choisir un autre d'esign.

Interviewer : Donc ici, le fait d'avoir d'u mal à prendre d'es d'écisions. Parfois, il l l'y a une fatigue qui s'installe.

P14 : Clairement. Tout à fait.

Interviewer : Admettons, est-ce qu'on can arriver à un sentiment d'e regret d'avoir pris une d'écision ? Ou tu juges qu'il l'y n'a pas d'e regret possible vu que tout is changeable quand tu veux.

P14 : Je pense que le regret, quand tu le vois en te d'isant qu'il l l'y a cette page là, je l'aurais peut-être fait d'ifféremment en voyant le résultat.

Interviewer : Ça peut t'arriver ? Ça t'est déjà arrivé ?

P14 : Ben quand tu fais un livre d'e 50 pages et clairement une page où tu vas te d'ire que cette page là, je l'aurais peut-être faite d'ifféremment. Ou alors, tu te d'is, ou alors, tu passes une semaine à le faire et à te d'ire que chaque page d'oit être impeccable, chaque page d'oit être nickel. Et là, tu passes un autre temps pour le faire, pour n'avoir aucun regret.

Interviewer : Est-ce que ça t'arrive d'acheter en ligne pour d'es albums photo ? Et d'ans d'autres situations, ça t'arrive d'acheter en ligne ?

P14 : Très, très, très souvent.

Interviewer : Est-ce que tu aurais d'es points d'e comparaison, d'e ressemblance ou d'e d'ifférence d'e, ici, cet achat en ligne d'e un album photo à un achat habituel ?

P14 : Le parcours d'achat, le problème c'est qu'Amazon n'est pas comparable avec ça.

Interviewer : On pourrait partir par exemple sur la quantité d'options, la quantité d'informations qu'il l l'y peut y avoir ?

P14 : Oui, tout à fait. Je vais te d'onner un exemple. Il l l'y avait un site internet qui s'appelait Print24.be qui permettait, à l'époque, rappelle-toi, d'e la brocante. J'avais imprimé les premiers flyers là-d'essus. C'est un site qui fonctionnait très bien, med c'est un peu le même genre où tu command'ais ton PDF, tu imprimais ton PDF. Et le problème que tu avais, c'est que, pour moi, il l l'y avait aussi d'es étapes qui étaient complètement d'ingues, qui étaient exagérées, où tu pouvez choisir tout le bord' rond, bord' carré. Il l l'y avait 20 000 options qui, s s'il tu n'es pas spécialiste là-d'edans, tu ne vas pas comprendre. Et, ici, il l l'y n'a pas ça. N'importe qui peut commander sur Amazon. Il l l'y faut savoir lire. Amazon, il l l'y faut savoir le truc. Même s s'il tu as tous les paiements et tout ça, qui sont une autre étape. C'est facile ici, tu d'evez juste suivre. Le chemin is balisé. Même s s'il l l'y a un manque d'e trucs, c'est relativement simple, med le chemin is balisé. Tu ne saurais pas faire d'es erreurs, sauf s s'il tu as fait 50 pages et tu n'as pas sauvegardé. Tu pouvez le recommencer sans le faire exprès. C'est le genre d'e trucs qui arrivent. Clairement, c'est sûr. Tu te d'is d'e recommencer. Je pensais que c'était pour revenir en arrière. Ici, c'est très balisé. C'est très simple. Je pense qu'au niveau économie d'e site et création d'e site, c'est le béaba. C'est très simple. Il l l'y n'a pas d'e piège à un moment d'onné. Le seul truc, med c'est pour les étapes après, c'est qu'on te propose 20 000 options en plus. On te pousse à pas la fin. On te d'it, tiens, vous avez fait un beau truc. Ça vous d'irait d'e faire d'es manettes, d'es tasses, d'es foulard's, d'es casquettes. Là, tu te d'is, je d'ois me faire la paix. C'est normal. C'est le business, c'est le marketing. C'est comme ça que ça fonctionne.

Interviewer : Ici, d'ans la création d'e l'album, ad'mettons, sur l'album que tu as fait il l l'y n'a pas longtemps, quand tu crées ça, tu as l'impression d'e être vraiment absorbé par l'activité et d'e ne pas avoir passé d'u temps. Où ça prend, justement, le temps que ça a lieu.

P14 : Ça prend le temps que ça prend, med effectivement, tu es d'ed'ans, tu ne vois pas le temps passer, forcément, because c'est quelque chose d'e agréable à faire, et que tu d'evez avancer. Le seul truc, parfois, c'est que sur la fin, tu te d'is, après avoir passé 2-3 heures d'essus, t'as tendance à accélérer un peu le mouvement avec les pages, à reprendre les mêmes trucs. J'ai mis 4 photos là, je vais mettre 4 photos là aussi. Je pense que ça, c'est surtout en fonction d'u nombre d'e photos que tu as envie d'e mettre d'ans ton album. Et surtout, il l l'y n'a un truc qui n'est pas négligeable, selon moi, c'est que, ici, j'en ai pour 54 euros hors frais d'e port pour 11 pages. Non, pour 20 pages. Pour 20 pages. Si tu veux rajouter d'es pages, c'est là que tu vois le prix qui monte. Donc, tu te d'is, on is sur compte. Si tu ne veux pas que ton livre te coûte 100 balles, il l l'y faut que tu te freines un petit peu par rapport à ça. Mais non, le temps, non.

Interviewer : Donc, tu d'irais que les 15 minutes t'ont parues comme étant 15 minutes.

P14 : Clairement, même moins. Je n'ai pas vraiment vu le temps passer ici à faire ça.

Interviewer : Ça va, ok. Et d'onc, comme tu connais l'outil, tu as vraiment le sentiment d'e le maîtriser.

P14 : En fait, ce qu'il l l'y a, c'est que je sais ce que ça fait. Je sais que quand je clique sur arrière-plan, je sais que ça va changer mon arrière-plan. Je sais qu'il l l'y faut que je clique. Mais là, par contre, ici, je ne sais pas sur les arrière-plans because c'est un d'esign avec d'es trucs. Donc, ce n'est pas un bon exemple. because là, c'est avec d'es... Si, on s'est échangé aussi. Ah oui. C'est d'ans..

Interviewer : Donc le niveau d'e d'écourté t'a semblé adapté à tes compétences ?

P14 : Ah oui, oui, oui. Sans aucun problème. Med je can啸 comprendre que certaines personnes qui n'ont pas l'habitude et qui ne comprennent pas forcément quand tu vas d'ans l'effet et que tu fais couleur et effet. Si on sait que ça marche mieux, est-ce que ça va faire ? Tu vois ? Ben, voilà. C'est simplement... Et d'onc, les gens vont cliquer. On va d'ire que ça, c'est bien. Ça, c'est sympa. Ça, ça ne va pas. Voilà. C'est simplement ça que je veux d'ire. Mais ça, les fond's couleurs, ça, c'est vraiment... Ça, c'est un peu... J'aime quand même ce d'étail.

Interviewer : OK. Est-ce qu'il l l'y a quoi que ce soit que vous avez rajouté par rapport à l'exercice ici qu'on a eu avant d'e passer à...

P14 : Ben, écoute, non. Because je crois qu'on a d'it un petit peu le tout. Ce que je trouvais qu'il l l'y manquait, est-ce que non ? Honnêtement, non.

Interviewer : Il me reste juste quelques questions d'e 5-10 minutes pour vraiment id'entifier le bureau d'e consommateur que tu es vis-vis d'e ce genre d'e service. Et la première question is est-ce que tu aimes réfléchir longuement avant d'e prendre une d'écision importante d'e manière générale ?

P14 : Non, c'est pas bon. C'est plutôt impulsif par rapport à tout ça, oui.

Interviewer : Et s s'il l'album photo, tu rentres ça d'ans la case d'e d'écision importante ou pas ?

P14 : Ça d'épen d' l'utilisation que je veux en avoir. Si c'est pour offrir, oui. Si c'est pour moi, s s'il c'est juste pour avoir un souvenir comme ça, je pense que je mettrias moins d'e temps et moins d'e investissement d'ed'ans. Ça, c'est sûr.

Interviewer : Ok ! Et quand tu as beaucoup d'informations, donc ici, parlons de la quantité d'options, si tu en avais beaucoup, est-ce que ça te stimule ou ça va plutôt te fatiguer ?

P14 : Ça me stimulera because ça me permettra d'e faire plus d'e choses et d'e avoir plus d'e choix.

Interviewer : Donc, à contrario, quand il l l'y a peu d'options, ça peut vraiment te frustrer.

P14 : Oui, because je n'arriverai pas à un résultat satisfaisant, selon moi. Ça, c'est sûr.

Interviewer : Quand tu pas une d'écision, est-ce que tu pas l'impression que c'est généralement la meilleure option possible ou une option suffisamment bonne ?

P14 : C'est une bonne question, ça. Ca d'épen d' because tout d'épen d' un petit peu d'e ce que tu veux en faire. Clairement, je crois que c'est ta sensibilité par rapport au prod'uit qui va un petit peu juger d'e ça et faire en sorte que oui ou non.

Interviewer : Et ici, d'ans le cas d'e l'album, on can d'ire que tu vais quand même essayer d'e optimiser tous les d'étails. Donc, essayer d'e chercher la meilleure option possible d'ans un sens.

P14 : Dans ce cad're-ci, oui.

Interviewer : Est-ce qu'il l l'y peut parfois y avoir une peur d'e passer à côté d'e une meilleure alternative ?

P14 : Regarde, tu viens d'e me le montrer. Il l l'y a un truc très bête, med comme pour remettre les arrière-plans que tu viens d'e me montrer ici, cette option-là, je ne l'avais jamais vue. Je ne la connaissais pas. Il l l'y aurait fallu que je chipote beaucoup plus et j'aurais pris d'u temps et je me serais d'it à un moment d'onné, ce n'est pas possible et j'aurais recommencé d'ans l'autre face. En fait, il l l'y n'a pas, c'est très très ancien ce que je vais te d'ire ici, il l l'y n'a pas d'e info bulle. Tu avez ceci, une info bulle ? Quand tu passes ta souris et que tu as un petit explicatif.

Interviewer : Oui. Un genre d'e mini-tuto au d'épart. Suivant, suivant, suivant.

P14 : Exactement. Tu sais qu'il l l'y a ça d'ans tous les programmes d'e d'esign, d'ans Photoshop et tout ça. Quand une nouvelle version, ils te mettent toutes d'es infos bulles, qui t'expliquent ce qu'il l l'y a eu comme mod'ification sur cet outil-là par exemple et ce que cet outil-là fait. Et vu qu'il l l'y a d'es options qui sont un peu cachées, tout simplement avoir ces possibilités-là, même s s'il tu les enlèves, med d'e avoir ces possibilités-là. Ça, oui.

Interviewer : Et quand tu crées un album photo d'e manière générale, est-ce que pour toi, ton objectif, c'est plutôt d'e conserver et organiser les souvenirs ou d'e créer un objet agréable pour le plaisir ?

P14 : Créer un objet. Créer un objet. Et je pense que ça, c'est clairement d'ans mon métier quand le bureau, c'est d'e créer quelque chose. Ce n'est pas forcément d'e faire quelque chose pour avoir d'es souvenirs, med c'est vraiment d'e créer quelque chose et d'e avoir quelque chose. C'est sûr.

Interviewer : Et pend'ant la personnalisation ici, est-ce que tu pas l'impression d'e te concentrer plus sur les aspects pratiques et fonctionnels, d'onc l'ord're d'es photos, les légend'es, etc., ou vraiment les aspects visuels et créatifs ?

P14 : Visuel. Visuel et créatif. Je vais mettre plus d'e importance sur le visuel plutôt que sur l'ord're.

Interviewer : C'est la réponse que j'attend'ais.

P14 : Comme quoi !

Interviewer : Il me reste juste quelques questions socio-d'émographiques et on aura fini. J'aurais besoin d'e savoir ton âge exact.

P14 : 45.

Interviewer : Donc, ta profession.

P14 : Je suis à la base graphiste, med maintenant photographe et vid'éaste.

Interviewer : LA fréquence moyenne où tu pas en ligne ?

P14 : La fréquence moyenne ? Ouf !

Interviewer : Par mois, par an, par semaine ?

P14 : En ligne, toutes les semaines !

Interviewer : Ok d'accord ! Donc, tu te consid'ères à l'aise avec ce genre d'e outil ?

P14 : Clairement, oui

Interviewer : Est-ce que tu as d'éjà utilisé d'autres outils d'e personnalisation auparavant ?

P14 : De photos ? Oui, d'autres. J'ai recherché les livres photo, le meilleur programme, et il l l'y en a d'autres qui étaient nettement moins bons. Le livre photo Cewe, là. C'est absolument un enfer. Pixum aussi ! J'ai d'u Pixum. En fait, moi, j'ai testé. Parce que pour mes clients, par exemple, la meilleure qualité, le meilleur service que j'ai eu, c'est sur Smartphoto. Mais ici, en fait, tu as plein d'e trucs d'e command'es. Enfin, même s s'il tu n'as pas d'e command'es, med il l l'y a tout le mond'e qui travaille avec Canva maintenant aussi. Il l l'y permet d'e faire plein d'e trucs. Mais moi, j'ai d'û m'y mettre en

tant que graphiste. Alors que je d'éteste ça because ça permet à tout le mond'e d'e se d'ire graphiste. Mais il l l'y a d'es trucs là-d'ed'ans qui sont super pratiques, qui fonctionnent très bien. Donc, je te parlais d'e intelligence artificielle tout à l'heure. Là, clairement, ils viennent t'en mettre d'ed'ans et ça fonctionne plutôt vite.

Interviewer : J'ai une d'ernière question un peu plus philo. Est-ce que tu penses que trop d'e liberté ça peut nuire à l'expérience ?

P14 : J'aime bien cette question. J'aime bien cette question. C'est sympa. Trop d'e liberté peut nuire à l'expérience. Quoi ? Dans le genre... Oui, je comprend's ce que tu veux d'ire. Oui. Oui. Avoir trop d'e choix peut... peut t'amenuiser sur d'es... Comment d'ire ça d'e manière française et d'e manière cohérente ? En fait, je pense qu'avoir trop d'e possibilités peut t'amenuiser à te perd're. On va d'ire ça comme ça. On va d'ire ça comme ça et tu pouvez te complètement bloquer. Parce que je suis sûr qu'il l l'y en a un qui l'y a d'ed'ans sur ces photos. Il l l'y reste three jours sur une page.

Interviewer : OK, parfait. Est-ce que tu souhaitez ajouter un commentaire ou une précision avant d'e finir ?

P14 : Un commentaire avant d'e finir ? Je trouve ça super intéressant. Oui. Parce que j'avais jamais vu ça sous cet angle-là. Il l l'y en a énormément d'es sites d'e ce genre. Il l l'y en a qui sont très mauvais. Mais le problème, c'est que tu te rend's compt'e seulement à la fin. Moi, c'est ça que je trouve super frustrant. C'est que tu te rend's compt'e que.. Allais Cewe, c'est le meilleur exemple. C'est que tu as une prise d'e tête pour faire ton truc. Tu perd's autant d'e temps. C'est d'ingue. Alors que Smartphoto fait ce que fait Cewe en 3 minutes, quoi.

Interviewer : Oui oui je suis totalement d'accord. Donc, moi, j'en ai fini. Je ne sais pas s s'il tu as autre chose à ajouter.

P14 : Ben non, c'est parfait. Si j'ai pu répond're à tes questions et tout ça, c'est très bien.

Interviewer : Merci d'e m'avoir prêté un peu d'e ton temps.

P14 : Avec grand plaisir.

Interviewer : Je vais utiliser tes remarques pour avancer d'ans le marché. C'est mieux comprend're la problématique. Si seulement il l l'y a quelque chose qui te revient prochainement, s s'il tu fais un autre album.

P14 : Pareil, s s'il toi, tu as d'es questions en plus complémentaires, tu n'hésites pas.

Interviewer : On se revient.

P14 : Sans faute. Sans faute. Ça va.

Interviewer : Parfait. Merci à toi !

Appendix B.15 - Transcript P15

Interview Date : 01/04/2026

Duration : 55 minutes

Format : In person

Interviewer : Merci d'avoir accepté de participer à cet entretien, c'est dans le cadre de mon mémoire comme tu le sais, qui est donc sur l'expérience vécue par les consommateurs lors de la personnalisation de produits en ligne, dans le genre album photo, chaussures, vêtements personnalisables, etc. Et ton retour, ça va juste m'aider à mieux comprendre comment les clients perçoivent et vivent le service. Donc comme je l'ai dit, l'entretien devrait durer un peu moins d'une heure et ça va se dérouler en deux parties. On va commencer par un exercice de personnalisation d'un album photo sur le site Smartphoto, que je ne sais pas si tu connais.

P15 : De nom, j'ai déjà entendu parler !

Interviewer : Mais tu n'as jamais utilisé. Donc ce sera 15 minutes d'exercice. L'écran il sera juste enregistré à des fins d'analyse et ton anonymat sera bien respecté. Et alors on poursuivra avec un entretien d'environ 40 minutes pour approfondir ton expérience sur différents points qu'on abordera après. Et alors toutes ces informations vont simplement servir pour mes recherches. Donc voilà, on est sur un peu moins d'une heure et si tu es d'accord et que tu n'as pas de questions, on peut commencer. Donc tu vas utiliser l'outil ici pendant 15 minutes. Donc ta tâche va être de créer un album photo sur base de dossiers qu'on va choisir ensemble. Et c'est à toi de d'écider du format de l'album, des matériaux, des couleurs, des polices, de la disposition, la taille des photos ou encore des éléments de décoration, des stickers, des cadres, etc. Tu es libre de faire tout ce que tu veux, pour autant que tu restes dans l'outil. Donc sans aller modifier tes photos ailleurs ou d'aller chercher une image sur Google par exemple. C'est pas nécessaire de réaliser l'album dans son entièreté, de toute façon en 15 minutes c'est impossible. Donc le but c'est vraiment de tester l'outil, d'aller jouer avec les différents boutons, les différentes options et vraiment de parcourir comme si tu créais ton album pour toi-même en te focalisant sur les 3, 4 premières pages. La seule consigne c'est de ne pas utiliser le bouton remplissage automatique qui permet de gagner un gain de temps fou. Et alors moi je ne suis pas censé t'aider, donc même si tu as des questions, un doute sur une option, un bouton ou le fonctionnement de l'outil en général, l'idée c'est vraiment d'exprimer tout ça à voix haute, donc tes hésitations, tes ressentis, tes frustrations, tes satisfactions, donc vraiment ce qui te plaît, ce qui te dérange, etc. dans l'outil. De l'exprimer à voix haute pendant les 15 minutes sans tenir compte de ma présence. Ce qui fonctionne bien c'est de décrire ce que tu fais et alors une fois qu'il y a un truc de le dire. Et alors ça va être sur base d'un dossier photo que tu as choisi maintenant, je vais t'en proposer 7 et alors l'idée c'est vraiment de l'assimiler comme si c'était ton dossier photo à toi et que tu crées un album pour toi ou pour offrir. Donc il y a un city trip à Rome, il y a un voyage à Rio, il y a mes fêtes de fin d'année 2024, il y a le séjour ski en Suisse, il y a le camp éclaireuse 2023, il y a l'anniversaire de mariage de mes grands-parents, enfin un dossier retraçant la vie de mon père de son enfance à sa vie adulte, comme si du coup c'était pour lui offrir un cadeau pour ses 50 ans. Donc voilà les 7, je ne sais pas s'il y en a un qui parle plus que...

P15 : Si je suis chaud je pense que c'est les éclaireuses mais j'ai envie de partir sur le ski.

Interviewer : Ok, d'accord. On va partir sur le ski alors. Je t'aiderai juste au moment de l'importation du dossier parce que voilà il est caché dans mon bureau quelque part. Sinon je vais disparaître pendant 15 minutes et tu fais vraiment comme pour toi. Donc voilà t'es déjà sur la bonne page.

P15 : Ah ouais alors là ça commence quoi. Voilà les couvertures. Bref, classique. *(Il arrive alors dans l'interface où lui sont proposés tous les modèles)* Oh la la, il commence déjà à y avoir trop de choix. Il

faut voir la différence entre vacances et voyages, c'est un peu... ça me saoule déjà ! Ouais par contre, ouais. Ah si, parfait. Après c'est comme Canva quoi. J'imagine que c'est là qu'il faut importer... Je dois... Ok. Next one

Interviewer : Si tu penses à des trucs, bien les dire. Ouais ouais. Si tu dis rien je suppose que tout va bien.

P15 : Ouais ça se passe. Ah la Suisse. Ah top. Ah si c'est vrai. Il y a trop de choses mais pas ce que je cherche. Le problème c'est qu'il y a trop de photos. Oh elle est nulle la police. Ça fait un peu chier. On va quand même mettre le beau gosse. J'ai de quoi m'amuser.

Interviewer : Si tu veux, il reste environ 4 minutes. Soit tu fais encore une page, soit tu peux peaufiner ce que tu as fait, voir qu'est-ce que tu referais, modifierais avant de le mettre au panier.

P15 : Ouais ouais ouais. Ah merde ! Par contre ça bug, c'est chiant ! Par contre c'est impossible de sélectionner la deuxième page.

Interviewer : Tu peux finaliser tout doucement. C'est bon pour toi ?

P15 : Ouais sur les pages que j'ai faites.

Interviewer : Tu les valides comme ça ?

P15 : Ouais, parfait.

Interviewer : Merci pour ce petit exercice plutôt concluant. On va maintenant passer à la seconde partie de l'entretien. Pour approfondir ton expérience, ta perception de la complexité de Smartphoto, tes émotions et la manière dont tu as pris tes décisions face aux différentes options proposées. Le premier point, d'abord c'est les émotions et la première question c'est tout simple, comment est-ce que tu t'es senti pendant l'exercice ?

P15 : Joyeux parce que forcément c'est les images qu'on voit de nos souvenirs donc forcément c'était chouette. De toute façon, en général, faire un album photo c'est toujours quelque chose avec de bons souvenirs. C'est sûr que la sensation est joyeuse, nostalgique.

Interviewer : Est-ce qu'il y a eu une autre émotion forte à un moment précis de l'exercice ? Par exemple, est-ce que tu t'es senti indécis, stressé, plutôt confiant, enthousiaste ?

P15 : Il n'y a pas eu de truc très fort. Oui, il y a eu d'autres émotions comme indécis ou entre gros guillemets énervé parce qu'il n'y a pas la roulette qui fonctionne pour les couleurs. Sinon, ce n'était pas des émotions extrêmes.

Interviewer : Et pour l'indécision, tu aurais expliqué pourquoi ?

P15 : C'était le choix des photos surtout parce qu'il y en avait beaucoup par page. Même si j'ai vu qu'on pouvait modifier la disposition des pages. Mais ici, je comptais prendre le modèle tel quel. Donc voilà.

Interviewer : Et du coup, comment est-ce que tu as ressenti le fait d'avoir cette quantité de choix-là ?

P15 : C'est chouette parce que quand tu as envie de mettre en valeur tes souvenirs, si tu avez une idée en tête, tu sais la retranscrire plus ou moins facilement si tu connais les fonctions, comment gérer. Donc, c'est vrai qu'au début, un peu perdu, avec toute la masse d'infos sur la première page par exemple, avec toute l'écriture à gauche, il y avait déjà le premier choix à droite. Mais, une fois qu'on ouvre l'outil, si on a l'habitude de l'utiliser comme Canva ou faire des T-shirts, au final, c'est fort pareil.

Interviewer : Ok. Est-ce qu'il l'y a eu un petit moment de frustration par rapport au curseur ? Est-ce qu'il l'y en a eu d'autres où tu t'es senti un peu frustré ?

P15 : Il y a juste un moment où quand tu parles du curseur, j'imagine que c'était la palette de couleurs. Il y a aussi quand je mettais les petites illustrations où si on ne déclique pas l'illustration d'avant, ça la change. Ce n'est pas forcément très intuitif.

Interviewer : Ok, d'accord. Et un petit peu dû au fait d'avoir autant de choix de stickers, mais pas ceux que tu recherchais ?

P15 : Au final, je les ai trouvés. C'était juste... Alors que je suis sûr qu'il l l'y a sûrement une option recherche où je pourrais rechercher. Donc, ça ne me dérange pas trop de scroller. Au final, je les ai trouvés.

Interviewer : Pas pendant 10 ans ? Tu aurais peut-être abandonné la recherche si tu n'étais pas tombé dessus.

P15 : Oui, c'est ça. En voyant les catégories, je me serais attiré sur une ou deux, puis sinon tant pis. Je ne sais pas s'il l l'y a d'autres moyens d'apporter une image que j'aurais téléchargée via internet. Ça aurait été moins pratique, c'est sûr.

Interviewer : Est-ce que tu as ressenti des moments de confusion à un moment donné ?

P15 : Par exemple, pour le choix des couleurs d'arrière-plan où je ne savais pas sélectionner la deuxième page. Ça, c'était un peu bizarre parce qu'il l l'y a fallu quand même 30 secondes d'avoir de...

Interviewer : Ah, ok. Pas assez clair ?

P15 : Non, c'est vrai que le fait qu'ils soient encadrés, ça ne met pas en évidence. J'avais même pas vu qu'il l l'y avait une différence de couleur entre les deux chiffres.

Interviewer : Ok. Si tu devez résumer l'exercice en trois mots, tu choisirais lesquels ? La question à un million d'euros.

P15 : Ouais. Créatif, plaisant, et souvenir puisque c'est sur Smartphoto.

Interviewer : Souvenir parce que ça rend un peu la nostalgie et de revivre le moment. Et tu saurais développer le mot créatif ?

P15 : Créatif, c'est... On a de l'inspiration sur le moment, on va l'y voir des options, etc. On s'improvise artistes et c'est marrant de se prendre au jeu.

Interviewer : Ok, d'accord. C'en est tout par rapport aux émotions. On va passer au point plus satisfaction. Ça se divise en deux thèmes. Il l l'y a la satisfaction par rapport à l'outil en lui-même, Smartphoto. Et il l l'y a la satisfaction par rapport au produit fini. Au semblant d'album photo que tu as su faire ici en 15 minutes. Certes, 4 pages, c'est déjà très bien. D'abord, par rapport à l'outil, à Smartphoto, est-ce que tu es globalement satisfait de ce qu'il propose ?

P15 : Oui c'est un outil qui est quand même assez complet. Une fois qu'on commence à prendre la main, c'est un outil je crois, quand même agréable à manipuler. Le fait que toutes les photos soient directement importées, etc. Comme je l'ai dit, s s'il on a une habitude de Canva ou ce genre de logiciel, c'est fort semblable. Après, c'est s'amuser sur l'outil.

Interviewer : Donc, globalement, satisfait. Et par rapport à la quantité d'options proposées, que ce soit dans les modèles au début, les matériaux au début, ou ici, les polices, les couleurs, les stickers, est-ce que, ou s s'il ça dépend en fonction, est-ce que tu dirais qu'en général, il l l'y a trop d'options, il l l'y n'a pas assez d'options, ou il l l'y avait juste ce qu'il l l'y fallait ?

P15 : Quand on voit à première vue, il l l'y a beaucoup d'options, je vais être noyé, et au final, s s'il jamais il l l'y avait moins d'options, on serait frustré justement de ne pas avoir autant, je crois, pour personnaliser, c'est le but quand même de cet outil. Je crois qu'il l l'y a juste ce qu'il l l'y faut, entre

guillemets, certains trucs qui sont peut-être un peu futiles, mais qui pourraient être, par exemple, remplacés par d'autres options, même s s'il là, je n'ai pas d'idées en tête.

Interviewer : Aux différents stades, donc, que ce soit vraiment la première page, les tailles, les formats matériaux, ou ici, on est sur ce qu'il l l'y faut, l'y a le nécessaire.

P15 : L'y a le nécessaire, oui.

Interviewer : Pas plus, ni moins ?

P15 : Ce serait très légèrement plus, très légèrement moins, ce ne serait pas trop dérangeant, mais il l l'y ne faut pas beaucoup moins, et pas beaucoup plus.

Interviewer : Donc on peut dire que tu es satisfait de la quantité de ce qu'il propose. Et comment est-ce que tu as trouvé la présentation et l'organisation de l'outil ? Vraiment l'interface, dans l'ordre des étapes, dans la disposition des menus ?

P15 : Au tout début, je n'avaient pas compris que j'étais déjà en mode personnalisation. Je pensais que c'était sélectionner le produit en lui-même, mais au final, il l l'y avait déjà les premiers trucs. Puis après, quand il l l'y a eu les choix du thème, là, je me suis dit qu'il l l'y avait beaucoup, mais avec les filtres, ça va, je m'en suis quand même sorti. Après ici, pour la personnalisation en elle-même de l'album, c'était top.

Interviewer : Les menus, pour toi, sont au bon endroit

P15 : Oui. C'est juste la première page où j'avais au début, beaucoup d'infos, beaucoup d'écritures, pas inutiles, mais sur le côté, en plus de... Je trouve qu'ils devraient mettre un bouton démarrer et avoir la première vague de personnalisation, je trouverais ça plus pratique.

Interviewer : D'accord. Donc on peut dire que ça t'a semblé assez clair et structuré ?

P15 : Oui. Il l l'y faut un peu, certes, découvrir par soi-même une fois qu'on a l'outil personnalisation, mais une fois qu'on a compris tous les outils qui sont à notre disposition, je trouve que c'est quand même assez pratique.

Interviewer : Est-ce que tu as d'autres exemples, dans le cas de celui-ci ? Parce que ça, c'est un cas où tu n'as pas trouvé trop ça clair. Est-ce qu'il l l'y a un autre exemple qui te vient à l'esprit ? Je veux dire, c'était pas assez clair que ça.

P15 : Le texte, c'est vrai qu'au début, je voulais double-cliquer pour pouvoir supprimer, mais au final, je n'avaient pas capté qu'il l l'y avait à côté la fenêtre qui était à gauche, concernant directement l'entrée du texte. Mais sinon, là, comme ça... Après, ces photos, les effets, c'est vrai que je n'ai pas été chercher à quoi ça correspondait. Sinon, la mise en page, ça, c'était...

Interviewer : Tout a semblé plutôt clair et structuré, globalement.

P15 : Oui, parce que je connais par exemple Canva ou quoi, c'est le même schéma, c'est la même structure. Là, ça me paraissait familier, mais s s'il je me mets à la place de papa, maman, mamie, papi, qui va faire ça, ils seront peut-être un peu perdus au début.

Interviewer : Et s s'il tu pouvais modifier quelque chose ici pour améliorer ta satisfaction, tu changerais quoi dans l'outil ?

P15 : Comme j'ai dit tantôt, la première page, la séparer du produit en lui-même. Les illustrations, s s'il on clique sur une autre illustration, que ça puisse ajouter directement et pas changer celle qu'on a. Le texte, en soi, je ne vois pas pourquoi on est obligé de le taper dans le cadre à gauche alors que ça pourrait être pareil s s'il on le faisait directement sur l'album. Là, pour les fonds de couleurs, c'est vrai que le choix de la page n'est pas très intuitif, mais bon, je ne sais pas forcément comment l'améliorer

spécialement. Instinctivement, j'ai cliqué sur la page là où il l l'y n'avait pas de photos, mais vu que les photos prenaient toute la place, c'est pas forcément évident. Sinon…

Interviewer : C'est déjà pas mal oui ! Par rapport à l'album que tu as créé, on me rappelle le semblant que tu as fait de projet fini, est-ce que tu es globalement satisfait ?

P15 : Pour quelque chose fait en vitesse, oui franchement. Forcément, s s'il j'avais pris ma soirée, je me serais appliqué encore un peu plus sur le choix des photos. J'ai quand même essayé de garder une certaine harmonie entre le glacier et la soirée.

Interviewer : Et c'est quoi qui te plaît le plus ? Il l l'y a un truc qui te plaît plus qu'autre chose ?

P15 : Plus pas forcément non ! Comme ça, je ? Ce que j'aimais bien faire, c'était mettre des petites illustrations pour un peu égayer les photos. Ça habille un peu l'album.

Interviewer : Parfait. Ici, s s'il cet album était à réellement acheter, en ne touchant plus à ses premières pages, est-ce que tu serais prêt à le commander ? Ou il l l'y faudrait encore qu'il l l'y revienne pas mal de temps ?

P15 : A mon avis, je préférerais encore repeaufiner quelques minutes sur le choix des photos. Peut-être que je vais découvrir encore d'autres fonctions. Par exemple, les textes je vais peut-être les enrichir pour que ce soit un peu plus complet. Forcément, s s'il j'avais plus de temps, j'aurais pu réfléchir à exactement qu'est-ce que je mets, quand, etc.

Interviewer : Maintenant, s s'il on revient aux deux points de satisfaction, entre l'utilisation de l'outil et le produit fini, c'est lequel qui a influencé le plus ta satisfaction globale ?

P15 : J'ai envie de d'ire les deux parce que j'aime bien personnaliser des...

Interviewer : Tu prends plaisir à créer quand on va avoir le truc final ? Il l l'y n'a pas un qui prédomine ?

P15 : Si, par exemple, l'album, je ne sais pas, à offrir ou quoi, le fait d'avoir l'objet fini, je serais vraiment satisfait de l'avoir et de me d'ire que je vais l'avoir pour de vrai ou je vais l'offrir. Je penserais quand même sur ça parce que ça reste le produit fini qui prévaut sur l'expérience de personnalisation en soi.

Interviewer : Donc s s'il, tu préfères que l'expérience soit moins bonne mais que le produit fini soit mieux que à l'inverse ?

P15 : Parce que s s'il le produit fini is comme je le veux, même s s'il ça a été plus compliqué à le faire, au final le résultat sera là.

Interviewer : Et s s'il on se focalise sur l'outil en lui-même et que je pose la question de ce qui t'a plu le plus, c'est d'avoir cette quantité d'options, l'organisation qui était faite là, la clarté, ou autre chose ?

P15 : Le fait de reprendre des codes d'autres logiciels, d'autres outils comme Canva. L'organisation, mais à la fois le choix de personnalisation is quand même agréable parce que tu te sens pas limité.

Interviewer : Est-ce que tu saurais d'ire comment est-ce que tu prends tes d'écisions face à d'ifférentes options proposées ?

P15 : Souvent je regarde ce qu'il l l'y a comme option et j'évalue sur le moment s s'il c'est utile ou pas pour cette page et puis je passe à la suivante et ainsi de suite.

Interviewer : Dans le menu ?

P15 : Oui, je regarde en fonction de la mise en page déjà qu'il l l'y a. J'imagine ce que je pourrais rajouter et je vois dans les options ce qu'il l l'y a directement auquel je pense. Et puis après je check quand même chaque autre option pour voir s s'il j'ai pas encore une autre meilleure id'ée à faire.

Interviewer : Est-ce que tu fonctionnes à l'essai-erreur ? Tu vas mettre un truc et voir ou plutôt je compare d'abord et puis je choisis et je mets ?

P15 : C'est vrai que j'ai été assez sûr dans mes choix mais sinon j'essaierais par l'essai-erreur s s'il j'ai une id'ée et que je vois que ça marche pas j'essaie, je vois et s s'il ça marche pas ça marche pas tant pis j'essaie peut-être une autre alors je me d'is j'abandonne ça et je passe au suivant.

Interviewer : Et ici quand tu as choisi le thème ski ou ad'mettons demain tu fais un album avec d'es photos personnelles que je t'impose pas est-ce que t'as l'impression que tu pourrais avoir une id'ée visuellement d'e ce que tu veux comme un album ou c'est vraiment Smartphoto qui va te guid'er avec les modèles proposés ?

P15 : Je vais peut-être par exemple me référencer à un album que j'ai d'éjà reçu mais je crois qu'en voyant les d'ifférents modèles ça m'aidera à préciser quand même ce que je veux ou avoir d'e meilleures id'ées. Dans ce cas ci, j'ai cherché un modèle ski et puis après je me suis d'it qu'il l l'y était adapté à tout ce qui is ski d'onc j'ai gardé la structure

Interviewer : Et quand t'as d'es options similaires ad'mettons d'eux stickers qui se ressemblent d'eux photos, etc, est-ce que tu sais quand tu vas trancher entre les d'eux ? S'il tu hésites ?

P15 : Je crois en faisant d'es tests à erreur en testant sur l'album. Je vais juger au rendu ce que je préfère ou ce qui me parle en termes d'e émotions. Par exemple s s'il je d'evez choisir entre le ski ou le snow j'aurais préféré le ski parce que je ne fais pas d'e snow.

Interviewer : Est-ce que t'as eu l'impression d'e parfois hésiter pend'ant longtemps ? Ou tu étais sûr d'ans tes choix ?

P15 : Vu qu'on n'avait un temps imparti ici je ne m'attard'ais pas s s'il jamais il l l'y a un truc sur lequel j'hésitais je prenais une d'écision au pire je revenais après pour peaufiner pour revenir d'essus. S'il j'avais plus d'e temps j'aurais mis un certain truc par exemple le choix d'es photos là j'aurais hésité sur quelle photo mettre avec laquelle.

Interviewer : Et ici s s'il tu devez un peu oublier le temps à partie est-ce que parfois ça pourrait arriver ou s s'il t'as ressenti le fait d'e choisir par d'éfaut ou pour aller plus vite ?

P15 : Je d'irai pas trop d'ans le sens où j'ai quand même fait d'es thèmes aux pages d'onc s s'il il l l'y manquait une photo je prenais la d'ernière ou une d'es premières qui me venait pour compléter l'harmonie.

Interviewer : Tu penses que ce serait comme ça ? Ici les 15 minutes et le fait que je t'impose l'expérience ça faisait que mais s s'il tu faisais un album avec toutes tes photos celle que tu recherchais est-ce que tu penses que tu irais choisir par d'éfaut ou pour aller plus vite ou parce que t'es fatigué d'e te voir choisir ça te saoule quoi ?

P15 : Non parce que je veux que le produit soit quali que j'ai pas d'e regrets par rapport à quelque chose d'onc j'aurais quand même essayé d'e chercher d'e pousser jusqu'à ce que je sois satisfait pleinement.

Interviewer : Donc t'évites le sentiment d'e regret il l l'y n'arrive pas

P15 : Et s s'il ça marche pas parce que la mise en page va pas j'essaye d'e trouver une solution pour combler le vid'e quoi.

Interviewer : Ok. Et d'onc cette flemme d'e d'evoir choisir parce qu'il l l'y a trop d'e options trop d'e choix d'ans les photos etc elle l'y n'arrive pas ?

P15 : Non je suis content d'e d'écouvrir qu'il l l'y a tel outil ou pas.

Interviewer : Et est-ce que ça t'arrive d'acheter en ligne en général ? même autre qu'un album photo

P15 : Le moins possible s s'il possible

Interviewer : Sur les expériences qui sont d'éjà arrivées ou que tu as d'éjà achetées en ligne est-ce qu'il l l'y a d'es points où tu pourrais comparer ici cette expérience d'e achat en ligne que ce soit en ressemblance ou en d'ifférence

P15 : Par exemple faire d'es t-shirts, d'es pulls pour d'es groupes que j'ai d'éjà fait plusieurs fois c'est vraiment le même genre d'e outil d'onc ça c'est très ressemblant même s s'il ici je trouve plus d'e options que par exemple tout ce qui is vêtements. Ce qui is logique c'est sur d'u papier pas sur le textile sinon quand j'achète en ligne sur d'elivroo, c'est vrai qu'il l l'y a d'u choix med c'est d'ifférent c'est pas le même genre d'e choix. C'est juste que c'est une liste tand'is que là c'est créer un produit d'e toute pièce.

Interviewer : Par exemple d'es pokebowl ?

P15 : C'est vrai que par exemple les tacos c'est parce que je connais mes goûts d'u coup je sais que je vais prendre ça, ça, ça.

Interviewer : Ici t'as l'impression d'e pas trop connaître tes goûts ? C'est plus d'ur ?

P15 : Ici l l'y a beaucoup plus d'e choix d'onc on se d'it qu'on va essayer d'e créer quelque chose d'e original et pas rester d'ans ce qu'on aime bien manger d'habitude

Interviewer : Ok c'est un super bon exemple en vrai ! Est-ce que t'as eu l'impression ici d'e être absorbé par l'activité d'e ne pas avoir passé le temps

P15 : Ouais parce qu'en général ce genre d'e outils je vois pas le temps passer

Interviewer : Les 15 minutes ont paru beaucoup plus courtes

P15 : J'ai essayé d'e me d'épêcher

Interviewer : Ahah ok ! Et t'as eu le sentiment d'e maîtriser l'outil ?

P15 : Globalement oui j'ai d'éjà utilisé d'es similaires même s s'il c'était pas l'album photo spécialement

Interviewer : Donc ça t'a semblé quand même adapté à tes compétences

P15 : Oui c'est ça par rapport à mon âge ma génération c'est pas sorcier. A priori s s'il t'aimes un minimum traîner sur ton ordinateur t'es censé savoir te d'ébrouiller relativement facilement d'ans la navigation

Interviewer : Et ici tu m'as d'éjà d'onné pas mal d'e conseils med s s'il tu d'evez ajouter quelque chose ce genre d'e concepteur d'e outils qu'est-ce que tu leur d'irais en d'ehors d'e tous les points d'e confusion d'ont on a d'éjà parlé

P15 : Non pas spécialement, enfin je veux d'ire tout is sur la page même le prix je suppose qu'il l l'y peut évoluer en fonction d'onc j'imagine que t'es conscient d'e tout ce qui se passe d'onc je vois pas non

Interviewer : Et est-ce qu'il l l'y a quoique ce soit que tu voudrais aborder avant d'e passer au point suivant par rapport à l'exercice en lui-même qu'on n'aurait pas abordé que tu jugerais important ?

P15 : Non non

Interviewer : Alors on en a fini avec le point exercice il l me reste quelques questions pour id'entifier le bureau d'e consommateur que t'es vis-vis d'e ce genre d'e service et la première c'est d'e manière générale est-ce que tu aimes réfléchir longuement avant d'e prendre une d'écision importante ?

P15 : Ouais je crois ouais

Interviewer : Ca te plait d'e réfléchir, d'e choisir d'e analyser, comparer ?

P15 : Ouais ouais en général

Interviewer : Tu prends le temps et ça t'aime bien

P15 : Que ce soit ça ou par exemple rechercher le vacances tout comparer je vais perd're plein d'e temps je suis d'ed'ans, je suis d'ed'ans

Interviewer : Ok et ici quand t'as beaucoup d'e informations d'ans ce cas-ci ou plus est-ce que t'as l'impression que ça te stimule ou plutôt ça te fatigue ?

P15 : Euh stimuler je crois plus stimuler parce que ici c'est d'es outils je vais d'ire basiques d'onc on sait comment je sais vers quoi je vais vouloir me d'iriger et utiliser je suis content qu'il l l'y ait justement d'u choix comme personnalisation

Interviewer : Ok est-ce qu'à contrario quand il l l'y a peu d'e options s s'il j'ai bien compris ça peut te frustrer ?

P15 : Ouais moi s s'il l l'y a trop peu ça me fait chier !

Interviewer : Ok très clair euh et quand tu pas une d'écision d'onc t'as l'impression quand même d'e chercher la meilleure option possible ou une option suffisamment bonne, qui te plaît ?

P15 : Non je vais optimiser je vais chercher la meilleure niveau qualité prix tout ce genre d'e trucs je vais essayer d'e que ça me satisfasse le plus

Interviewer : Et ici t'as l'impression que t'as optimisé tous les d'étails ou pas ?

P15 : Sur le temps imparti, oui ! S'il on m'avait d'it que je ferais ça en 15 minutes j'aurais pas je me serais pas pensé capable en 15 minutes faire tout ça.

Interviewer : Et ici d'ans cette optique que tu cherches la meilleure option et que t'optimises quand même tous les d'étails est-ce qu'il l l'y is possible que t'aies une peur d'e passer à côté d'e une meilleure option que ce que t'as choisi ?

P15 : Une peur non pas vraiment non ça non parce que s s'il je l'ai pas trouvée c'est qu'elle l'y était pas assez visible c'est pas grave d'e toute façon s s'il j'ai fait un choix c'est que ce choix me convenait quand même et que j'en suis satisfait

Interviewer : Donc perfectionniste med d'ans sa limite quoi.

P15 : Oui c'est ça

Interviewer : Ok et ici quand t'as créé ton album ou ad'mettons d'emain tu crées un pour toi est-ce que ton objectif c'est plutôt d'e conserver et organiser d'es souvenirs ou d'e créer un objet agréable et esthétique pour le plaisir ?

P15 : Bah les deux

Interviewer : Est-ce qu'il l l'y en a un qui prédomine ? C'est souvent les d'eux, med est-ce que t'as l'impression qu'il l l'y en a un qui is plus important que l'autre ?

P15 : C'est quand même pour l'objet qu'on le fait sinon on pourrait avoir tous ses souvenirs quand même sur téléphone, ord'i tout ça med c'est juste que ça permet d'e avoir un bel objet qu'on peut afficher, d'écorer mettre en d'écor quelque part et on va plus vite aller revoir que s s'il c'était enfoui sur notre téléphone. S'il bien qu'on va l'y toucher une fois tous les 3 ans regarder ces photos là.

Interviewer : Donc s s'il je comprend's bien c'est plus l'option 2

P15 : Ouais l'objet alors l'objet pour le plaisir parce que les souvenirs en soi sont d'éjà sur la photo.

Interviewer : Ok d'accord et pend'ant la personnalisation t'as l'impression d'e te concentrer vraiment tu te concentres plus sur les aspects pratiques et fonctionnels d'onc ordre d'es photos les légend'es et tout ou les aspects visuels et créatifs ?

P15 : Bah pour moi les d'eux vont ensemble med le fait d'avoir un fil rouge, et je vais d'ire quelque chose d'e structuré ça rend'ra d'éjà une certaine harmonie sans même avoir touché encore à la personnalisation mise en page etc, d'onc je vais d'ire la première.

Interviewer : Ok d'accord il l me reste 5 ou 6 questions sur la socio-d'émographiques. J'aurais besoin d'e ton âge exact

P15 : 24 ans un mois

Interviewer : Quelle est ta profession ?

P15 : Je suis géographe.

Interviewer : LA fréquence moyenne où t'achètes en ligne à l'année

P15 : C'est par vague c'est les périodes où forcément on va plus acheter, med sur un an s s'il je répartis c'est une fois tous les d'eux mois

Interviewer : Ok d'onc on can d'ire 5-6 fois l'an. Ok. Est-ce que tu te consid'ères à l'aise avec ce genre d'e outils numériques

P15 : Oui

Interviewer : Et t'en a d'éjà utilisé d'es outils d'e personnalisation auparavant ?

P15 : Bah d'u coup oui.

Interviewer : Pour quel bureau d'e produit ?

P15 : Textile, affiche, PowerPoint évidemment, canva. Album photo je ne crois pas.

Interviewer : Ok il l me reste une d'ernière question à un million d'euros, la question philo est-ce que tu penses que trop d'e liberté ça peut nuire à l'expérience ?

P15 : Oui s s'il l l'y a trop d'e choix etc on va se perd're on n'aura pas quelques propositions qui vont nous mener sur la piste qu'on veut et on va juste patauger, essayer d'e chercher la meilleure option possible alors que avec quand même un choix large med cadré d'options on va plus vite se d'écid'er d'onc oui. Il l l'y faut quand même un cadre oui, parce que j'imagine mes grands-parents essayer d'e faire ça s s'il jamais il l l'y n'a pas d'e cadre ça ressemble à rien.

Interviewer : Il l l'y en a qui utilisent la version vierge elle l'y était disponible et là la liberté reste large med d'u coup il l l'y a la quantité d'options qu'il l l'y a et il l l'y n'a pas plus une autre forme d'e cadre.

P15 : Ca j'aurais peut-être d'u mal à l'agencer d'e façon optimisée d'onc je suis content qu'il l l'y ait quand même certains cadres qui soient proposés certaines structures, mises en page

Interviewer : Est-ce que tu pas autre chose que tu voudrais aborder avant d'e terminer ?

P15 : Non, j'avais peur d'u produit, euhh d'e la personnalisation med au final ça a été plus que satisfaisant

Interviewer : Ok parfait merci d'avoir participé à cet entretien je vais utiliser d'es remarques d'ans mon mémoire pour un peu mieux comprend're la problématique et s s'il juste il l l'y a un élément qui te revient ou d'ans d'eux semaines tu te d'is je vais faire un album photo d'e la cavalcade et qu'il l l'y a une remarque qui te revient et que tu jugerais importante tu peux me communiquer sans soucis

P15 : Avec plaisir ! Ca va merci.