



"Je cherche une place pour stationner ma voiture le temps d'un voyage en été."

Âge: 43 ans

Situation familiale: Marié, père de famille

Domicile: Montréal, QC

## Personnalité



À l'écoute

Soucieux

Superficiel

## Attentes

- Je suis à la recherche d'une place de stationnement sécuritaire.
- Je souhaite louer cette place pour une durée déterminée.
- Je ne veux pas avoir à déplacer la voiture pour que le locateur effectue une tâche quelconque.
- J'aimerais que le prix ne soit pas trop élevé.
- L'endroit dans lequel se trouve l'espace de stationnement n'est pas important.
- Je préfère pouvoir payer le montant total d'un seul coup, si possible.
- Je ne veux pas avoir à me soucier pour ma voiture durant mon absence.
- La place que je veux louer doit répondre à au moins la moitié de ces critères.

## Biographie

Père de deux enfants. Je prévois bientôt voyager avec ma famille pendant les vacances d'été. J'ai une voiture qui restera à Montréal et je n'ai personne à qui la confier. Je ne peux pas la laisser stationner dans la rue, car je vais être sanctionné, puisqu'il faut déplacer son véhicule pendant la semaine pour que la ville de Montréal puisse nettoyer les rues.

J'aime les technologies qui servent à quelque chose dans le quotidien.

## Motivations

L'endroit est sécuritaire

Le prix

La proximité

Le respect des critères

## Frustrations

- J'ai peur de ne pas trouver de place à louer.
- Je trouve que les outils en ma dispositions ne sont pas efficaces.
- J'ai peur de trouver une place qui va me mettre en état d'inquiétude lorsque je serai en voyage.
- Je ne veux pas avoir à me diriger vers un stationnement coûteux.
- L'idée de ne pas avoir trouvé une place dans un bref délai me gêne.
- J'ai peur qu'un locateur m'offre une place qui ne correspond pas du tout aux critères que je considère importants.

Marc



Père de deux enfants. Je prévois bientôt voyager avec ma famille pendant les vacances d'été. J'ai une voiture qui restera à Montréal et je n'ai personne à qui la confier. Je ne peux pas la laisser stationner dans la rue, car je vais être sanctionné, puisqu'il faut déplacer son véhicule pendant la semaine pour que la ville de Montréal puisse nettoyer les rues.

J'aime les technologies qui servent à quelque chose dans le quotidien.

RECHERCHE D'UNE PLACE DE STATIONNEMENT À LOUER

User goals

-Trouver une place à louer dans un bref délai qui reste avant le voyage.

Process

-Recherche d'une place de stationnement sur Kijiji  
-Lecture des descriptions des offres intéressantes  
-Choix des offres selon les prix.

Expérience

Émotions

-Je suis gêné, car je voyage bientôt et je viens de commencer à chercher une place de stationnement à louer.  
J'ai peur de ne rien trouver, car j'ai commencé un peu à la dernière minute. Cela serait un gros problème.

CONTACT DES LOCATEURS AVEC DES OFFRES INTÉRESSANTES

-Je dois leur expliquer que je vais louer l'espace de stationnement pour une période déterminée.  
-Je dois aussi leur demander leurs conditions.

-Écrire un message ou appeler les différents locateurs.  
-Justifier la raison pour laquelle je veux cette place et la période  
-Discuter des conditions

-J'ai trouvé quelques annonces intéressantes et j'ai contacté les locateurs, J'espère avoir une réponse.  
-J'ai peur que les locateurs n'acceptent pas que je laisse mon véhicule pour une période donnée dans leur espace à louer.

ATTENTES DES RÉPONSES

-J'attends les réponses des locateurs que j'ai contacté

-Je vérifie mon téléphone très souvent durant la journée pour voir si j'ai reçu une réponse

-Je suis stressé et j'ai peur de ne pas avoir de réponses.  
-Au fur et à mesure que le temps passe, je perd espoir

RENDEZ-VOUS AVEC LE LOCATEUR

-Rencontrer le locateur pour une discussion.  
-Voir l'endroit et l'évaluer  
-Rappeler que la voiture y restera durant une période déterminée.

-Rencontre avec le propriétaire  
-Analyse de l'endroit pour décider si je peux y laisser ma voiture durant une période d'absence

Je suis assez satisfait d'avoir un rendez-vous pour voir une place. J'espère juste que celle-ci me convient et que je n'aurai pas à reprendre la recherche d'une autre place.

ACCORD CONCLU AVEC LE PROPRIÉTAIRE

-Le locateur a conclu un accord avec moi

Le locateur confirme qu'il accepte que je laisse mon véhicule durant ma période d'absence. Je procède au paiement et je stationnerai la voiture dans cet espace

Ouf! Cette expérience se termine avec succès. Je suis content d'avoir trouvé une place pour y mettre ma voiture pendant le voyage.



annoyance



serenity



grief



acceptance



joy



*"J'aimerais une place de stationnement qui m'appartient."*

Âge: 30 ans

Emploi: Ingénieur mécanique

Situation familiale: Marié

Domicile: Montréal, QC

## Personnalité

Non exigeant Exigeant

Dépensier Limite de budget

Actif Paresseux

Négociateur Ferme

Sérieux

Honnête

Impatient

## Attentes

- Je suis à la recherche d'une place de stationnement sécuritaire.
- J'aimerais que cette place soit proche de chez moi.
- Je préfère que la place soit couverte pour éviter le déneigement en hiver.
- J'aimerais que le prix soit raisonnable, mais je n'insiste pas trop sur ce point.
- J'aimerais éviter de déplacer ma voiture à certains moments pour que le locateur puisse effectuer des tâches.
- La sortie du stationnement doit être facile, donc je ne veux pas avoir à déneiger pour pouvoir sortir mon véhicule
- Je préfère pouvoir payer en ligne. Cela évite des déplacements et des pertes de temps.

## Biographie

Ingénieur mécanique dans la compagnie Système Versilis inc. J'ai un horaire de travail très chargé, commençant tôt le matin et l'endroit est assez loin. À la fin de la journée, je suis très fatigué et je commence à perdre ma patience.

J'aime les technologies qui permettent de faciliter plusieurs choses et qui limitent le contact humain.

## Motivations

L'endroit est sécuritaire

Le prix

Avoir le contrôle total de l'espace

La proximité de l'endroit

## Frustrations

- J'ai peur de ne pas trouver de place à louer.
- Je ne sais pas si je suis trop exigeant avec mes critères.
- Je n'aimerais pas que les conditions du locateur et mes critères divergent.
- Je ne sais pas si les outils que je vais utiliser pour rechercher sont efficaces.
- J'ai peur de prendre du temps à chercher pour ne rien trouver au final.

Sami



Ingénieur mécanique dans la compagnie Système Versilis inc. J'ai un horaire de travail très chargé, commençant tôt le matin et l'endroit est assez loin. À la fin de la journée, je suis très fatigué et je commence à perdre ma patience. J'aime les technologies qui permettent de faciliter plusieurs choses et qui limitent le contact humain.

User goals

PRÉPARATION DE MA RECHERCHE

Je dois établir une liste de critères qui me conviennent.

RECHERCHE D'UN ESPACE DE STATIONNEMENT À LOUER

Je dois trouver quelques offres intéressantes.  
Je dois vérifier si ces offres correspondent à mes critères de recherche

CONTACT DES PERSONNES DONT LES ANNONCES SONT INTÉRESSANTES

-Je dois discuter de mes critères de recherche avec le locateur.  
-Je veux connaître les conditions du locateur.  
-Je veux avoir plus d'informations.

ATTENTE DES RÉPONSES DES LOCATEURS

J'attends les réponses des locateurs que j'ai contacté

RENDEZ-VOUS POUR VOIR LA PLACE

-Rencontrer le locateur pour un discussion  
-Voir l'endroit et l'évaluer

ACCORD CONCLU AVEC LE PROPRIÉTAIRE

Le locateur est d'accord pour que je loue la place qu'il offre.

Process

-Penser aux critères importants  
-Établir un budget qui doit être respecté  
-Trouver les outils qui seront utilisés pour la recherche

-Chercher sur Kijiji et sur le marketplace de facebook.  
-Lire les descriptions pour connaître les premiers détails sur l'endroit, donc le prix, l'emplacement et les conditions du locateur, si elles sont précisées.  
-Sélectionner les annonces qui semblent intéressantes.

-Écrire un message ou appeler les différents locateurs.  
-Présenter mes critères et demander les conditions des locateurs.  
-Poser mes questions.

-Je vérifie mes messages souvent durant la journée.  
-Je garde mon téléphone à côté pour répondre d'une façon instantanée.

-Rencontre du locateur  
-Discussion face à face pour être sûr du respect de mes critères  
-Voir l'endroit et évaluation pour établir mon niveau de satisfaction.

Le locateur me confirme qu'il accepte que je loue la place. Mes critères et ses conditions sont convergents. Je vais procéder au paiement, tel que demandé, et je pourrais commencer à utiliser l'espace.

Expérience



Émotions

Je dois penser à des critères de recherches sans dépasser les limites. Je suis exigeant et j'ai peur de dépasser les limites avec mes demandes. De l'autre côté, je ne veux pas oublier un critère important. Il faut donc bien analyser, selon mes besoins.

-J'ai peur de ne pas trouver une place qui correspond à mes critères.  
-Il se peut que je trouve une offre intéressante, mais que l'endroit soit loin de mon domicile.

Je suis content. J'ai trouvé quelques offres qui semblent intéressantes. Je vais pouvoir contacter les locateurs pour discuter sur la place de stationnement.

-J'ai peur de ne pas avoir de réponses  
-J'ai peur que mes critères et les conditions des locateurs divergent.  
-J'ai peur de perdre du temps et d'avoir à reprendre la recherche

Je suis content. J'ai enfin pris un rendez-vous pour voir l'endroit et discuter avec le propriétaire. J'espère que nous allons nous mettre d'accord et que ce rendez-vous n'était pas juste une perte de temps.

J'ai enfin loué une place de stationnement. Je suis très satisfait, car elle correspond à mes critères de recherche.