



HAL
open science

La vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap : les apports d'une prise en compte du temps

Anthony Beudaert, Jean-Philippe Nau

► To cite this version:

Anthony Beudaert, Jean-Philippe Nau. La vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap : les apports d'une prise en compte du temps. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 2020, 36 (4), pp.3-26. 10.1177/0767370120978375 . hal-03002006

HAL Id: hal-03002006

<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-03002006v1>

Submitted on 22 Feb 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

La vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap :
les apports d'une prise en compte du temps

Anthony Beudaert*

Maître de conférences

Université Savoie Mont-Blanc – IREGE

IUT Annecy

9 rue de l'arc-en-ciel

74942 Annecy-le-Vieux Cedex

anthony.beudaert@univ-smb.fr

Jean-Philippe Nau

Maître de conférences

Université de Lorraine – CEREFIGE

IAE Nancy

25 rue Baron Louis

54007 Nancy Cedex

jean-philippe.nau@univ-lorraine.fr

* Les auteurs ont contribué de manière équivalente à cet article et sont présentés par ordre alphabétique.

La vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap : les apports d'une prise en compte du temps

Résumé : Dans une société confrontée à un important mouvement d'accélération sociale, le temps constitue un enjeu central pour les consommateurs, à plus forte raison lorsqu'ils sont en situation de handicap. Cette recherche qualitative se propose donc d'étudier la façon dont le temps contribue à la vulnérabilité de ces consommateurs. Pour ce faire, elle envisage les consommateurs comme pris dans différentes temporalités encadrées, stratifiées et devant être synchronisées. L'analyse de 51 entretiens menés auprès de personnes présentant des déficiences motrices ou auditives rend compte d'une vulnérabilité alimentée par des expériences temporelles individuelles problématiques ainsi que par le manque de synchronisation avec le temps d'autrui et/ou avec le temps de la société. Ces résultats contribuent à la littérature en éclairant l'articulation complexe entre les facteurs individuels, interpersonnels et structurels à l'origine de la vulnérabilité. Des préconisations managériales sont ensuite formulées afin d'aider les consommateurs à se réapproprier leur temps.

Mots-clés : vulnérabilité, temps, encastrement, synchronisation, handicap

La vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap : les apports d'une prise en compte du temps

Introduction

Le temps est aujourd'hui une préoccupation centrale pour les consommateurs, comme l'illustrent deux études récentesⁱ qui décrivent des français sous tension, percevant leurs journées comme trop courtes et ayant l'impression de perdre leur temps. Ce constat prend d'autant plus de sens face à un mouvement d'accélération sociale (Rosa, 2010) conduisant les individus à être tiraillés entre la volonté de gagner du temps (Rieunier et Volle, 2002 ; Tissier-Desbordes, 2018) et le désir de décélération (Pras, 2013 ; Husemann et Eckhardt, 2019).

Si le temps suscite l'intérêt des chercheurs en marketing depuis plusieurs décennies (e.g. Howard et Sheth, 1969 ; Jacoby et al., 1976), sa contribution à la vulnérabilité des consommateurs demeure peu étudiée. Pourtant, les liens forts entre l'autonomie des individus et leur maîtrise du temps (Sue, 1994) en font un facteur susceptible d'affecter leur vulnérabilité (Baker et al., 2005). À ce titre, les années 2010 ont vu éclore plusieurs travaux identifiant le lien entre le temps et la vulnérabilité des consommateurs comme une voie de recherche prometteuse (e.g. Pavia et Mason, 2014 ; Baker et al., 2016).

Nous nous proposons de fournir des éléments de réponse à cette voie de recherche en nous intéressant aux consommateurs en situation de handicap, d'une part, du fait de l'importance de cette population (environ 15% de la population mondiale)ⁱⁱ et, d'autre part, car l'impact du temps semble particulièrement important pour ces personnes. En effet, les travaux existants recensent des barrières matérielles (e.g. étagères inaccessibles) et relationnelles (e.g. stigmatisation) (Beudaert, 2020) mais n'étudient pas, malgré les appels en ce sens (e.g. Pavia et Mason, 2014), le rôle du temps dans l'émergence de la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap. Une telle approche semble pourtant nécessaire dans un contexte où, comme l'indique Seymour (2002, p. 136), « [a]lors que tous les corps s'intègrent dans le temps, le temps prend une place plus impérieuse dans la vie des individus atteints de handicaps sévères ». Ces spécificités du handicap nous conduisent ainsi à formuler la question de recherche suivante : comment le temps contribue-t-il à la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap ?

Pour répondre à cette question, notre recherche mobilise la grille de lecture proposée par Lewis et Weigert (1981), laquelle envisage l'individu comme pris dans différentes temporalités encastrées, stratifiées et devant être synchronisées. C'est notamment au travers

de cette approche que nous analyserons un corpus de 51 entretiens menés auprès de consommateurs porteurs d'une déficience motrice ou auditive afin de mieux comprendre la façon dont le temps contribue à leur vulnérabilité.

Dans les sections qui suivent, nous présentons tout d'abord notre cadre conceptuel structuré autour du temps, du handicap et de la vulnérabilité des consommateurs. Nous décrivons ensuite le dispositif méthodologique employé, puis exposons notre analyse. Enfin, nous évoquons les contributions théoriques et managériales de l'article, avant de formuler des voies de recherche.

Temps, handicap et vulnérabilité des consommateurs : éléments de cadrage théorique

Notre revue de la littérature se divise en trois parties. Nous montrons d'abord comment l'articulation des différents temps sociaux constitue une source de tensions pour les consommateurs. Nous présentons ensuite les principales approches conceptuelles du handicap et la manière dont le temps est abordé dans les travaux issus du champ des *disability studies*ⁱⁱⁱ. Enfin, nous identifions les principales sources de vulnérabilité reportées dans la littérature et constatons la prise en compte insuffisante du temps dans l'étude de la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap.

Le temps comme source de tensions pour les consommateurs

Des temps sociaux encadrés, stratifiés et à synchroniser. Selon Durkheim (2015 [1912], p. 414), « le rythme de la vie collective domine et embrasse les rythmes variés de toutes les vies élémentaires dont il résulte ». Le temps peut ainsi être appréhendé comme un cadre social collectif qui se structure grâce à l'agrégation de multiples activités. Face à cette conception d'un temps social unifié, d'autres auteurs suggèrent l'existence de différents temps sociaux selon les groupes (Beaud, 1997), les espaces (Rosa, 2010 ; Husemann et Eckhardt, 2019), voire les pratiques (Woermann et Rokka, 2015).

Lewis et Weigert (1981) proposent une typologie de temps sociaux correspondant à différents niveaux de la structure sociale. Au niveau microsocial, ils distinguent un temps du soi désignant la perception subjective de chaque individu et un temps de l'interaction partiellement contraint par le temps des autres. À un niveau plus macrosocial, ils établissent une distinction entre un temps institutionnel et un temps culturel. Le premier fait référence aux normes qui cadrent les trajectoires des individus (e.g. âge auquel il faut être marié) tout en

marginalisant ceux qui s'en éloignent, mais aussi au rythme des organisations (e.g. plannings dans les écoles et usines). Le second renvoie au cadre culturel cyclique de référence (e.g. structuration des jours, semaines et années). Selon ces auteurs, ces différents temps sont liés par trois types de relations qui les rendent interdépendants et contraignants : (1) leur *encastrement*, soit l'intrication des différents temps sociaux les uns dans les autres ; (2) leur *stratification*, c'est-à-dire la hiérarchisation des différents temps sociaux (priorité du macrosocial sur le microsocial) et (3) leur *synchronisation*, à savoir la nécessité de les coordonner.

Cette approche permet d'intégrer à la recherche en comportement du consommateur « la reconnaissance explicite d'une synchronisation » entre des acteurs sociaux interdépendants (individus, ménages, communautés, gouvernements, etc.) (Kaufman, 1990). Elle répond ainsi aux appels de Gronmo (1989) et Carlson et al. (2019) visant à resituer le temps de l'individu dans son contexte élargi. Elle permet également, comme nous l'évoquons dans la section suivante, de mieux appréhender les expériences temporelles parfois problématiques vécues par les consommateurs.

Des expériences temporelles problématiques émanant de tensions entre différents temps sociaux. Le constat qu'une durée donnée pouvait être perçue très différemment a conduit la recherche en marketing à s'intéresser à la perception subjective du temps (Hornik, 1984) et à identifier les facteurs susceptibles d'affecter le temps perçu en le faisant paraître plus ou moins long. À partir de l'analyse de plus d'une centaine d'articles sur le sujet, Lallement et Gourmelen (2018) distinguent trois familles de variables affectant la perception subjective du temps : celles liées au contexte (e.g. musique – Areni et Grantham, 2009), à l'activité (e.g. caractéristiques de la tâche – Etkin et al., 2015) et à l'individu (e.g. âge et genre – Brañas-Garza et al., 2007) ; cette dernière famille intégrant essentiellement des variables de nature sociodémographique. À titre d'exemple, la littérature indique que le temps inoccupé (e.g. attente) est généralement surestimé par les individus (e.g. Zakay, 2005 ; LeBoeuf et Simmons, 2007). Le temps alloué à des activités plaisantes (e.g. écouter de la musique agréable) tend, *a contrario*, à diminuer la durée perçue (e.g. Areni et Grantham, 2009).

Si de nombreuses variables affectent la perception que les individus ont de la durée, certains travaux s'intéressent plus largement à des expériences temporelles qui peuvent être positives ou négatives. À ce propos, bien que les niveaux d'analyse des temps considérés ne soient pas toujours les mêmes que ceux identifiés par Lewis et Weigert (1981), une expérience

temporelle problématique pour le consommateur peut souvent être lue comme un problème de synchronisation entre différents temps encastrés et stratifiés.

C'est notamment le cas des travaux sur la pression temporelle, celle-ci pouvant s'avérer chronique (Szollos, 2009) ou situationnelle (Lallement et Gourmelen, 2018). La pression temporelle chronique s'apparente à « une lutte incessante pour accomplir de plus en plus de choses en de moins en moins de temps » (Rizkalla, 1989). Selon Szollos (2009), elle se compose d'un volet objectif (manque de temps à disposition de l'individu) et d'un volet subjectif (sentiment d'être pressé). Ce sentiment d'être pris par le temps peut émaner d'un trait de caractère de l'individu ou du contexte d'accélération caractérisant la société occidentale actuelle (Lallement et Machat, 2011). Cette pression temporelle englobe une composante cognitive (conscience d'un manque de temps permanent) et une composante affective (sentiments à l'égard de cet état). Elle peut être appréciée et recherchée, notamment lorsqu'elle est perçue comme le fruit d'un temps de l'individu synchronisé avec les valeurs du cadre temporel dans lequel il est encastré (Aubert, 2003 ; Rosa, 2010). À l'inverse, lorsqu'elle est subie, elle peut s'accompagner d'affects négatifs tels que la tristesse ou l'énervement (Lallement et Machat, 2011).

Une forme de pression temporelle situationnelle peut également être recherchée dans le cadre d'une activité. Woermann et Rokka (2015) montrent ainsi qu'une expérience temporelle satisfaisante d'une pratique comme le paintball repose sur des sentiments de pression et d'urgence. Néanmoins, l'expérience temporelle devient problématique lorsque surviennent des problèmes de synchronisation, cette fois-ci à l'échelle des composantes de la pratique. Par exemple, des tensions peuvent apparaître lorsque les pistolets de paintball permettent de tirer trop rapidement et donnent un sentiment de vitesse excessif. Au contraire, lorsque la condition physique de l'individu l'empêche de se déplacer suffisamment vite, celui-ci peut éprouver un sentiment de lenteur désagréable.

Le ralentissement peut conduire à l'ennui, en particulier dans le cadre temporel de sociétés occidentales qui valorisent une occupation et un divertissement perpétuels (Myöhänen et Hietanen, 2013). Pour autant, loin d'être systématiquement désagréable, la perception d'un « temps ralenti » peut également s'avérer propice à la contemplation, comme en témoignent les amateurs de descentes en eaux vives (Arnould et al., 1999). En mobilisant le contexte du pèlerinage, Husemann et Eckhardt (2019) montrent que la réussite d'une expérience de ralentissement implique une décélération synchronisée du corps et des technologies ainsi qu'une diminution des actions à réaliser. Accompagnés par l'offre marchande, ces

changements contribuent à éviter les tensions entre différents temps sociaux, ce qui favorise l'immersion des individus dans un « oasis de décélération » (Rosa, 2010).

Les tensions entre différents temps peuvent donc susciter des expériences temporelles variées et parfois problématiques. De telles frictions s'avèrent particulièrement susceptibles d'apparaître chez les personnes en situation de handicap, souvent ralenties par les conséquences de leur déficience (Samuels, 2017). Cela nous amène à présenter, dans la section suivante, les différentes approches conceptuelles du handicap et les principaux travaux dédiés au temps du handicap.

Le temps des personnes en situation de handicap

Des approches conceptuelles différentes du handicap. La littérature sur le handicap distingue un modèle individuel et un modèle social. Le premier postule que la déficience de l'individu est la cause directe du handicap auquel il se heurte. Ainsi convient-il, dans ce contexte, de proposer à l'individu une prise en charge médicale et un protocole de rééducation adéquat (e.g. Barnes et Mercer, 2010). En opposition à ce « réductionnisme biologique » (Danermark et Gellerstedt, 2004, p. 350), les *disability studies* ont développé une approche sociale du handicap, aujourd'hui largement partagée (Winance, 2016). Selon celle-ci, l'origine du handicap est externe à l'individu et plonge ses racines dans les restrictions imposées par l'environnement physique, social et culturel (Albrecht et al., 2001). Dans cette logique, gommer les barrières rencontrées suffirait à surmonter le handicap. Cependant, plutôt que de les opposer, certains auteurs considèrent ces approches comme complémentaires. Par exemple, Shakespeare (2014, pp. 74-75) estime que « l'expérience d'une personne handicapée résulte de la relation entre des facteurs intrinsèques de l'individu et des facteurs extrinsèques émanant du contexte plus large dans lequel il se trouve ». Nous souscrivons à cette perspective à travers laquelle la présence d'une déficience (e.g. paraplégie) est une condition nécessaire, mais pas suffisante, pour aboutir à une situation de handicap également imputable à divers facteurs contextuels (stigmatisation, inaccessibilité des environnements, etc.). Parmi ces éléments de contexte, le temps fait l'objet de recherches dans le champ des *disability studies*.

Le temps du handicap à l'épreuve de la norme. Seymour (2002, p. 136) évoque « la relation inextricable du temps au corps » et la façon dont la composante temporelle semble « agir comme un rappel visible et perpétuel de la fragilité et de la vulnérabilité du corps humain » (Seymour, 2002, p. 141). La déficience peut affecter le rythme de l'individu (Samuels, 2017)

et produire une déviance vis-à-vis des normes temporelles (Ljuslinder et al., 2020). En effet, les actions des personnes en situation de handicap vont souvent exiger un temps supplémentaire en raison, à la fois, de leur déficience et des inadaptations de leur environnement. Pour Baril (2017), ce temps qui échoue à répondre aux exigences de flexibilité, d'indépendance et de réactivité (Sheppard, 2020) peut s'apparenter à un temps « gaspillé » dans le système normatif dominant. Ce constat conduit certains auteurs des *disability studies* à travailler à une déconstruction des normes.

Dans la lignée de travaux sur le *queer* qui cherchent à subvertir les normes du genre, des auteurs tels que Kafer (2013) développent une approche *crip* du handicap. Son ambition est de proposer des représentations alternatives au système de normes dominant parfois qualifié de « capacitiste » (Parent, 2017), c'est-à-dire correspondant aux standards des personnes qualifiées de « valides ». Le *crip time* suggère d'appréhender le temps du handicap comme une alternative à la temporalité capacitiste dominante (Baril, 2017). Une telle approche suppose de « réimaginer nos conceptions au sujet de ce qui peut et devrait se produire dans le temps, ou reconnaître comment nos attentes en termes de "temps que les choses prennent" sont fondées sur des esprits et des corps très particuliers » (Kafer, 2013, p. 27). Cette conception du temps implique d'admettre que les individus pensent, parlent et/ou se déplacent à un rythme éloigné du rythme normatif (Kuppers, 2014). Selon Kafer (2013), la perspective du *crip time* ne consiste pas à proposer des aménagements et adaptations spécifiques à des individus qui auraient besoin de « plus » de temps pour réaliser certaines actions. Il s'agit plutôt de contester les injonctions temporelles (e.g. rythme attendu d'un individu) qui pèsent sur eux. En d'autres termes, « plutôt que de soumettre les corps et les esprits des personnes en situation de handicap à des horaires donnés, le *crip time* soumet les horaires [à leurs] corps et esprits » (Kafer, 2013, p. 27).

Les travaux dans le champ des *disability studies* éclairent donc les spécificités du temps des personnes en situation de handicap ainsi que les frictions entre leur rapport au temps et les normes temporelles dominantes. Pour autant, la participation du temps à la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap demeure peu étudiée et souvent restreinte à la durée de la situation de vulnérabilité, comme nous le précisons ci-après.

Le temps : un angle mort de la littérature sur la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap

Les principales sources de vulnérabilité identifiées dans la littérature. À ses origines, la vulnérabilité du consommateur désigne une caractéristique sociodémographique susceptible de léser un individu défini *a priori* comme désavantagé (Smith et Cooper-Martin, 1997). Bien qu'elle facilite l'identification des personnes qui doivent recevoir de l'aide (Baker, 2009), cette approche étiologique tend à essentialiser la vulnérabilité de certains consommateurs.

Baker et al. (2005, p. 134) élargissent la conceptualisation de la vulnérabilité en la définissant comme « un état d'impuissance provenant d'un déséquilibre dans les interactions avec le marché ou avec la consommation des messages marketing et des produits ». Cette définition étiologique n'a pas vocation à identifier qui est – ou n'est pas – vulnérable, mais à dégager les différentes sources de l'expérience de vulnérabilité. Selon eux, cette expérience apparaît comme une perte de contrôle engendrée par trois types de facteurs : (1) des caractéristiques individuelles biophysiques (e.g. âge) et psychosociales (e.g. concept de soi), (2) des états individuels (e.g. motivation), et (3) des conditions externes (e.g. discrimination). Pour Hill et Sharma (2020), les ressources aux niveaux individuel (e.g. argent), interpersonnel (e.g. capital social) et structurel (e.g. lois) sont les antécédents de la vulnérabilité. Ces différents niveaux sont encadrés les uns dans les autres et en interaction constante. La vulnérabilité peut alors être appréhendée en prenant en compte à la fois la possession des ressources et la capacité de contrôle des individus sur celles-ci.

Le prisme de la vulnérabilité constitue une grille de lecture largement mobilisée pour étudier le handicap. À ce titre, Beudaert (2020) recense les facteurs susceptibles d'alimenter cette vulnérabilité. Ainsi peut-il s'agir de facteurs externes d'ordre physique (e.g. étroitesse des allées dans un magasin) ou relationnel (e.g. aide imposée aux consommateurs en magasin), mais également de facteurs internes tels que des caractéristiques (e.g. douleur associée à l'hyperstimulation sensorielle) et états (e.g. nostalgie à l'égard de pratiques de consommation devenues inaccessibles) individuels.

Les travaux dédiés à la vulnérabilité des consommateurs dressent ainsi un large panorama du concept, en prenant soin d'en distinguer les sources les plus saillantes. Le temps, pourtant central en marketing, y est cependant peu traité (Pavia et Mason, 2014).

Une prise en compte du temps qui se limite à la durée de la situation de vulnérabilité. Si la question du temps semble, selon Baker et al. (2016), étroitement liée à celle de la vulnérabilité, les travaux existants ne dépeignent pas réellement le temps comme un antécédent de celle-ci. En effet, dans les travaux en marketing consacrés à la vulnérabilité des

consommateurs, le temps est surtout évoqué pour « qualifier » la situation de vulnérabilité. Ces travaux rendent notamment compte de sa durée variable (e.g. Visconti, 2016) ainsi que de ses circonstances d'apparition et de disparition. Beudaert et al. (2016), par exemple, soulignent que la survenue d'une déficience sensorielle s'accompagne d'un sentiment de vulnérabilité prononcé, lequel ne s'estompe que lorsque les individus parviennent à redéfinir leur identité de façon satisfaisante. Un tel résultat rejoint le constat d'Hill et Sharma (2020, p. 562) selon lequel « la désignation et l'ampleur de la vulnérabilité du consommateur peuvent varier au fil du temps et au gré des environnements de consommation ».

Outre la durée des situations de vulnérabilité auxquelles les consommateurs en situation de handicap font face, la question du temps demeure peu traitée et mériterait, selon Pavia et Mason (2014), une attention accrue. Cela permettrait en effet de mieux appréhender la façon dont « des attentes en termes de temps/vitesse contraignent les individus atteints de déficiences motrices » (Pavia et Mason, 2014, p. 479) et d'interroger les normes temporelles qui se déploient au niveau macrosocial. À l'issue de cette revue de la littérature, synthétisée dans le Tableau 1 présenté ci-après, nous chercherons à comprendre la manière dont des frictions entre différents temps produisent des expériences temporelles problématiques et sources de vulnérabilité pour les consommateurs en situation de handicap. Nous décrivons désormais le dispositif méthodologique mobilisé dans le cadre de cette recherche.

[Tableau 1]

Méthodologie

Inscrite dans une perspective d'inspiration phénoménologique (Thompson et al., 1989), notre recherche vise à développer une compréhension globale et contextuelle des expériences de consommation vécues par les consommateurs en situation de handicap. Cette orientation humaniste favorise une interprétation holistique des phénomènes étudiés en mettant en exergue les croyances, valeurs, possessions, comportements et traditions des individus (Hirschman, 1986). Notre étude repose sur un corpus de 51 entretiens semi-directifs réalisés auprès de personnes en situation de handicap. Notre échantillon se compose de répondants porteurs de déficiences motrices ($N = 36$) ou auditives ($N = 15$) aux caractéristiques variées (intensités diverses, déficiences innées *vs* acquises, stabilisées *vs* dégénératives). Ceux-ci présentent des profils hétérogènes en termes de sexe, d'âge (17 à 85 ans) et de catégorie socioprofessionnelle.

Les répondants atteints d'acouphènes et d'hyperacousie, souvent contraints d'éviter les interactions sociales en raison de leur hypersensibilité auditive, ont été recrutés *via* un groupe Facebook (« Hyperacousie-Otospongieuse-Acouphènes »). Les répondants présentant une déficience motrice ont, quant à eux, été recrutés par le biais de l'Association des Paralysés de France, de nos réseaux personnels et de flyers déposés chez des professionnels de santé (ergothérapeutes, médecins, etc.). Enfin, nous avons opté pour un échantillonnage « boule de neige », lequel s'avère particulièrement approprié lorsque les individus étudiés sont vulnérables, stigmatisés et/ou déviants (Ger et Sandıkcı, 2006). Le profil de chaque répondant est synthétisé en Annexe 1.

Nous avons suivi les préconisations formulées par Arsel (2017) au sujet de la préparation des entretiens. Nous avons d'abord veillé à nous familiariser avec le phénomène étudié, et ce, en observant différents groupes rassemblant des personnes en situation de handicap sur les réseaux sociaux. Cela nous a permis de développer « une base de compréhension commune » (Belk et al., 2013, p. 32) nécessaire à la réalisation des entretiens. Nous nous sommes ensuite efforcés d'expliquer aux répondants les grandes lignes de notre recherche, notamment pour les rassurer à propos de la finalité strictement académique des données collectées, tout en restant suffisamment évasifs pour ne pas influencer leurs propos. Enfin, nous avons veillé à obtenir leur consentement et à « ne pas nuire » (Arsel, 2017, p. 945) à leur intégrité psychologique et/ou physique. Cette dernière préconisation prend un sens particulier pour les personnes atteintes d'hyperacousie dont l'état physique peut se détériorer durablement suite à l'exposition au bruit. Ceci nous a conduits à réaliser les entretiens dans un environnement sonore contrôlé soit, très souvent, au domicile des répondants. Lors de leur réalisation, nous avons adopté une posture d'écoute active visant à saisir le système de valeurs, les catégories opératoires et les particularités des répondants (Kaufmann, 2007). Conformément à la suggestion de McCracken (1988), les entretiens ont débuté par une question générale destinée à mettre en confiance les répondants et à instaurer un climat propice à l'échange. Nous avons ensuite abordé des thématiques plus précises et consignées dans un guide d'entretien. Celui-ci se voulant évolutif (Alami et al., 2009 ; Arsel, 2017), nous l'avons actualisé au fur et à mesure des entretiens réalisés jusqu'à y intégrer pleinement la thématique émergente du temps (Annexe 2).

Lors des entretiens, 13 répondants étaient accompagnés d'aidants familiaux ($N = 11$) ou professionnels ($N = 2$), lesquels sont, dans la majorité des cas, restés en retrait. Toutefois, 3 répondants (Fernande, Mathias et Patrick) présentaient manifestement, en plus de leur

déficience motrice, des troubles cognitifs sévères^{iv} ayant amené leurs aidants familiaux (parents) à participer activement aux entretiens. Afin de ne pas accentuer la mise en invisibilité des consommateurs atteints de tels troubles (Pavia et Mason, 2014), nous n'avons aucunement cherché à réfréner l'intervention des aidants. Toutefois, nous avons prêté une attention spécifique à la communication non verbale des personnes en situation de handicap, en nous concentrant notamment sur leurs réactions à l'égard des propos tenus par les aidants (e.g. signes d'approbation). Cette manière de procéder visait ainsi à s'assurer autant que possible « que l'aidant transmette le point de vue de la personne, et non le sien » (Dubost, 2018, p. 89).

Notre analyse de données relève d'une démarche itérative (Spiggle, 1994) consistant en des allers-retours répétés entre la construction du cadre théorique, la réalisation des entretiens, les premières analyses et les échanges entre les chercheurs. Des synthèses réalisées à la suite de chaque entretien recensaient notamment les points qui nous semblaient saillants. Ces échanges et analyses préliminaires ont mis en lumière le rôle prépondérant du temps dans l'expérience de vulnérabilité des répondants interrogés. Ils nous ont également orientés vers de nouvelles lectures et amenés à ajuster notre guide d'entretien initial. Une fois la saturation théorique atteinte (Glaser et Strauss, 2017 [1967]), chaque auteur a procédé à plusieurs lectures du corpus d'entretiens. Conformément aux préconisations de Point et Voynet Fourboul (2006), nous avons attribué des codes descriptifs proches des propos des répondants aux unités d'analyse retenues. Nous avons ensuite entrepris une démarche d'abstraction en regroupant ces codes dans des catégories conceptuelles plus larges. Ce codage a été réalisé à l'aide du logiciel NVivo. Par ailleurs, notre participation à un séjour de recherche nous a permis de soumettre nos analyses à un groupe d'interprétation (Thompson et al., 1989) composé de quatre chercheurs, réduisant ainsi le risque de « lectures idiosyncrasiques » (Spiggle, 1994, p. 499) du corpus de données.

Résultats

Notre analyse identifie trois principales contributions du temps à la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap : (1) une expérience individuelle du temps problématique, (2) un manque de synchronisation avec le temps d'autrui et (3) avec le temps de la société.

Une vulnérabilité émanant d'une expérience individuelle du temps problématique

Au niveau de l'expérience individuelle du temps – le temps du soi chez Lewis et Weigert (1981) – notre analyse montre que la pression temporelle et l'ennui contribuent à des expériences temporelles problématiques sources de vulnérabilité pour les consommateurs.

Une lenteur et une fatigabilité qui produisent une pression temporelle chronique. D'après Szollos (2009), la pression temporelle chronique se situe au confluent du manque de temps auquel les individus sont confrontés (volet objectif) et de leur sentiment d'être constamment pressés (volet subjectif). Ces deux composantes apparaissent clairement dans nos données.

Bien que le temps alloué aux besoins fondamentaux (e.g. alimentation) semble relativement constant au sein d'une même culture (Feldman et Hornik, 1981), la présence d'une déficience tend à modifier le rythme des individus (Samuels, 2017). Nos données montrent que des activités apparemment anodines nécessitent un temps conséquent pour les consommateurs concernés. Par exemple, la douche de François, atteint d'importantes limitations motrices, dure au minimum une heure. Des gestes habituels, assimilables à des « techniques du corps » (Mauss, 1934) dont l'exécution est plus ou moins inconsciente pour une majorité d'individus, peuvent soulever des problèmes majeurs. Les soins corporels, l'ingestion d'aliments, la miction ou la défécation apparaissent ainsi comme autant d'exemples de gestes complexes dont l'exécution peut requérir un temps considérable. À ce propos, Baril (2017, p. 21) indique d'ailleurs que « l'expérience phénoménologique de ce temps supplémentaire peut être frustrante » pour les personnes en situation de handicap, *a fortiori* au vu des attentes capacitistes qui pèsent sur elles.

Cette lenteur se conjugue souvent avec une importante fatigabilité, laquelle les conduit à se percevoir comme disposant de peu de temps. Atteint d'hyperacousie, Didier explique ainsi qu'il lui est difficile d'arbitrer entre la consommation d'un neuroleptique, salvatrice pour gérer sa douleur mais exténuante, et le temps libre restreint que lui accorde le fait de *ne pas* prendre ce médicament :

« Le Dogmatil, ça m'aide à tenir [...] Mais du coup, ça me zombifie. J'oublie mes douleurs, mes oreilles me laissent du répit, mais je tourne au ralenti. Donc il faut gérer ça... Avoir mal mais pouvoir faire quelques trucs de sa journée... Manger ou passer rapidement une commande sur le net par exemple... Ou avoir beaucoup moins

mal, mais être shooté toute la journée à cause de tous ces trucs neuroleptiques, et juste dormir. Dilemme, dilemme... C'est quoi finalement le meilleur moyen de se dégager un petit capital temps dont on puisse profiter ? »

Le temps s'apparente ici à une ressource objective, à un budget que le consommateur ventile entre plusieurs activités (Graham, 1981). Cette orientation économique implique une priorisation et une planification des activités visant à « rentabiliser » le peu de temps dont les individus disposent. Raphaël, atteint d'acouphènes, dit ainsi devoir « *gérer, manager, planifier* [ses activités et] *se bouger les fesses pour être efficient* ». Il subit, de surcroît, une « *douleur permanente* [qu'il] *n'a pas demandée* », ce qui contraste avec la douleur à laquelle se soumettent délibérément les participants à des courses d'obstacles extrêmes (Scott et al., 2017). Cette rationalisation du couplage temps-énergie fait par ailleurs écho à la « théorie de la cuillère »^v sur laquelle s'appuient certaines personnes en situation de handicap afin d'optimiser l'exploitation de leur « capital temps », souvent réduit du fait de leur lenteur et de leur fatigabilité.

Cependant, la pression temporelle chronique qui s'exerce sur les individus ne saurait se réduire au manque de temps susmentionné (Szollos, 2009). D'un point de vue subjectif, la perception d'un manque de temps va en effet de pair avec des affects négatifs qui nourrissent leur sentiment de vulnérabilité. C'est ce qu'illustre le cas de Chantal, atteinte d'hyperacousie et soumise à un régime alimentaire spécifique :

« [Pour le petit déjeuner] je sors un paquet de biscottes, j'ouvre le frigo pour prendre du lait, je mets les biscottes dans le bol. Mais pour éviter de faire des bruits qui me feraient hurler, je fais ça très lentement. Donc je prends souvent 2 heures pour avaler mon petit déj, alors que c'est un truc tout bête. Et cette lenteur me bousille littéralement la journée, j'ai l'impression d'avoir du temps pour rien et ça me ruine le moral. »

La lenteur qu'évoque Chantal fait écho à la « décélération incarnée » décrite par Husemann et Eckhardt (2019). Toutefois, à la différence des pèlerins étudiés par ces auteures, cette lenteur corporelle n'apparaît pas comme une opportunité de se reconnecter à son propre corps. Ainsi s'agit-il plutôt d'une expérience de lenteur contrainte et ramenant à la conscience les dysfonctionnements de son corps (Leder, 1990). Les contraintes corporelles auxquelles elle fait face induisent un désalignement favorable à l'émergence d'un sentiment de ralentissement (Woermann et Rokka, 2015). Cette expérience se produit dans un contexte inopportun, à

l'inverse des « oasis de décélération » qui s'offrent aux individus lors de pèlerinages. Il en résulte une vulnérabilité liée au sentiment d'être sous pression, Chantal ne disposant pas, du fait de sa lenteur, d'un temps discrétionnaire suffisant pour s'adonner à d'autres activités.

Une déficience qui limite les activités possibles et suscite l'ennui. La difficulté à occuper son temps est au cœur de l'expérience d'ennui, comme l'illustre Jeanne, atteinte d'hyperacousie depuis l'enfance :

« [I : Tu as eu quels loisirs pendant ton enfance ?] *Bah... Pas beaucoup. Je sortais dans le jardin, je savais pas quoi faire. Je faisais les cent pas, je tournais en rond. Et sinon, je faisais un peu de vélo dans la cour, mais bon, c'est pareil, avec le bruit j'en faisais peut-être dix minutes, et c'est tout.* »

Cette difficulté apparaît comme particulièrement marquée suite à la survenue d'une déficience. Ainsi, Marc, était « *vraiment hyper-actif* » avant l'accident de football qui l'a rendu tétraplégique et faisait « *12-14 heures de sport par semaine* ». De cette rupture brutale résultent des intervalles temporels « vides » occasionnant souvent un allongement du temps perçu (e.g. LeBoeuf et Simmons, 2007). Dans un tel cas, la survenue d'une déficience suggère, selon Samuels (2017), d'interpréter le *crip time* comme un temps subjectif « rompu » associé à l'émergence de nouveaux rythmes et à la présence de pauses contraintes.

Les journées peuvent être d'autant plus difficiles à remplir que les personnes porteuses d'une déficience voient leurs comportements de consommation limités par de nombreuses barrières (Nau et al., 2016 ; Dubost, 2018). Cette situation les conduit, comme d'autres consommateurs vulnérables, à privilégier des pratiques routinières (e.g. Kaufman, 1995 ; Adkins et Ozanne, 2005). C'est ce que suggère le cas de Luc, déficient moteur :

« *Je prends mon petit déj [...] je fais la toilette, je me brosse les dents, et bon... La journée, c'est assez calme parce que j'ai pas vraiment d'activités en dehors. J'ai pas de boulot, donc je regarde la télé ou je vais sur l'ordinateur. Et ça m'arrive, là, quand les beaux jours viennent, de faire le tour du centre-ville.* »

Les routines s'avèrent généralement sécurisantes pour les consommateurs (Phipps et Ozanne, 2017) et peuvent leur donner le sentiment que le temps passe plus vite (Avni-Babad et Ritov, 2003). Pour autant, elles ne résolvent pas nécessairement la question de l'ennui, en particulier lorsqu'elles ne nourrissent pas de projets porteurs de sens, structurants sur les plans relationnel et identitaire. Cette situation conduit Christine, atteinte d'hyperacousie, à percevoir

de nombreuses activités comme « *insipides, pas super folichonnes et souvent insignifiantes [...] même si en fin de compte [les] journées se passent quand même* ». Ce sentiment d'ennui participe d'une forme d'anxiété temporelle liée au sentiment de ne pas mobiliser utilement son temps (Usunier et Valette-Florence, 2007). Ainsi peut-il induire une vulnérabilité profonde, à l'image de Raphaël, atteint d'acouphènes, qui estime s'ennuyer profondément et vivre « *une existence un peu tragique, faite de fragilité et de vulnérabilité* ».

Face à l'ennui ressenti, le sentiment d'être dans l'urgence peut parfois devenir enviable, synonyme d'un temps occupé en phase avec les valeurs dominantes de la société contemporaine (Aubert, 2018). C'est ce que montre le cas de Johann, atteint d'hyperacousie :

« *Je rêve parfois d'être dans l'urgence, d'avoir trop de trucs à faire, d'être en ville, d'aller aux spectacles. Pas gérable pour l'instant... L'ennui caractérise mon quotidien, et c'est pénible.* »

Johann a le sentiment de vivre « *bien moins vite qu'espéré* ». Or, si la décélération peut être recherchée et appréciée (Husemann et Eckhardt, 2019), notamment lorsqu'elle est accompagnée par l'offre marchande, elle contribue ici, de par son caractère indésirable, à l'ennui et au sentiment de vulnérabilité.

En conclusion, au niveau individuel, le temps contribue à la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap par deux mécanismes d'apparence antagonistes. D'une part, les besoins fondamentaux et la fatigabilité peuvent restreindre le temps discrétionnaire et participer à l'émergence d'une forme de pression temporelle chronique. D'autre part, la déficience peut diminuer le champ des activités possibles, conduisant ainsi à une difficulté à occuper son temps et à l'instauration de routines générant de l'ennui. Ces deux sources de tension suscitent de la vulnérabilité en dépossédant les consommateurs en situation de handicap du libre usage de leur temps. Dans la section suivante, nous montrons que la vulnérabilité résulte, cette fois-ci, du manque de synchronisation du temps de l'individu avec celui d'autrui.

Une vulnérabilité résultant du manque de synchronisation avec autrui

Ce second niveau d'analyse renvoie au temps de l'interaction décrit par Lewis et Weigert (1981). Il permet de souligner la façon dont la vulnérabilité émerge de l'articulation du temps des consommateurs en situation de handicap – encastrement, stratification et synchronisation – avec celui des autres. Nous nous intéressons d'abord aux interactions avec les aidants professionnels et familiaux avant de nous tourner vers les pairs.

Des personnes en situation de handicap soumises à la disponibilité de leurs aidants. Le temps des personnes en situation de handicap est encastré dans celui de leurs aidants, souvent indispensables pour les besoins quotidiens (Kaufman, 1995). La nécessaire synchronisation qui en résulte induit toujours une certaine rigidité (Lewis et Weigert, 1981 ; Southerton, 2006 ; Southerton, 2013). Le temps des aidants, professionnels ou non, est limité en termes de volume et de flexibilité, ce qui constitue souvent une source de vulnérabilité.

Tout d'abord, il peut être difficile d'identifier des aidants professionnels (e.g. auxiliaires de vie) fiables, disponibles et suffisamment flexibles pour se fondre dans la vie quotidienne des individus. Florent, atteint d'une maladie affectant son développement osseux, exprime d'ailleurs avoir « *un mal de fou à savoir vers quelles structures il faut [qu'il s'] oriente [étant donné son] besoin d'une auxiliaire de vie pour les problèmes du quotidien* ».

Les personnes en situation de handicap regrettent fréquemment le faible volume d'heures qui leur est alloué. Ce temps semble souvent insuffisant pour des activités relevant de la nécessité, et tend à faire complètement défaut lorsqu'il s'agit d'activités plus hédoniques, pourtant au cœur des sociabilités et projets identitaires (Nau et al., 2016) des individus. C'est ce que souligne Patrick, atteint d'importantes difficultés motrices :

« Ils devraient développer [les dispositifs d'aide] qu'on ait un temps pour les loisirs. Parce que la participation à la vie sociale, c'est autant m'accompagner en ville, au cinéma, chez des amis, et c'est un nombre d'heures qui est pas forcément adapté [...] C'est... 4 heures par semaine ? Oh, je sais plus exactement, faut que je regarde de nouveau mon barème, parce qu'en fait tout rentre dans des cases et on a un temps pour tout. [I : Que pensez-vous de ce système-là ?] Autant les aidants c'est pas des machines, et autant nous non plus quoi. On nous définit un temps : 5 minutes pour le petit déjeuner, 10 minutes pour aller aux toilettes... Enfin, c'est comme ça qu'ils fonctionnent, et c'est pas comme ça qu'il faudrait faire. »

Ce fonctionnement témoigne de la rationalisation du système de soins et rappelle que, dans une perspective économique, le temps est une ressource finie et intangible qui peut être échangée contre de l'argent (Jacoby et al., 1976 ; Usunier et Valette-Florence, 2007). À ce titre, les répondants avec le plus de ressources, comme Mathias, ne rencontrent pas ce type de problème. En revanche, d'autres répondants, plus démunis financièrement, subissent cette conception économique du temps des aidants ainsi que la délimitation très stricte qui en résulte. Par-delà la disponibilité des aidants professionnels en volume de temps se joue la

flexibilité de leur emploi du temps. La synchronisation des temps se fait alors selon une stratification conduisant souvent à une adaptation du temps des consommateurs en situation de handicap à celui des aidants professionnels, comme l'illustre Philippe, tétraplégique vivant avec deux parents porteurs de déficiences. Très dépendant, son quotidien est rythmé par les interventions des aidants qui déterminent la structuration de sa journée (lever, repas, miction, coucher, etc.).

« À 8 heures, il y a une auxiliaire de vie qui vient. Elle m'aide à prendre le café du matin, elle prépare les cafés de mes deux parents. À 8 heures 30, il y a l'infirmière de ma mère qui vient pour lui faire la toilette, la mettre au fauteuil [...] À 8 heures 35 ou 8 heures 40, il y a l'infirmier de mon père qui vient. Rebelote : toilette, habillage, mise au fauteuil. Ils prennent le petit-déjeuner. Par la suite, j'ai de la kiné. Vers les 10 heures du matin, j'ai de nouveau des soins [...] Par la suite, j'essaie d'aller sur Internet pour voir mes comptes [...] Je regarde la messagerie, je sors les chiens dans le jardin. Après, il est de nouveau l'heure de manger. Vers 11 heures 15, 11 heures 30, je mange. »

Outre les aidants professionnels, les individus porteurs d'une déficience peuvent s'appuyer sur des membres de leur entourage personnel. Toutefois, des difficultés de disponibilité et de synchronisation peuvent également se présenter et être source de vulnérabilité, comme l'explique Anne, atteinte d'hyperacousie :

« Ma sœur me faisait mes courses et allait déposer mes chèques pour payer l'électricité et internet, quand on était toutes deux sur Lyon... parce que je pouvais pas trop sortir avec tout ce bruit. Mais elle était beaucoup prise avec le boulot, sa famille... Plein de choses à gérer, mais incapable de tout faire en même temps... Du coup, parfois, elle oubliait... Ou c'était compliqué. [I : C'est-à-dire ?] Ah ben, j'ai déjà eu un important impayé parce qu'elle avait oublié de donner le chèque ! Compter sur quelqu'un, c'est bien mais compliqué... Parce que je voyais que je la dérangeais, qu'elle faisait beaucoup trop pour moi, donc ça me culpabilisait... Et puis il faut trouver un bon moment pour se capter aussi... »

Kaufman et Lane (1990) soulignent qu'il est difficile, pour un consommateur, de synchroniser son temps avec celui des membres de son foyer, notamment en raison des autres sollicitations temporelles qu'il reçoit (e.g. employeur). Ces difficultés de synchronisation se retrouvent dans le cas d'Anne et de son aidante, celle-ci étant vraisemblablement peu à l'aise avec le

multitasking – soit le fait de réaliser plusieurs tâches simultanément – et confrontée à une « surcharge de rôles » (Kaufman et al., 1991). Conscients d'imposer aux membres de leur entourage un investissement considérable, les individus peuvent en effet se sentir coupables et redevables. Cet état de dette négative face à un don difficile à rendre est perçu comme une source de vulnérabilité et a déjà été documenté chez les receveurs d'organes sous l'expression de « tyrannie du don » (Fox et Swazey, 1992 ; Zouaghi, 2019).

L'encastrement du temps des personnes en situation de handicap dans celui de leurs aidants, professionnels ou non, implique une synchronisation qui repose sur un principe de stratification qui leur est souvent défavorable. À l'instar du constat de Josion-Portail et al. (2020) dans le secteur hospitalier, nous remarquons que cela induit une vulnérabilité pour ces consommateurs dont le temps est soumis à celui de leurs aidants.

Des difficultés de synchronisation qui ébranlent les représentations sociales portées par les pairs. L'impact de la déficience sur la consommation est à l'origine d'un décalage, tant vis-à-vis des attentes des pairs que des représentations du rythme de vie adapté à une classe d'âge. Ces frictions entre une vision normative du temps entretenue par les pairs et le temps tel qu'il est vécu individuellement produisent un sentiment de ne pas être « à la bonne place » et constituent une source de vulnérabilité.

Quentin, atteint d'hyperacousie, constate que la survenue de sa déficience a transformé son rythme et ses pratiques de consommation, engendrant ainsi une rupture vis-à-vis de son cercle d'amis :

« [L'hyperacousie] *m'a mis un coup dans l'aile...ça m'a ralenti, non sans poser un certain nombre de difficultés.* [I : Lesquelles ?] *Bah, en ralentissant le rythme, j'ai perdu un mode de vie...j'ai perdu mon mode de vie, celui que l'on attendait de moi, celui pour lequel on me connaissait. Et j'ai plein d'anciens potes qui chialent, limite, en sachant que je joue aux cartes et que je me prends d'intérêt pour la bataille navale, ou encore pour des collections de monnaies anciennes...* [I : Ils chialent... Comment ça ?] *Ouais... Moi, le gars un peu hyperactif et speed qui ne l'est plus... On me juge, on trouve que c'est pas très normal.* »

Cet extrait témoigne du clivage qui oppose le rythme ralenti et les loisirs actuels de Quentin au rythme « hyperactif » qui était le sien avant d'être atteint d'hyperacousie. Quentin se retrouve désormais en décalage par rapport aux attentes et au rythme de ses anciens amis, la

survenue de son trouble auditif s'imposant comme une rupture biographique qui ébranle les structures de sa vie quotidienne (Bury, 1982 ; Bell et al., 2016).

Hanane, quant à elle, fait mention du décalage qu'elle perçoit entre son temps et celui de ses pairs :

« J'ai l'impression de vivre un peu comme une mémé. Quand on a la vingtaine, on vit à 200 à l'heure. Et j'ai l'impression d'être en décalage par rapport à ça... Parce que je vais pas en boîte, parce que je vais plus dans les magasins branchés... Je respecte pas les exigences qui sont données à une fille de mon âge. [I : C'est-à-dire ?] Bah... Je vis à un rythme différent, pas au rythme normal attendu de moi. »

Dans la littérature en marketing, Guiot (2001) constate un décalage entre l'âge chronologique et l'âge subjectif, les seniors ayant tendance à se percevoir plus jeunes qu'ils ne le sont en réalité. Le mécanisme inverse se produit dans le cas de Hanane, celle-ci exprimant le sentiment d'être « *une mémé* ». À vingt-et-un ans, elle perçoit en effet ses pratiques de consommation comme incohérentes au regard de la tranche d'âge dans laquelle elle s'inscrit. Cette tension fait écho à ce que Lewis et Weigert (1981) définissent comme les « *carrières individuelles* », c'est-à-dire la façon dont le temps social normalise les biographies des individus. Son incapacité à participer pleinement au marché produit un malaise en l'excluant à la fois de son groupe de référence et du statut de consommatrice « normale » décrit par Baker (2006). Alors que Welté (2019) qualifie de « *fatalisme stoïque* » l'acceptation tacite, par les personnes âgées, des difficultés de mobilité qu'elles rencontrent, Hanane exprime son refus catégorique d'endosser une identité chargée de tant de connotations négatives : « *je suis trop jeune pour être vieille, même si mes copines me regardent bizarre et me voient comme ça* ».

En résumé, cette section éclairait le manque de synchronisation entre le temps de l'individu et celui d'autrui. D'une part, nous avons constaté que la vulnérabilité des individus résulte de la nécessaire synchronisation de leur temps avec celui de leurs aidants. D'autre part, nous avons montré que le temps des consommateurs en situation de handicap est en décalage vis-à-vis des représentations portées par leurs pairs. Nous discutons ci-après du manque de synchronisation entre le temps de l'individu et celui de la société.

Une vulnérabilité découlant du manque de synchronisation avec le temps de la société

Dans cette section, nous nous concentrons sur la vulnérabilité résultant de la synchronisation difficile entre le temps de l'individu et le temps de la société. Ce niveau d'analyse macrosocial englobe le temps des organisations et le cadre socio-culturel de référence (Lewis et Weigert, 1981). Le décalage constaté participe d'une mise à l'écart des individus qui alimente leur vulnérabilité.

Des consommateurs en décalage avec le rythme des organisations. La place du temps dans le comportement du consommateur au sein des organisations marchandes a fait l'objet, ces dernières décennies, de nombreuses recherches (e.g. Gautschi, 1981 ; Lallement et Gourmelen, 2018). Nos entretiens illustrent la façon dont les besoins des consommateurs porteurs de déficiences suscitent des frictions avec le rythme des organisations.

Tout d'abord, afin d'accueillir au mieux ces consommateurs, les organisations sont amenées à mettre en place des dispositifs spécifiques. Ceux-ci requièrent néanmoins une anticipation importante de la part des individus concernés, comme l'explique Stéphanie, paraplégique, à propos des transports :

« [À la SNCF] *il faut arriver à l'avance, pour qu'ils aient le temps de me monter, sinon ils refusent si on n'est pas 30 minutes en avance [...] Il n'y a pas trop de spontanéité [...] Le service [de transport de personnes à mobilité réduite] il faut l'appeler 48 heures à l'avance pour lui dire que tu veux te déplacer à tel endroit, à telle heure, et que j'aurai fini ma soirée à telle heure... Alors que ta soirée, tu sais pas quand elle sera finie.* »

Cette première source de décalage est produite par l'incapacité de l'organisation à traiter une personne en situation de handicap comme les autres clients. Stéphanie se trouve ralentie, dépossédée de son temps et soumise à un rythme différent de celui des autres consommateurs. Dans la lignée de travaux antérieurs, nous observons la manière dont la conception d'offres spécifiques participe à la stigmatisation des consommateurs, qu'ils soient en situation de handicap (Nau et al., 2016) ou non (Welté, 2019). Par ailleurs, le temps d'attente supplémentaire induit par ce type de dispositif peut être perçu comme un temps perdu déplaisant (Bergadaà, 2009).

Par-delà la question du rythme, l'amplitude horaire des organisations et autres lieux de services peut également être jugée contraignante. Par exemple, en plus de l'impératif d'anticipation précédemment mentionné, les personnes à mobilité réduite peuvent regretter le manque de souplesse des horaires des transports spécialisés. De la même manière, Bénédicte,

atteinte d'acouphènes sévères, critique l'amplitude horaire trop faible de certains lieux de services :

« Il y a une fatigue extrême associée aux acouphènes. Et même certains rendez-vous, certaines obligations, deviennent difficiles à assumer. Beaucoup de monde se plaint de La Poste ou de l'assurance maladie, parce que les horaires sont trop compliqués et que ça ouvre trop peu pour pouvoir y aller après le travail... Moi, je ne travaille plus, mais les horaires ne me vont pas non plus...car en journée, je suis totalement épuisée. Il n'y a qu'au petit matin que ça va à peu près, mais tous ces services ne sont pas ouverts. Donc pour y aller, c'est la croix et la bannière. Il faudrait des horaires à la carte, mais c'est pas possible. »

Comme l'illustrent les difficultés de synchronisation entre le temps de l'individu et les horaires des organisations évoquées par Bénédicte, nos données donnent à voir des consommateurs en décalage vis-à-vis du rythme des organisations. En plus d'être une source de vulnérabilité, une telle situation fait ressortir la nécessité de mieux appréhender l'articulation qui se joue entre les temporalités individuelle, organisationnelle et culturelle, comme Carlson et al. (2019) l'ont récemment suggéré.

Des consommateurs lents et rigides dans une société qui valorise la rapidité et la fluidité. Le rythme des consommateurs porteurs d'une déficience se situe souvent aux antipodes de la vivacité et de la spontanéité valorisées dans la sphère de la consommation (Tissier-Desbordes, 2018). La société de consommation contemporaine valorise en effet la figure d'un consommateur flexible et adaptable, lequel entretient des relations « liquides » aux objets (Bardhi et Eckhardt, 2012 ; Bauman, 2013). Les personnes en situation de handicap, quant à elles, apparaissent en décalage avec cette représentation. L'anticipation est une stratégie d'adaptation nécessaire, mais insuffisante, pour épouser harmonieusement le rythme soutenu qui imprègne la société. C'est ce qu'explique Chantal, atteinte d'hyperacousie :

« L'hyperacousie, ça te ralentit. Et quand tu es lente dans une société rapide, c'est juste super galère. Tu dois tout anticiper...tes déplacements, tes courses, tes passages à la pharmacie et au toubib... Du coup, tu dévies forcément du fonctionnement naturel de la société d'aujourd'hui. Vouloir tout anticiper et être réglée au diapason dans un monde qui va de plus en plus vite, et où tous les revirements et virevoltations [sic] sont possibles...bah c'est juste complètement incohérent. »

La déficience transforme en profondeur la manière dont les individus exploitent leur temps dans la sphère de la consommation. Le manque de flexibilité qu'ils rencontrent peut même les conduire à renoncer à certaines activités. La préparation d'une activité requiert en effet souvent un temps jugé disproportionné en comparaison de celui réellement alloué à l'activité elle-même (Feldman et Hornik, 1981). À titre d'exemple, Jean, atteint d'une déficience motrice à la suite d'un traumatisme crânien, souligne le déploiement conséquent de matériel qu'exige la mise à l'eau, dans un centre aquatique, d'une personne en situation de handicap ; eau dans laquelle cette personne ne passera pourtant qu'une demi-heure. De son côté, Didier exprime à quel point l'hyperacousie dont il souffre le ralentit, compromettant ainsi l'éventualité d'une synchronisation avec le temps de la société :

« Tout va plus vite qu'avant aujourd'hui...hein... Et le handicap, le bobo permanent aux oreilles, ça ne vous permet jamais d'être en adéquation avec ça. Donc il y a quasiment aucun endroit où on peut aller...donc on prend les miettes... Un travail pas terrible, des magasins pas géniaux non plus, un logement pas génial... Pour avoir les trucs les mieux, il faut être là au bon moment...mais quand vous êtes hyperacousique et que vous êtes ralenti, c'est compliqué. »

Didier se heurte à un décrochage par rapport au contexte d'accélération sociale généralisée qui irrigue les sociétés occidentales (Rosa, 2010). Il en résulte une situation de vulnérabilité, notamment face à une injonction de la société capitaliste à ne pas gaspiller son temps (Rosa, 2010) et à « *se bouger pour être dans les clous avec le côté speed qu'on retrouve à peu près dans tous les pays européens* » (Johann). Face à cette situation, la théorie du *crip time* (Kafer, 2013) cherche à construire un autre récit face au modèle « capacitiste » dominant. Dans cette perspective, le temps du handicap n'est plus envisagé comme lent et improductif mais comme une alternative possible. Une telle approche repose sur un rejet des normes capacitistes et néolibérales de nos sociétés contemporaines (Kafer, 2013 ; Baril, 2017). Pour autant, si des individus tels que Didier et Johann constatent leur décalage par rapport aux normes temporelles dominantes, aucun des répondants rencontrés n'a évoqué la nécessité de bâtir un modèle alternatif qui renverserait la temporalité capacitiste qui prédomine au sein de notre société.

Discussion

Cette recherche visait à comprendre comment le temps contribue à la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap. Alors que Pavia et Mason (2014) soulignent la

nécessité de mieux appréhender les contraintes temporelles qui pèsent sur ces consommateurs, nous répondons à leur suggestion en identifiant le temps comme un facteur de vulnérabilité. Nos résultats viennent ainsi prolonger la littérature existante, laquelle met en exergue des barrières matérielles (e.g. environnement bâti) et relationnelles (e.g. stigmatisation) portant préjudice à ces consommateurs (e.g. Dubost, 2018). L'approche stratifiée proposée par Lewis et Weigert (1981) nous permet plus largement de rendre compte de l'articulation complexe entre les facteurs individuels, interpersonnels et structurels à l'origine de la vulnérabilité, comme Hill et Sharma (2020) le suggèrent.

Plus spécifiquement, nos résultats donnent à voir des individus dépossédés de leur temps. Au niveau individuel, notre analyse rend compte de la pression temporelle chronique à laquelle les consommateurs en situation de handicap sont confrontés. Celle-ci irrigue l'ensemble des facettes de leur vie et tend à rendre leurs activités particulièrement chronophages, y compris lorsqu'elles ont lieu dans un environnement qu'ils connaissent (e.g. leur domicile) et qu'elles concernent leurs besoins les plus fondamentaux (e.g. prendre son petit déjeuner). Ce faisant, nous complétons les travaux antérieurs qui identifiaient un manque de temps principalement circonscrit au contexte des courses (e.g. Kaufman, 1995 ; Burnett, 1996). À l'inverse, si les travaux portant sur la pression temporelle chronique témoignent de son caractère choisi ou subi (e.g. Lallement et Machat, 2011 ; Gourmelen et Lallement, 2016), notre analyse suggère aussi que la vulnérabilité des individus émane parfois de leur désir inassouvi d'être soumis à des situations d'urgence. Dans un tel cas, l'absence de pression temporelle induit un sentiment d'ennui profond et l'espoir vain de manquer de temps.

En l'occurrence, une lecture « incarnée » du temps des consommateurs en situation de handicap permet d'en faire émerger certaines spécificités. Dans la littérature, en effet, le ralentissement qui s'impose aux pratiquants de freeski et de paintball (Woermann et Rokka, 2015), la douleur éprouvée par les participants à des courses d'obstacles extrêmes (Scott et al., 2017) ou la décélération vécue par les pèlerins (Husemann et Eckhardt, 2019) relèvent d'expériences s'inscrivant dans le registre de l'extraordinaire. Participer à un pèlerinage offre ainsi l'opportunité de décélérer et « d'échapper à la culture de consommation effrénée contemporaine » (Husemann et Eckhardt, 2019, p. 1143). De la même manière, se soumettre volontairement à des douleurs intenses apparaît à la fois comme un moyen de redécouvrir sa corporalité et « une échappatoire temporaire vis-à-vis des fardeaux de la vie quotidienne » (Scott et al., 2017, p. 34). Délibérément recherchées, les sensations associées à de telles expériences demeurent toutefois limitées dans le temps et s'estompent généralement lorsque

ces expériences s'achèvent. À l'opposé, la fatigabilité, la douleur et la lenteur que subissent les répondants atteints d'une déficience font irruption de façon inopportune et se caractérisent par leur persistance. Les consommateurs en situation de handicap ne parviennent pas à les dompter efficacement, ce qui les entrave dans leurs activités – et *a fortiori* dans le déploiement de projets structurants sur les plans relationnel et identitaire – au point de constituer une source notable de vulnérabilité. Nos résultats apportent ainsi, en réponse à l'appel de Beudaert (2020), un éclairage nouveau sur les sensations physiques durables et indésirables qu'engendrent certaines déficiences.

Par ailleurs, notre analyse met en exergue la vulnérabilité résultant du manque de synchronisation avec autrui. Elle répond ainsi à la suggestion de Kaufman et Lane (1990) visant à investiguer la question de la synchronisation entre des acteurs interdépendants. Les consommateurs en situation de handicap pâtissent en effet du faible volume d'heures qui leur est alloué et de leurs difficultés à synchroniser leur temps individuel avec la disponibilité des aidants à laquelle ils sont soumis. Ces difficultés semblent agir comme des « barrières temporelles », à l'instar d'autres barrières invisibles se dressant dans les interactions (e.g. manque d'empathie, absence de formation du personnel au contact) et ayant déjà été reportées dans la littérature (Dubost, 2018). En éclairant la vulnérabilité de consommateurs soumis, dans leur vie quotidienne, à un manque de synchronisation avec leurs aidants, ce travail complète la recherche de Josion-Portail et al. (2020) dédiée au secteur hospitalier et investiguant la perspective des soignants. En parallèle, les problèmes de synchronisation rencontrés par les individus semblent altérer les représentations sociales que leur portent leurs pairs, ce qui tend à nourrir la stigmatisation des individus et à les vulnérabiliser (Nau et al., 2016).

Enfin, notre travail permet d'interroger le rapport des consommateurs en situation de handicap au cadre socio-culturel dominant. L'accélération sociale (Rosa, 2010) qui caractérise la société de consommation contemporaine tend à produire de la vulnérabilité, les consommateurs en situation de handicap n'étant pas en mesure d'en épouser le rythme soutenu. Dans ce cadre, les travaux sur le *crip time* (Kafer, 2013) s'érigent en un « contre-récit » dont les personnes en situation de handicap sembleraient pouvoir se saisir afin de développer une représentation satisfaisante d'elles-mêmes et de leur rythme. Il s'agit ainsi de renverser le stigmate, en ne considérant plus le rythme associé au handicap comme un décrochage par rapport au système de normes « capacitiste », mais comme une alternative à celui-ci. Toutefois, cette « politisation » du temps du handicap ne se retrouve pas dans nos

entretiens, le temps apparaissant exclusivement, chez nos répondants, comme une source de vulnérabilité.

Nos résultats permettent de dresser plusieurs implications managériales (Tableau 2). Tout d'abord, Husemann et Eckhardt (2019) ont souligné la façon dont l'offre marchande permet d'accompagner les consommateurs dans une expérience satisfaisante d'un rythme différent. Si, pour les personnes en situation de handicap, le corps crée un désalignement et participe à une expérience temporelle problématique, il convient de réfléchir à la façon de rétablir un alignement en manipulant les autres composantes de la pratique identifiées par Woermann et Rokka (2015). Ceci peut par exemple passer par une modification de l'environnement matériel, ou des règles pour un jeu ou un sport. Ce type d'adaptation pourrait s'inspirer des perspectives offertes par le *slow design*, lequel vise à concevoir des objets afin d'aider les utilisateurs à ralentir (Grosse-Hering et al., 2013). Ensuite, le développement de services en ligne permet une plus grande accessibilité aux consommateurs en situation de handicap en diminuant le temps et la fatigue liée à l'accès au service.

Nos résultats ont également montré que l'interaction avec le temps des aidants était au cœur de l'expérience de vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap. Il semble que les implications puissent s'appliquer aux deux sources de vulnérabilité identifiées par Hill et Sharma (2020) : la possession de ressources et le contrôle des ressources. Revaloriser les financements des aidants permettant la prise en compte d'une plus grande diversité de besoins et favoriser l'emploi direct constituent des pistes en ce sens.

Enfin, sur un plan plus macrosocial, la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap apparaît comme liée à un décalage avec les valeurs de flexibilité et rapidité valorisées dans la société occidentale. Permettre une resynchronisation implique de favoriser la diffusion de contre-récits offrant à ces consommateurs aux rythmes différents la possibilité de construire des représentations satisfaisantes de leurs pratiques. Le discours académique sur le *crip time* gagnerait donc à infuser dans le monde marchand. Le développement de mouvements *slow* (Honoré, 2013) peut également représenter une opportunité de transformer les représentations associées à la lenteur.

[Tableau 2]

Ce travail ouvre différentes perspectives de recherche. Premièrement, si nous avons fait le choix de travailler sur une population spécifique, il pourrait être intéressant d'analyser l'impact du temps sur la vulnérabilité d'autres consommateurs. Par exemple, les travaux déjà

réalisés sur le temps des femmes (Méda, 2010) témoignent de l'intérêt qu'il y aurait à étudier la façon dont le temps contribue à créer de la vulnérabilité auprès des consommatrices. Se concentrer sur les rythmes et temporalités qui se jouent au sein de certaines organisations (carcérales, médicales, médico-sociales, etc.) apparaîtrait également comme une orientation de recherche féconde. Nous pouvons notamment nous demander si le maintien de rythmes sociaux en phase avec le reste de la population favorise la réinsertion des individus fréquentant ces institutions.

Deuxièmement, notre analyse privilégie une perspective émiqque fondée sur les discours des répondants à un moment spécifique. Or, Lahire (1998) remarque qu'en fonction du caractère plus ou moins marquant d'un événement, des écarts peuvent exister entre la pratique et le discours sur cette pratique. Son constat semble d'ailleurs faire écho à la distinction établie par Hill et Sharma (2020) entre la vulnérabilité vécue par un individu et la vulnérabilité perçue par le chercheur. Ainsi, sur le plan méthodologique, de futurs travaux pourraient adopter une perspective plus longitudinale en demandant aux répondants, par exemple au sein d'un même foyer, de tenir des journaux consignant leur emploi du temps de la façon la plus factuelle possible afin d'y identifier des sources de vulnérabilité.

Bibliographie

- Adkins NR et Ozanne JL (2005) The low literate consumer. *Journal of Consumer Research* 32(1): 93-105.
- Alami S, Desjeux D et Garabuau-Moussaoui I (2009) *Les méthodes qualitatives*. Paris: PUF.
- Albrecht G, Ravaud JF et Stiker HJ (2001) L'émergence des disability studies : état des lieux et perspectives. *Sciences Sociales & Santé*, 19(4), 43-73.
- Areni C et Grantham N (2009) (Waiting) time flies when the tune flows: music influences affective responses to waiting by changing the subjective experience of passing time. In: McGill AL et Shavitt S (éds) *Advances in Consumer Research*. Duluth: Association for Consumer Research vol. 36: 449-455.
- Arnould EJ, Price LL et Otnes C (1999) Making magic consumption: a study of white-water river rafting. *Journal of Contemporary Ethnography* 28(1): 33-68.
- Arsel Z (2017) Asking questions with reflexive focus: a tutorial on designing and conducting interviews. *Journal of Consumer Research* 44(4): 939-948.
- Aubert N (2003) *Le culte de l'urgence*. Paris: Flammarion.
- Aubert N (2018) *@ la recherché du temps*. Paris: Eres.
- Avni-Babad D et Ritov I (2003) Routine and the perception of time. *Journal of Experimental Psychology* 132(4): 543-550.
- Baker SM (2006) Consumer normalcy: understanding the value of shopping through narratives of consumers with visual impairments. *Journal of Retailing* 82(1): 37-50.
- Baker SM (2009) Vulnerability and resilience in natural disasters: a marketing and public policy perspective. *Journal of Public Policy & Marketing* 28(1): 114-123.
- Baker SM, Gentry JW et Rittenburg TL (2005) Building understanding of the domain of consumer vulnerability. *Journal of Macromarketing* 25(2): 128-139.
- Baker SM, LaBarge M et Baker CN (2016) Consumer vulnerability: foundations, phenomena, and future investigations. In: Hamilton K, Dunnett S et Piacentini M (éds) *Consumer vulnerability: conditions, contexts and characteristics*. London: Routledge, 13-30.
- Bardhi F et Eckhardt GM (2012) Access-based consumption: the case of car sharing. *Journal of consumer research* 39(4): 881-898.
- Baril A (2017) « Docteur, suis-je un anglophone enfermé dans un corps de francophone ? » Une analyse intersectionnelle de la «temporalité de trans-crip-tion» dans des sociétés capacitistes, cisnormatives et anglonormatives. *Canadian Journal of Disability Studies* 6(2): 16-44.

- Barnes C et Mercer G (2010) *Exploring disability*. Cambridge: Polity Press.
- Bauman Z (2013) *Liquid modernity*. Malden: John Wiley & Sons.
- Beaud S (1997) Un temps élastique. Étudiants des « cités » et examens universitaires. *Terrain* 29: 43-58.
- Belk RW, Fischer E et Kozinets RV (2013) *Qualitative consumer and marketing research*. London: Sage.
- Bell SL, Tyrrell J et Phoenix C (2016) Ménière's disease and biographical disruption: where family transitions collide. *Social Science & Medicine* 166:177-185.
- Bergadaà M (2009) Le temps économique et le temps psychologique du voyageur dans un aéroport international. *La Revue des Sciences de Gestion* 2(236): 13-23.
- Beudaert A (2020) Towards an embodied understanding of consumers with disabilities: insights from the field of disability studies. *Consumption, Markets & Culture* 23(4): 361-375.
- Beudaert A, Özçağlar-Toulouse N et Türe M (2016) Becoming sensory disabled: exploring self-transformation through rites of passage. *Journal of Business Research* 69(1): 57-64.
- Brañas-Garza P, Espinosa-Fernández L et Serrano-del-Rosal R (2007) Effects of gender and age on retrospective time judgements. *Time & Society* 16(1): 99-118.
- Burnett JJ (1996) What services marketers need to know about the mobility- disabled consumer. *Journal of Services Marketing* 10(3): 3-20.
- Bury M (1982) Chronic illness as biographical disruption. *Sociology of health & illness* 4(2): 167-182.
- Carlson JR, Ross WT, Coulter RA et Marquardt AJ (2019) About time in marketing: an assessment of the study of time and conceptual framework. *AMS Review* 9(3): 136-154.
- Danermark B et Gellerstedt LC (2004) Social justice: redistribution and recognition—a non-reductionist perspective on disability. *Disability & Society* 19(4): 339-353.
- Dubost N (2018) Handicap et consommation : un état de l'art. *Recherche et Applications En Marketing* 33(2): 80-98.
- Durkheim É (1912 [2015]) *Les formes élémentaires de la vie religieuse*. Paris: Classiques Garnier.
- Etkin J, Evangelidis I et Aaker J (2015) Pressed for time? Goal conflict shapes how time is perceived, spent, and valued. *Journal of Marketing Research* 52(3): 394-406.
- Feldman LP et Hornik J (1981) The use of time: an integrated conceptual model. *Journal of Consumer Research* 7(4): 407-419.
- Fox R et Swazey J (1992) *Spare parts: Organ replacement in American society*. Oxford: Oxford University Press.

Gautschi D (1981) Specification of patronage models for retail center choice. *Journal of Marketing Research* 18(2): 162-174.

Ger G et Sandıkcı Ö (2006) Doing research on sensitive topics: studying covered Turkish women. In Belk R (éd) *Handbook of qualitative research methods in marketing*. New York: Edward Elgar Publishing, 509-520.

Glaser BG et Strauss AL (2017[1967]) *Discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Londres: Routledge.

Goodley D (2017) *Disability studies: an interdisciplinary introduction*. London: Sage.

Gourmelen A et Lallement J (2016) Proposition d'une typologie d'acheteurs alimentaires selon leur rapport au temps et à la technologie. *Management & Avenir* 7: 129-151.

Graham RJ (1981) The role of perception of time in consumer research. *Journal of Consumer Research* 7(4): 335-342.

Gronmo S (1989) Concepts of time: some implications for consumer research. In: Srull TK (éd) *Advances in Consumer Research*. Provo: Association for Consumer Research vol. 16: 339-345.

Grosse-Hering B, Mason J, Aliakseyeu D, Bakker C. et Desmet P (2013) Slow design for meaningful interactions. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. New York: ACM, 3431-3440.

Guiot D (2001) Tendence d'âge subjectif : quelle validité prédictive ? *Recherche et Applications en Marketing* 16(1): 25-43.

Hill RP et Sharma E (2020) Consumer vulnerability. *Journal of Consumer Psychology* 30(3): 551-570.

Hirschman EC (1986) Humanistic inquiry in marketing research: philosophy, method, and criteria. *Journal of Marketing Research* 23(3): 237-249.

Honoré C (2013) *Éloge de la lenteur*. Paris Marabout.

Hornik J (1984) Subjective vs. objective time measures: a note on the perception of time in consumer behavior. *Journal of Consumer Research* 11(1): 615-618.

Howard JA et Sheth JN (1969) *The Theory of Buyer Behavior*. New York: Wiley.

Husemann K et Eckhardt G (2019) Consumer deceleration. *Journal of Consumer Research* 45(6): 1142-1163

Jacoby J, Szybillo GJ et Berning CK (1976) Time and consumer behavior: an interdisciplinary overview. *Journal of Consumer Research* 2(4): 320-339.

Josion-Portail M, Amine A et Bonnemaizon A (2020) Quand le temps du soignant rencontre les temporalités des personnes âgées vulnérables, *Carnets de la Consommation* vol. 3 Consommation & Handicap.

Kafer A (2013) *Feminist, Queer, Crip*. Bloomington: Indiana University Press.

Kaufman CF (1995) Shop 'til you drop: tales from a physically challenged shopper. *Journal of Consumer Marketing* 12(3): 2-55.

Kaufman CF, Lane PM et Lindquist JD (1991) Exploring more than 24 hours a day: a preliminary investigation of polychronic time use. *Journal of Consumer Research*, 18(3): 392-401.

Kaufman CJ (1990) Usage versus ownership: suggestions for refining studies of time savings and wives' employment. *Journal of Consumer Marketing* 7(1): 23-30.

Kaufman CJ et Lane PM (1990) The intentions and extensions of the time concept: contributions from a sociological perspective. In: Goldberg ME, Gorn G et Pollay RW (éds) *Advances in Consumer Research*. Provo: Association for Consumer Research vol. 17: 895-901.

Kaufmann JC (2007) *L'entretien compréhensif*. Paris: Armand Colin.

Kuppers P (2014) Crip time. *Tikkun* 29(4): 29-31.

Lahire B (1998) Logiques pratiques. *Recherche et formation* 27: 15-28.

Lallement J et Gourmelen A (2018) Le temps des consommateurs : état des recherches et perspectives. *Recherche et Applications En Marketing* 33(4): 98-131.

Lallement J et Machat S (2011) Au secours, tout va trop vite! Nécessité d'une conceptualisation marketing de la pression temporelle chronique, *Congrès international de l'Association Française de Marketing*, Bruxelles, Belgique.

LeBoeuf R et Simmons J (2007) Perceptions of the length of future time intervals: a simulation perspective. In: Fitzsimons G et Morwitz V (éds) *Advances in Consumer Research*. Provo: Association for Consumer Research vol. 34: 547-749.

Leder D (1990) *The Absent Body*. Chicago: University of Chicago Press.

Lewis JD et Weigert AJ (1981) The structures and meanings of social time. *Social forces* 60(2): 432-462.

Ljuslinder K, Ellis K et Vikström L (2020) Crippling time: understanding the life course through the lens of ableism. *Scandinavian Journal of Disability Research* 22(1): 35-38.

Mauss M (1934) Les techniques du corps. *Journal de Psychologie* 32(3-4).

McCracken G (1988) *The Long Interview*. Newbury Park: Sage.

Méda D (2010) *Le temps des femmes. Pour un nouveau partage des rôles*. Paris: Flammarion.

Myöhänen H et Hietanen J (2013) Entertained to excess: the contemporary practices of boredom. Vidéographie présentée à l'ACR Conference de Chicago, <https://vimeo.com/73567050>.

Nau JP, Derbaix C et Thevenot G (2016) Place de l'offre dans la construction d'une identité stigmatisée : le cas des personnes en situation de handicap moteur. *Recherche et Applications En Marketing* 31(4): 50-69.

Parent L (2017) Ableism/disablism, on dit ça comment en français ?. *Canadian Journal of Disability Studies* 6(2): 183-212.

Pavia TM et Mason MJ (2014) Vulnerability and physical, cognitive, and behavioral impairment: model extensions and open questions. *Journal of Macromarketing* 34(4): 471-485.

Phipps M et Ozanne JL (2017) Routines disrupted: reestablishing security through practice alignment. *Journal of Consumer Research* 44(2): 361-380.

Point S et Voynnet Fourboul C (2006) Le codage à visée théorique. *Recherche et Applications en Marketing* 21(4): 61-78.

Pras B (2013) Marketing, présent et avenir : une question de tempo et de synchronisation. *Decisions Marketing* 72: 5-16.

Rieunier S et Volle P (2002) Tendances de consommation et stratégies de différenciation des distributeurs. *Décisions Marketing* 27: 19-30.

Rizkalla AN (1989) Sense of time urgency and consumer well-being: testing alternative causal models. In: Srull TK (éd) *Advances in Consumer Research*. Provo: Association for Consumer Research vol. 16: 180-188.

Rosa H (2010) *Accélération. Une critique sociale du temps*. Paris: La Découverte.

Samuels E (2017) Six ways of looking at crip time. *Disability Studies Quarterly* 37(3).

Scott R, Cayla J et Cova B (2017) Selling pain to the saturated self. *Journal of Consumer Research* 44(1): 22-43.

Seymour W (2002) Time and the body: re-embodying time in disability. *Journal of Occupational Science* 9: 135-142.

Shakespeare, T. (2014). *Disability rights and wrongs revisited*, Abingdon, Routledge.

Sheppard E (2020) Performing normal but becoming crip: living with chronic pain. *Scandinavian Journal of Disability Research* 22(1): 39-47.

Smith NC et Cooper-Martin E (1997) Ethics and target marketing: the role of product harm and consumer vulnerability. *Journal of Marketing* 61(3): 1-20.

- Southerton D (2006) Analysing the temporal organization of daily life: social constraints, practices and their allocation. *Sociology* 40(3): 435-454.
- Southerton D (2013) Habits, routines and temporalities of consumption: from individual behaviours to the reproduction of everyday practices. *Time & Society* 22(3): 335-355.
- Spiggle S (1994) Analysis and interpretation of qualitative data in consumer research. *Journal of Consumer Research* 21(3): 491-503.
- Sue R (1994) *Temps et ordre social : sociologie des temps sociaux*. Paris: PUF.
- Szollos A (2009) Toward a psychology of chronic time pressure: conceptual and methodological review. *Time & Society* 18(2-3): 332-350.
- Thompson CJ, Locander WB et Pollio HR (1989) Putting consumer experience back into consumer research: the philosophy and method of existential-phenomenology. *Journal of Consumer Research* 16(2): 133-146.
- Tissier-Desbordes E (2018) Le cours du temps et la course du consommateur. In Aubert N (ed) *@ la recherche du temps*. Toulouse: ERES, 167-178.
- Usunier JC et Valette-Florence P (2007) The time styles scale: a review of developments and replications over 15 years. *Time & Society* 16(2-3): 333-366.
- Visconti LM (2016) A conversational approach to consumer vulnerability: performativity, representations, and storytelling. *Journal of Marketing Management* 32(3-4): 371-385.
- Welté JB (2019) La négociation identitaire des personnes âgées dans un contexte de mobilité. Le cas des voyages en train. *Recherche et Applications En Marketing*, 34(4): 80-104.
- Winance M (2016) Repenser le handicap : leçons du passé, questions pour l'avenir. Apports et limites du modèle social, de la sociologie des sciences et des techniques, de l'éthique du care. *Alter European Journal of Disability Research* 10(2): 1-13.
- Woermann N et Rokka J (2015) Timeflow: how consumption practices shape consumers' temporal experiences. *Journal of Consumer Research* 41(6): 1486-1508.
- Zakay D (2005) Attention et jugement temporel. *Psychologie française* 50(1): 65-79.
- Zouaghi S (2019) Recevoir un organe : tyrannie du don ou dette positive ? *Actes des 18^{èmes} Journées Normandes de Recherche sur la Consommation*, Angers.

Tableau 1. Synthèse de la revue de littérature

Partie concernée		Idées centrales
Le temps comme source de tensions pour les consommateurs	<i>Des temps sociaux encadrés, stratifiés et à synchroniser</i>	<ul style="list-style-type: none"> - L'existence de temps sociaux multiples est envisagée en opposition à la conception durkheimienne d'un temps social unifié. - Différents temps microsociaux (temps du soi, temps de l'interaction) et macrosociaux (temps institutionnel, temps culturel) sont liés par des relations d'encastrement, de stratification et de synchronisation (Lewis et Weigert, 1981).
	<i>Des expériences temporelles problématiques émanant de tensions entre différents temps sociaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Diverses variables relatives au contexte, à l'activité et à l'individu affectent la perception subjective du temps (Lallement et Gourmelen, 2018). - Des expériences temporelles problématiques peuvent résulter de difficultés de synchronisation entre différents temps encadrés et stratifiés. - Les individus peuvent être soumis à une pression temporelle subie ou choisie, chronique ou situationnelle (e.g. Szollos, 2009 ; Lallement et Machat, 2011). - Le ralentissement peut tout aussi bien être une source d'ennui (Myöhänen et Hietanen, 2013) qu'une expérience agréable (Husemann et Eckhardt, 2019).
Le temps des personnes en situation de handicap	<i>Des approches conceptuelles différentes du handicap</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Un modèle individuel du handicap, centré sur le traitement de la déficience, s'oppose à un modèle social qui considère les restrictions que l'environnement impose aux individus (e.g. Barnes et Mercer, 2010 ; Winance, 2016). - Certains travaux suggèrent de réconcilier ces visions, le handicap se situant ainsi au croisement de facteurs intrinsèques et contextuels (e.g. Shakespeare, 2014).
	<i>Le temps du handicap à l'épreuve de la norme</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Parce qu'il échoue à répondre aux exigences du système normatif dominant, le temps du handicap peut s'apparenter à un temps « gaspillé » (Baril, 2017). - La perspective du <i>crip time</i> interroge ces normes et s'érige en une alternative à la vision « capacitiste » du temps (Kafer, 2013).
Le temps : un angle mort de la littérature sur la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap	<i>Les principales sources de vulnérabilité identifiées dans la littérature</i>	<ul style="list-style-type: none"> - La vulnérabilité est décrite comme une perte de contrôle engendrée par des caractéristiques et états individuels, ainsi que par des conditions externes (Baker et al., 2005). - De nombreux facteurs externes (physiques et relationnels) et internes (caractéristiques et états individuels) alimentent la vulnérabilité des consommateurs en situation de handicap (Beudaert, 2020).
	<i>Une prise en compte du temps qui se limite à la durée de la situation de vulnérabilité</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Dans la littérature en marketing dédiée au handicap, l'intérêt est surtout porté aux circonstances d'apparition et de disparition de la vulnérabilité (Beudaert et al., 2016). - La façon dont les attentes en termes de temps/vitesse contraignent les individus porteurs d'une déficience demeure insuffisamment étudiée (Pavia et Mason, 2014).

Tableau 2. Implications managériales

Strates	Sources de la vulnérabilité	Implications managériales	Exemples
Expérience individuelle du temps	Pression temporelle chronique et ennui	Permettre une adaptation de l'offre favorisant un réalignement des composantes de la pratique (Woermann et Rokka, 2015) autour des spécificités des consommateurs porteurs d'une déficience	- Jeux vidéo qui pourraient être ralentis, dont on pourrait diminuer la fatigabilité, dans lesquels on pourrait sauvegarder très régulièrement pour pouvoir faire des sessions de jeu très courtes. En ce sens, des réflexions intéressantes sont menées sur l'adaptation des jeux vidéo aux déficiences par différentes organisations (e.g. Capgame ¹ , Ubisoft ²).
		Réduire les pertes de temps liées à la lenteur et à la fatigabilité	Téléconsultation (habillement, déplacement, etc.).
Temps de l'interaction	Synchronisation avec le temps des autres (aidants, amis, etc.)	Augmenter les ressources en temps d'aidant	Meilleure prise en compte de la diversité des besoins dans le financement, notamment ceux d'ordre symbolique et hédonique.
		Augmenter le contrôle sur le temps des aidants	Promotion de l'emploi direct visant à faciliter le contrôle dans la construction du planning des aidants et à offrir plus d'autonomie que le recours à une entreprise de prestation de services. Des démarches telles que celles de l'association « gré à gré » ³ qui promeut et accompagne les personnes en situation de handicap dans l'embauche directe des aidants sont, en ce sens, intéressantes.
Temps des organisations et de la société	Synchronisation avec le temps de la société	Diffusion d'autres normes temporelles en lien avec les approches du <i>crip time</i> (Kafer, 2013)	Plus grande médiatisation et visibilité des personnes en situation de handicap, notamment dans les œuvres culturelles. En ce sens, des productions récentes de Netflix ouvrent des pistes qui peuvent être intéressantes ⁴ . Formation du personnel. Davantage d'embauche de salariés en situation de handicap, notamment parmi le personnel au contact.

¹<https://www.capgame.fr/> (consulté le 14 septembre 2020).

²<https://news.ubisoft.com/fr-fr/article/5PU9CjjhOINxTzEQOtQJI0/laccessibilit-chez-ubisoft-crer-des-jeux-pour-tout-le-monde> (consulté le 14 septembre 2020).

³<http://www.greagre.asso.fr/les-employeurs/> (consulté le 14 septembre 2020).

⁴Voir, par exemple, *Histoire d'amour et autisme* (<https://www.netflix.com/title/81265493>), *Crip Camp* (<https://www.netflix.com/title/81001496>).

Annexe 1. Profil des répondants

Prénom du répondant	Sexe	Âge	Durée (min)	Type de déficience(s)	Congénitale / acquise	Contexte de résidence	Activité	Présence d'aidant(s) lors de l'entretien
Anaëlle	F	18	100	Acouphènes	Acquise	Vit chez ses parents	Étudiante	Non
Anne	F	34	143	Hyperacousie	Acquise	Vit seule à domicile	Sans emploi	Non
Aude	F	17	128	Hyperacousie	Acquise	Vit chez ses parents	Étudiante	Non
Bénédictte	F	71	45	Acouphènes	Acquise	Vit à domicile avec son conjoint	Retraitée	Non
Céline	F	29	38	Importantes déficiences motrices liées à une myopathie	Acquise	Vit à domicile avec des assistants à temps plein	Sans emploi	Aidant professionnel
Chantal	F	62	55	Hyperacousie	Acquise	Vit à domicile avec son conjoint	Retraitée	Non
Christian	H	64	45	Acouphènes	Acquise	Vit à domicile avec sa conjointe	Retraité	Non
Christine	F	38	75	Hyperacousie	Acquise	Vit seule à domicile, proche de chez ses parents	Sans emploi	Non
Claude	H	62	81	Paraplégie	Acquise	Vit à domicile avec sa conjointe	Retraité	Aidant familial
Didier	H	42	45	Hyperacousie	Acquise	Vit seul à domicile, proche de chez ses parents	Sans emploi	Non
Dominique	H	36	117	Paralysie des membres inférieurs et difficultés motrices des membres supérieurs	Acquise	Vit chez sa mère	Sans emploi	Aidant familial
Éric	H	45	43	Paralysie des membres inférieurs et difficultés motrices des membres supérieurs	Congénitale	Vit seul à domicile	Responsable de service	Non
Etienne	H	45	50	Paraplégie	Congénitale	Vit à domicile avec sa conjointe	Bibliothécaire	Non
Evelyne	F	55	50	Légères déficiences motrices liées à une sclérose en plaques	Acquise	Vit à domicile avec son conjoint	Employée TPE en arrêt maladie	Aidant familial
Fabien	H	50	40	Acouphènes	Acquise	Vit à domicile avec sa conjointe	Commerçant	Non
Fernande	F	41	52	Paralysie des membres inférieurs et	Congénitale	Vit en institution et rentre	Sans emploi	Aidant familial

				difficultés motrices des membres supérieurs		régulièrement chez sa mère		
Florent	H	32	67	Maladie rare affectant le développement osseux	Acquise	Vit à domicile avec des assistants à temps plein	Intermittent du spectacle	Non
Franck	H	20	85	Importantes déficiences motrices liées à une myopathie	Acquise	Vit chez ses parents	Étudiant	Non
François	H	32	54	Paralysie des membres inférieurs et difficultés motrices des membres supérieurs	Acquise	Vit chez ses parents	Sans emploi	Aidants familiaux
Géraldine	F	60	90	Acouphènes	Acquise	Vit seule à domicile	Retraitée	Non
Hanane	F	21	45	Acouphènes	Acquise	Vit chez parents	Étudiante	Non
Ildo	H	85	87	Paraplégie	Acquise	Vit à domicile avec sa conjointe	Retraité	Aidant familial
Jean	H	51	75	Paraplégie	Acquise	Vit en institution	Employé en ESAT	Non
Jean-Charles	H	65	19	Paraplégie	Congénitale	Vit à domicile avec sa conjointe	Retraité	Non
Jeanne	F	28	105	Hyperacousie	Acquise	Vit chez ses grands-parents	Sans emploi	Non
Johann	H	46	64	Hyperacousie	Acquise	Vit à domicile avec sa conjointe	Sans emploi	Non
Julie	F	65	90	Fatigabilité et difficultés motrices des membres inférieurs	Acquise	Vit à domicile avec son conjoint	Retraitée	Aidant familial
Julien	H	24	64	Infirmité motrice cérébrale	Congénitale	Vit en institution	Sans emploi	Non
Laurence	F	48	48	Infirmité motrice cérébrale	Congénitale	Vit à domicile avec son conjoint	Ingénieure de recherche	Non
Léonard	H	60	49	Amputation d'une jambe	Acquise	Vit seul à domicile	Retraité	Non
Loïc	H	45	60	Paraplégie	Acquise	Vit à domicile avec sa conjointe	Médecin	Non
Luc	H	26	72	Boitement, difficultés à mouvoir un bras, champ visuel réduit	Congénitale	Vit seul à domicile	Sans emploi	Non
Lucie	F	70	44	Paralysie des membres inférieurs et difficultés motrices des membres supérieurs	Congénitale	Vit en institution	Sans emploi	Aidant professionnel
Marc	H	23	57	Tétraplégie	Acquise	Vit chez ses parents	Sans emploi	Aidants familiaux
Marie	F	64	91	Paraplégie	Acquise	Vit à domicile avec son	Retraitée	Non

						conjoint		
Marine	F	35	91	Paralysie des membres inférieurs et difficultés motrices des membres supérieurs	Congénitale	Vit chez ses parents	Sans emploi	Non
Martine	F	55	37	Paraplégie	Congénitale	Vit à domicile avec son conjoint malade	Sans emploi	Non
Mathias	H	33	90	Paralysie des membres inférieurs et difficultés motrices des membres supérieurs	Acquise	Vit chez ses parents	Sans emploi	Aidants familiaux
Monique	F	68	25	Paraplégie	Congénitale	Vit en institution	Sans emploi	Non
Nicolas	H	27	45	Infirmité motrice cérébrale	Congénitale	Vit en institution	Sans emploi	Non
Nicole	F	68	93	Importantes déficiences motrices liées à une sclérose en plaques	Acquise	Vit à domicile avec sa fille	Retraitée	Aidant familial
Patrick	H	32	67	Paralysie des membres inférieurs et difficultés motrices des membres supérieurs	Acquise	Vit chez ses parents	Sans emploi	Aidant familial
Paul	H	62	83	Fatigabilité et difficultés motrices	Acquise	Vit à domicile avec sa conjointe	Retraité	Non
Pedro	H	66	91	Paralysie des membres inférieurs et difficultés motrices des membres supérieurs	Acquise	Vit en institution	Retraité	Non
Philippe	H	57	60	Tétraplégie	Acquise	Vit chez ses parents	Sans emploi	Non
Quentin	H	27	50	Hyperacousie	Acquise	Vit seul à domicile	Sans emploi	Non
Raphaël	H	32	50	Acouphènes	Acquise	Vit seul à domicile	Sans emploi	Non
Stéphanie	F	40	80	Paraplégie	Acquise	Vit à domicile avec son conjoint	Sans emploi	Non
Suzanne	F	61	28	Paraplégie	Congénitale	Vit à domicile avec son conjoint	Sans emploi	Non
Valérie	F	40	93	Importantes déficiences motrices liées à une sclérose en plaques	Acquise	Vit à domicile avec sa mère, en situation de handicap également	Préparatrice en pharmacie en arrêt maladie	Non
Véronique	F	42	100	Légères déficiences motrices liées à une sclérose en plaques	Acquise	Vit seule à domicile	Employée de mairie	Non

Annexe 2. Grille d'entretien

Nous faisons figurer en annexe les grilles d'entretien pour la parfaite information du lecteur. Il s'agissait initialement d'un outil de travail des chercheurs qui n'était pas construit pour la diffusion, ce qui explique les formulations quelque peu laconiques.

Grille d'entretien initiale

Entrée en matière

- Remerciements, rapide éclairage sur les objectifs de l'enquête, anonymat des réponses, etc.

Profil général du répondant

- Que faites-vous dans la vie ?
- Avez-vous fait des études ?
- Centres d'intérêt ?
- Âge

Les lieux de vente ou d'accès à des biens et services ?

- Quand vous allez faire les courses, comment cela se passe-t-il ? Comment choisissez-vous ? Constatez-vous des différences entre les secteurs ? Centre-ville vs périphérie ? Petits commerçants vs centres commerciaux ?

Les relations avec

- les autres clients,
- les vendeurs

La consommation de biens et services

- Produits de grande consommation (consommation courante, bien durables, etc.)
- Produits adaptés
- Comment choisissez-vous ? Comment faites-vous quand vous rencontrez un problème ?

Une évolution ?

- Des savoir-faire ? Des savoir-être ?

Identité ?

- Selon vous, est-ce qu'il y a une identité propre aux personnes en situation de handicap ?
- Vous sentez-vous militant ?

Contact d'autres personnes qui pourraient participer à l'enquête ?

Grille d'entretien finale utilisée à partir du 35^{ème} entretien

Entrée en matière

- Remerciements, rapide éclairage sur les objectifs de l'enquête, anonymat des réponses, etc.

Profil général du répondant

- Que faites-vous dans la vie ?
- Avez-vous fait des études ?
- Centres d'intérêt ?
- Âge

Journée type :

- Racontez-moi votre journée type (aidants, rythmes, soins, contraintes, ressentis, prévisibilité, place du corps, décalages, etc.)

Trajectoire :

- Votre parcours ?
 - Institution ou pas, travail ou pas, études ou pas, vie seul ou pas, etc.
 - Pathologie : dégénérative ou pas, congénitale ou pas, niveau d'invalidité, moment de la survenue, etc.

Discrimination symbolique/matérielle

- Est-ce que cela vous a empêché de faire des choses ? Quel type de choses ? Pourquoi ? (accessibilité, stigmatisation, etc.)
- Avez-vous un souvenir particulier, une anecdote ?

Qui êtes-vous

- Que faites-vous dans la vie ?
- Avez-vous fait des études ?
- Centres d'intérêt ?
- Âge

De façon transverse, aborder les ressources : économiques, sociales, culturelles, temporelles, compétences

Est-ce que vous connaissez d'autres personnes qui pourraient être intéressées ?

ⁱ https://harris-interactive.fr/opinion_polls/les-francais-et-leur-rapport-au-temps/ (consulté le 6 avril 2020).

<https://www.kantarmedia.com/fr/blog-et-ressources/downloads/2019-slow-society> (consulté le 6 avril 2020).

ⁱⁱ <https://www.worldbank.org/en/topic/disability> (consulté le 18 septembre 2020).

ⁱⁱⁱ D'origine anglo-saxonne, le champ des *disability studies* présente des racines interdisciplinaires (sociologie, anthropologie, histoire, philosophie, etc.) et théoriques fortes (Albrecht et al., 2001). Il s'agit d'un champ d'étude académique « qui conteste la vision populaire selon laquelle le handicap équivaut à l'échec humain » (Goodley, 2017, p. 2). L'activité militante féconde inhérente au mouvement conduit ainsi les chercheurs à mettre en lumière l'oppression sociale, l'identité minoritaire et les revendications pour la défense des droits que soulève l'expérience de handicap (Ville et al., 2014). En France, les travaux dédiés au handicap sont légion, mais plus épars, et inscrits dans des courants disciplinaires variés (sociologie de la santé, histoire, etc.).

^{iv} Les déficiences motrices peuvent être associées à d'autres déficiences. Par exemple, dans le cas d'un traumatisme crânien, les dommages peuvent également toucher les capacités cognitives du répondant. De la même manière, les muscles nécessaires à la communication peuvent être difficiles à mobiliser, ce qui complique l'accès au langage.

^v La théorie de la cuillère correspond à une métaphore du handicap, et non à un véritable cadre conceptuel. Celle-ci aborde l'énergie des individus comme un stock de cuillères, lequel s'amenuise jusqu'à épuisement en fonction des activités et tâches effectuées. Dès lors, le repos devient nécessaire pour espérer un regain d'endurance. La « quantité » de repos requise demeure néanmoins incertaine et difficile à estimer, le temps de récupération

demandé pouvant *in fine* s'avérer plus long que ce qui était espéré. La nouvelle de Miserandino (2003) aux fondements de cette théorie peut être consultée à cette adresse : <https://bit.ly/2Q1fGTQ>.