Réflexions sur la consommation et ses dérives



Times Square at Night (Crédit: wwarby)



Conférencier: Benoit Duguay

10 novembre **2015**

Le consommateur 2020

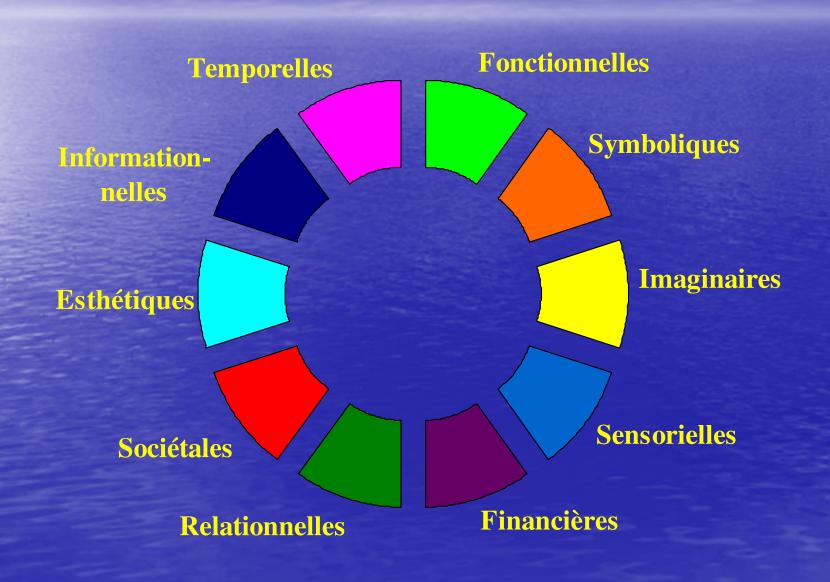


Qu'est-ce qui détermine les décisions du consommateur?



Pourquoi choisir Paris plutôt qu'une autre destination?

Tout désir, décision, comportement ou action comporte des attentes



Attentes fonctionnelles

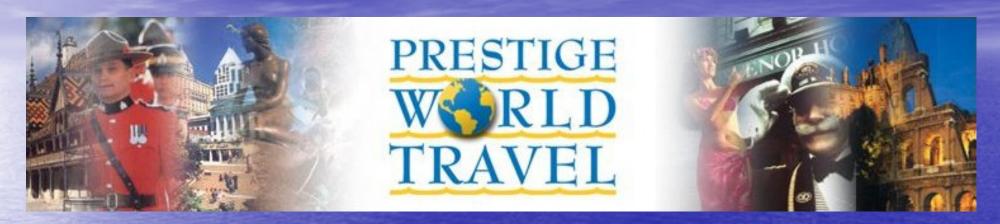


Source: http://www.newagehealthspa.com/

Exigences visant les aspects utilitaires:

- **≻Santé**
- **>**Repos
- Activités offertes
- Caractéristiques incluses dans le service

Attentes symboliques



Source: http://www.prestigeworldtravel.com/

Exigences visant l'expression d'une signification :

- Lien entre l'image du produit et l'image de soi
- ➤ Style de vie
- Symboles de pouvoir, de prestige, de richesse...

Attentes imaginaires



Source: <a href="http://publicinformation.luther.edu/tibetmonksphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotosphotospho

Exigences visant les aspirations profondes :

- ➤ Compensation pour une estime de soi faible¹:
 - Restaurants
 - > Spectacles culturels
 - Produits de luxe (croisières somptueuses et hôtels de prestige)
- Épanouissement :
 - Pèlerinage de Saint-Jacques-de-Compostelle
 - Tourisme spirituel au Tibet

¹ Duguay, Benoit, 2012 (R), Self-image and product-image: Compensatory self-incongruity in tourism, Actes de la conférence internationale 2012 de TTRA (Travel and Tourism Research Association).

Attentes sensorielles



Source:

http://www.superclubs.com/brand_hedonism/resort_hedonismii/

Exigences visant le plaisir :

- ▶Plaisir de consommer
- Plaisir des sens (tactile, visuel, olfactif, auditif, gustatif)
- **▶** Sensualité
- **▶**Souvenirs agréables
- **▶**Tourisme expérientiel

Attentes financières



Source: http://www.cheapticketscanada.com/

Exigences visant le prix:

- ► Prix le plus bas
- **▶**Prix VS service
- **▶Prix VS qualité**
- **▶**Prix VS image

Attentes relationnelles



Source: http://www.airlinequality.com/Product/oz-promo-10.htm

Exigences visant la nature de la relation avec le commerçant ou les autres usagers :

- Service très personnalisé
- « Self-service »
- Suivi après-vente
- Clubs d'usagers, par exemple motocyclette

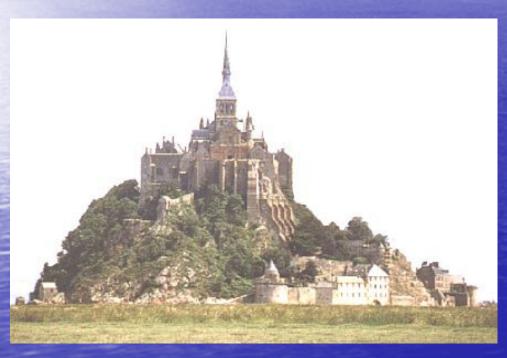
Attentes sociétales



Source: http://www.tengri.ru/fra/ekoturs.htm

- Exigences visant le respect de l'environnement et des populations :
 - Équité sociale
 - Préservation des ressources
 - Partage des ressources
 - Diminution de la pollution
 - * Tourisme équitable
 - Tourisme écologique
 - Développement touristique « durable »

Attentes esthétiques



Source: http://www.mont-saint-michel.net/

Exigences visantl'apparence du produit :

- Esthétisme visuel
- Par exemple la beauté des paysages
- Fonction de normes culturelles et de préférences personnelles
- Préserver le charme naturel de certains sites touristiques (p. ex.: Ensablement du mont St-Michel Pont passerelle inauguré le 31 oct 2015 par Président Hollande)

Attentes informationnelles



Exigences l'obtentiond'information sur le produit :

- Informations doivent être conviviales, objectives, complètes
- Par exemple, les informations concernant les services inclus dans un forfait
- Ètre informé plus rapidement et au moment de son choix
- Impact sur les communications de l'entreprise

Attentes temporelles



Exigences visant le temps :

- **▶Immédiateté**
- **Planification**
- Echelonnement des paiements

Pour en savoir plus sur les attentes

Benoit Duguay

Consommation et image de soi

Dis-moi ce que tu achètes...

Liber

Hyperlien

Benoit Duguay

Consommation et luxe

La voie de l'excès et de l'illusion

Liber

Hyperlien

Benoit Duguay

Consommation et nouvelles technologies

Au monde de l'hyper

Liber

Les dérives de la consommation

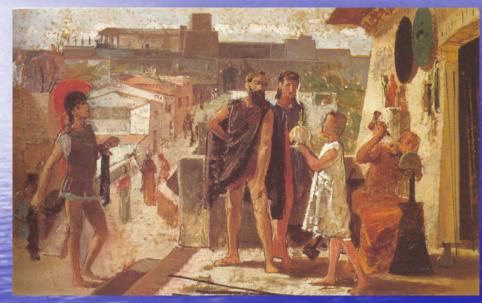
SenseMaking



"L'essentiel est sans cesse menacé par l'insignifiant" René Char

- Un système de consommation
- Les quatre âges de la consommation
- Le désir ludique, moteur de l'hyperconsommation
- Les complices du système de consommation
- Le prix de la délocalisation
- De consommateur à consumateur

Un système de consommation



Crédit: Wikipedia

Hyperlien

- Existe depuis l'Antiquité
 - Empire marchand phénicien
- Intervenants directs
 - Producteur et acheteur
- Intervenants indirects
 - Commerçant et financier
- Nous sommes tous acteurs de ce système et y jouons plusieurs rôles

Les quatre âges de la consommation



Crédit: Wikipedia

- 1. Production de masse
 - Consommation de masse
- Augmentation offre produits, productivité accrue, enrichissement collectif
 - Société de consommation
- 3. Avancement technologique fulgurant, individualisme
 - Société d'hyperconsommation
- 4. Objets mobiles, immédiateté
 - Société de consumation

Le désir ludique, moteur de l'hyperconsommation



Hyperlien

- « L'être humain n'est jamais satisfait » Maslow
 - Consommation de masse
- Image de soi, recherche statut, désir de se distinguer
 - Société de consommation
- « Plaisir narcissique, image positive de soi pour soi »Lipovetsky
 - Société d'hyperconsommation
- Présentéisme, tribus, esthétisme, désir ludique
 - Société de consumation

Nous sommes les complices du système de consommation

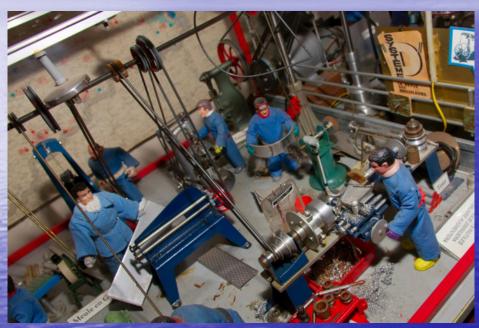


Crédit : Wikipedia

Hyperlien

- Nous ne sommes pas des victimes de la consommation
- Victimes sont dans les pays sousdéveloppés
 - Conditions de travail dangereuses
 - Salaires de misère
- Fossé grandissant dans le partage de la richesse
 - « Inégalités extrêmes se sont aggravées » Oxfam 2015
 - « 1 % des plus riches détiennent 48 % des richesses mondiales , [Crédit Suisse, Global Wealth Databook] Oxfam 2015
 - Si valeur du patrimoine ≥ 365000€ (500000\$CA), vous êtes dans 1%

Le prix de la délocalisation



Crédit: Flickr Creative Commons - Frédéric Bisson

- Réductions parfois massives d'effectifs
- Diminution pouvoir d'achat des personnes mises à pied
- Effet déstructurant sur l'économie
- Contamination entre pays à cause de l'interdépendance des économies
- Développement d'un sentiment d'anxiété chez les personnes encore employées :
 - * Réduction productivité
 - Diminution qualité

De consommateur à consumateur (1 de 2)



Crédit: Flickr cc Is0b3lpalm3rs0n

Hyperlien

- Endettement irréfléchi
 - Ratio ≥ 1,6
- Consommation émotionnelle
 - Émotions négatives et positives
 - "Jalousie et la convoitise sont des passions ravageuses" Lipovetsky
 - Contenus médias proposent modèles de bonheur et de volupté qui suscitent l'envie
- Un monde de plaisirs
 - Le simple fait d'acheter "quelque chose"
 - Le plaisir de tous nos sens

De consommateur à consumateur 2 de 2



Crédit: Flickr cc Is0b3lpalm3rs0n

Hyperlien

Un luxe outrancier

- "Course à l'estime, à la comparaison provocante" Veblen
- Désir d'être admiré par les autres, voire de les dominer par ses possessions
- Érotisme centré sur soi
- "Aime-toi toi-même"
- Quête éternelle du produit parfait
 - Objet du désir éphémère
 - Désir exalté, forme éréthisme, d'excitabilité anormale
- Immédiateté du plaisir
 - * "Réservez maintenant, payez plus tard" Expedia

Pour en savoir plus sur les dérives de la consommation

Consommer, consumer

Dérives de la consommation

Benoit Duguay



Liber