

TP3-Exploration (Focus Group)

Gestion des espaces de stationnement

1) Planification

Objectif : exploratoire (recueillir les attitudes des personnes qui cherchent à louer des espaces de stationnement)

Durée : 50 minutes

Participants : un groupe de jeunes dont l'âge varie entre 19 et 20 ans. (Certains ont déjà cherché une place à louer pour eux, et d'autres l'ont fait pour leurs parents)

Lieu de passation : un local vide avec des tables et des chaises autour de façon à favoriser la discussion dans une atmosphère calme.

Moment : pause commune

Questions : ouvertes et non directives afin de ne pas avoir de l'influence sur leurs réponses.

2) Questions

Question d'engagement :

- Avez-vous déjà procédé à une recherche d'espace de stationnement sur un site d'annonces? Quelle est la raison et comment s'est déroulée l'expérience?

Question d'exploration :

- Comment aviez-vous procédé ? (Décrire les étapes et les outils utilisés lors processus)
- Quels sont les critères que vous considérez importants lors de la recherche d'un espace de stationnement? Pourquoi ?
- Combien de temps avez-vous passé avant de trouver une offre intéressante ? Pourquoi ?

- Qu'est-ce que vous n'avez pas aimé de l'expérience?

Question de sortie :

- Comment pensez-vous améliorer le processus pour le rendre plus facile pour les personnes qui voudront louer un espace de stationnement ?

3) Traitement des données recueillies

Durant la discussion, plusieurs thèmes ont été dégagés, ce qui m'a permis de faire la liste des points principaux à considérer.

Contexte

Les personnes cherchent à louer une place de stationnement pour deux raisons : pour immobiliser la voiture pendant un voyage et pour éviter la recherche de place dans les rues.

Ces individus trouvent qu'il est difficile de trouver une place correspondante à cause de l'emplacement et des conditions des locataires : « Quand je cherchais une place, je ne trouvais pas si facilement un endroit proche de là où je veux. C'est une question de chance. »



La recherche d'espaces de stationnement à louer

Les personnes ont recours à la même technique de recherche de place de stationnement à louer. Elles utilisent tous les sites d'annonces comme Kijiji ou les groupes de ventes sur facebook, puisqu'elles n'ont pas trop de choix pour procéder à la recherche.

Le groupe s'entend sur le fait que les outils qu'ils ont utilisés ne sont pas trop efficaces. En effet, malgré tous les filtres présents pour faciliter la recherche, cela n'aidait pas toujours : « j'ai utilisé tous les filtres qu'il y avait pour trouver une offre pas trop loin, mais je n'ai rien trouvé au début. »

Quand ils ont trouvé une offre, le contact avec le locateur se passe généralement bien. Ils arrivent à s'entendre facilement sur les conditions et les règles : «le locateur était d'accord avec moi et n'avait pas de problème avec la raison de la location. Je pense qu'il était content d'avoir enfin trouver un client.»

Toutefois, certains locateurs peuvent vouloir faire respecter des conditions strictes sur sa propriété : «Il y a un locateur qui n'a pas voulu louer son espace parce qu'il ne voulait pas avoir une voiture immobilisé tout le long du voyage. Je n'ai même pas compris la raison.»

Une fois l'accord effectué, le rendez-vous est l'étape suivante. Celui-ci se passe bien en général, mais parfois, cela peut être compliqué de fixer une date :«le locateur n'était pas trop disponible, donc il a fallu attendre avant de se rencontrer.»

Les critères de choix d'un espace de stationnement

Durant la discussion, plusieurs critères ont été évoqué. Cependant, les personnes considèrent que le plus important est le niveau de sécurité de l'endroit afin d'éviter les inquiétudes. Ensuite, un autre critère qui est assez important est la localisation de l'endroit, car il faut qu'il soit proche du domicile. Finalement, le critère le moins important est le prix puisque le fait d'avoir sa propre place de stationnement a des avantages :«Quand tu as ta propre place de stationnement, c'est vrai qu'il faut payer, mais il ne faut pas oublier que tu as des privilèges.»

Temps passé dans la recherche

L'un des thèmes qui a vraiment été soulevé est le temps pris pour trouver une place de stationnement. En effet, les individus du groupe sont d'accord sur le fait que cela prend vraiment beaucoup de temps à trouver une offre intéressante et ça peut même mener à l'abandon de l'idée : « Quand je cherchais une place à louer pour que mes parents puissent y mettre la voiture, ça prenait vraiment beaucoup de temps de recherche et puisqu'on a commencé à chercher un peu à la dernière minute, on a mis la voiture dans un garage qui garde les voitures, mais pour un prix élevé. »

Les éléments causant l'insatisfaction

Les personnes ayant vécu l'expérience trouvent qu'il y a plusieurs éléments dans le déroulement du processus qui les ont rendus insatisfaits. En effet, les outils à leur disposition ne sont pas très efficaces et il s'agit d'une question de hasard lors de la recherche d'un espace de stationnement : « c'est dommage parce qu'il n'y a pas d'autres moyens de chercher ce qu'on veut, donc il faut faire avec. »

De plus, le groupe affirme qu'il y a un contact humain qui peut être évité. En fait, la rencontre avec le locateur pour voir l'endroit est acceptable, mais une deuxième rencontre pour se mettre d'accord est inutile : « le locateur a voulu une deuxième rencontre pour confirmer la location et effectuer le premier paiement. Pourtant, cela aurait pu être fait par courriel. »

L'amélioration du processus pour l'avenir

Les personnes proposent divers moyens afin d'améliorer le déroulement du processus de location.

Tout d'abord, elles sont d'accord sur une idée selon laquelle il faudrait que les locateurs viennent vers les clients : « ça serait bien qu'on puisse mettre une annonce de recherche avec les détails et que les locateurs viennent nous présenter leurs offres. »

Ensuite, le groupe préfère que les paiements et les confirmations de la location soient effectués en ligne afin de limiter une rencontre inutile avec le locateur.

Finalement, ils aimeraient avoir plus de filtres de recherche qui peuvent aider plus dans la recherche et pour savoir dès le début s'il y a des offres intéressantes ou pas : « J'aimerais qu'il y ait plus de filtres pour nous aider. Au moins, ça va nous permettre de savoir dès le début s'il y a une offre qui correspond à ce qu'on veut. »