

LA FIDÉLITÉ A L'ÉPREUVE

Des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux
Anthropologue
Professeur Emérite à l'Université Paris Descartes
Sorbonne Paris Cité
Consultant international

LA FIDELITE A L'EPREUVE : des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux

Anthropologue

Professeur Emérite

Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité



Une méthode de réflexion inductive sur les choix des consommateurs

- Les réflexions qui suivent sont tirées de nombreuses enquêtes de terrain en France, en Europe, en Chine, au Brésil, en Afrique ou aux Etats-Unis
- Elles sont centrées sur les usages des biens et services
- Elles montrent que la décision d'acheter en étant fidèle ou infidèle est :
 - un processus dans le temps
 - la résultante d'une série d'interactions collectives dans la famille, entre amis ou collègues (= un champ de forces et de normes sociales + les réseaux prénumériques et numériques)
 - associée aux espaces domestiques de la cuisine au jardin en passant par le living et la salle de bain
 - utilise de plus en plus de numérique

LA FIDELITE A L'EPREUVE : des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux

Anthropologue

Professeur Emérite

Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité



La marque fait-elle acheter ou choisir ?

- A l'exception du luxe ou du "premium" où la marque est centrale
- La marque ne fait pas fait acheter
- Elle fait choisir à partir d'un usage qui préexiste à la marque
- C'est donc un raisonnement sous contrainte d'usage qui est proposé pour expliquer la fidélité plus que la valeur donnée à la marque : la fluidité vs la rugosité
- La compréhension des contraintes indique les marges de manœuvres de la marque

La fidélité comme valeur ou comme contrainte ?

- D'un point de vue anthropologique et stratégique, la fidélité à une marque ou à un produit ou un service relève plutôt de la contrainte
 - Soit une contrainte qui entraîne à changer
 - Soit une contrainte qui empêche tout changement

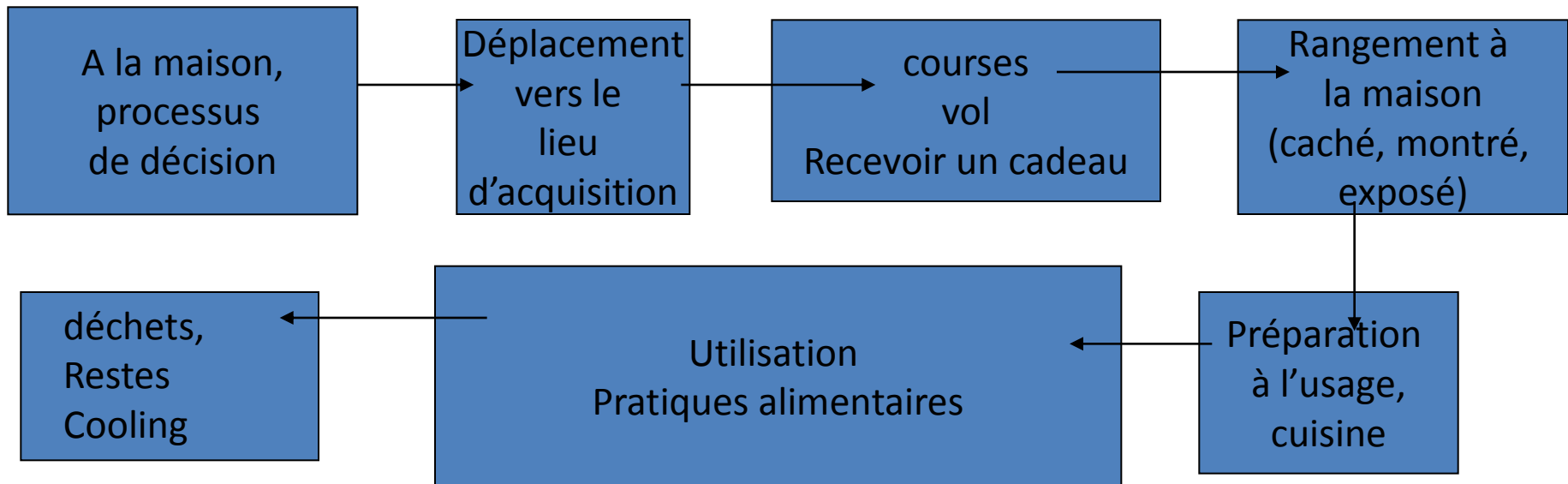
Les contraintes de l'offre

- L'obsolescence programmée : très contraignante
 - cf. les rasoirs, les consommables de bureautique, de Nespresso, Apple, etc.
 - la mode : une norme de groupe (effet autocinétique) qui évolue et fait racheter un nouveau produit en fonction d'un double principe d'indentification à son groupe et de distinction par rapport aux autres groupes
- Sur l'itinéraire d'achat : contraignante
 - les itinéraires du quotidien entre le logement, le travail, l'école et les courses
 - à l'intérieur du magasin : la captation du consommateur par l'organisation des linéaires (cf. l'expérience du consommateur (Patrick Hetzel ; « build the bear » par O Badot)
- La communication publicitaire : la moins contraignante sauf par la norme de groupe et l'enchantement qui donne du sens

Les grandes contraintes du consommateur

- Les effets d'itinéraire : le choix des lieux d'achat en fonction des contraintes de mobilité quotidienne, des contraintes de rangement
- Les effets de cycle de vie : la contrainte des normes de groupe ou l'organisation de l'infidélité
- Les contraintes de pouvoir d'achat liées à la géopolitique, à la montée et à la volatilité des BRICs

La méthode des itinéraires : un outil qui part des pratiques (exemple alimentaire)



6^{ème} étape
Le travail

Le sac et la serviette en cuir, comme différenciation des genres



5^{ème} étape
L'université

Apparition de deux usages : sortie et cours, du cuir (et chaussures à talon)
Plus petite taille du sac, marque moins exhibées



4^{ème} étape
Le lycée



Eastpack (Nike, Adidas)
La domination de la marque liée aux pairs et signes perso
Mais stigmatisation des autres

3^{ème} étape
Le collège



Fin du cartable qui fait enfant.
Forme : sac à dos/sac en bandoulière
Signe d'appartenance au groupe de pairs
Usage : école et sorties entre amis
Matière souple ; sortie/école,

2^{ème} étape
École primaire



Forme rectangulaire
Matière : rigide
Usage utilitaire plus fort
L'importance de la marque augmente

1^{ère} étape
Ecole maternelle



Objet transitionnel suite de la peluche
La marque commence à jouer un rôle
Usage utilitaire faible

Etapas

**Matière
Fonction
Usage
Forme
La marque**

LA F... : des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux

Anthropologue
Professeur Emérite
Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité

CAS N°1 : le sac des filles



Les normes sociales ou les contraintes qui peuvent jouer la fidélité ou l'infidélité en cas de changement

- Le public, le privé et l'intime
- Le caché, le montré, l'exposé

Un habitat peut être divisé en 3 différents types d'espaces

- public
- privé
- intime

Living danois



Chambre danoise



Cuisine française

Photo Mark Neumann, 1999

LA FIDELITE A L'EPREUVE : des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux

Anthropologue

Professeur Emérite

Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité



Differences Culturelles

Voiles :
Téléphone
et télévision

Plutôt caché
dans une
pièce intime
aux USA
et en France



Papier toilette
exposé en
Chine dans
le salon,
une pièce
publique



Son sens est différent :
il représente autant
un mouchoir,
qu'un sopalin,
qu'un papier toilette

LA FIDELITE A L'EPREUVE : des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux

Anthropologue

Professeur Emérite

Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité



Exposer

2000, USA, exposer le drapeau américain devant sa maison



Photos D. Desjeux

LA FIDELITE A L'EPREUVE : des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux

Anthropologue

Professeur Emérite

Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité



Montrer de façon visible

2004, Israël, l'arme est portée en faisant des courses (achat de bijoux)



Photos D. Desjeux

LA FIDELITE A L'EPREUVE : des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux

Anthropologue

Professeur Emérite

Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité



Cacher

2003, Algérie, cacher les cheveux



Photos D. Desjeux

LA FIDELITE A L'EPREUVE : des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux

Anthropologue

Professeur Emérite

Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité



Conclusion : les 10 grandes contraintes qui organisent la fidélité ou l'infidélité

❑ Les trois contraintes matérielles

- Le temps : le changement proposé fait-il gagner ou perdre du temps ?
- L'espace : y a-t-il la place physique de faire le changement ? (cf. les lieux des entrées de villes ou des centres villes)
- Le budget : le changement est-il supportable financièrement ?, le coût de l'énergie
- Le système concret d'usage des objets

❑ Les contraintes sociales et cognitives

- La charge mentale : le changement fait-il baisser ou non la charge mentale, concept important venu de l'ergonomie ? Le changement aura du mal à se faire si la nouvelle pratique augmente la charge mentale, si c'est plus compliqué à utiliser par exemple
- Les tunnels cognitifs, les habitudes, les routines
- La norme de groupe : entre ce qui est prescrit, permis, interdit plus ou moins implicitement dans une profession
- L'apprentissage : faut-il une compétence spécifique ? est-ce complexe à apprendre, contrainte qui peut disparaître sous forte contrainte de survie ou de budget ?
- Les réseaux sociaux « prénumériques » et numériques

❑ Les contraintes symboliques

- L'identité : le changement va-t-il faire « baisser ou monter la face » de l'autre comme on dirait en Chine. Est-ce qu'il touche à l'identité masculine ou féminine, au statut social ?

La méthode des échelles d'observation
 D. Desjeux, 2006, Les sciences sociales, PUF
 La variabilité des contraintes

Echelle macro sociale



Echelle meso sociale



Ce que l'on voit à une échelle
 disparaît à une autre échelle

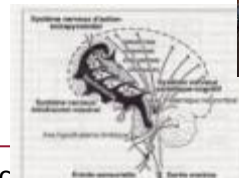
Échelle micro sociale



Échelle micro individuelle



Échelle neurobiologique



L'acteur apparaît ou disparaît
 en fonction des échelles

L'individu n'est pas le centre
 du monde

Il n'y a pas de centre fixe :
 un problème, une opportunité,
 une source de changement
 peut venir de n'importe où

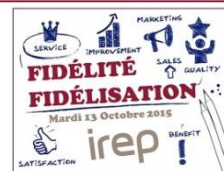
contraintes sociales

Fig. 21 - Les échelles d'observation et de compréhension
 L'individu n'est pas le centre du monde. Un problème, une opportunité, une source de changement peut venir de n'importe où.

LA FIDELITE A L'EPREUVE : des usages, des cyc

Dominique Desjeux

Anthropologue
 Professeur Emérite
 Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité



Merci pour votre attention

LA FIDELITE A L'EPREUVE : des usages, des cycles de vie et des contraintes sociales

Dominique Desjeux

Anthropologue

Professeur Emérite

Université Paris Descartes Sorbonne Paris Cité

