

Tp2-Exploration (Entretien et observations)

La gestion des espaces de stationnement à Montréal

Entretien et observation #1 (Utilisateur Kijiji)

Responsabilité : Poster l'annonce sur les sites, préparer le contrat avec les conditions qui doivent être respectées,

Format de l'entretien : Entretien semi-directif : je pose les questions d'une façon à avoir les informations qu'il me faut en m'assurant que la conversation reste adaptable.

Durée : 30 minutes

Contexte : il s'agit d'une personne sur Kijiji ayant mis une place de stationnement en location.

Mes objectifs : Comprendre le déroulement de la location d'une place de stationnement du côté du locateur, la gestion des tâches, les raisons de la mise en location, l'avis des locateurs sur les plateformes utilisées et les changements qu'ils aimeraient apporter.

Questions :

- 1) Pouvez-vous me décrire comment vous procéder afin de louer une place à un client intéressé ?
- 2) Comment négociez-vous les conditions avec le client ?
- 3) Dans le contrat, quelles sont les informations demandées à la personne voulant louer l'espace de stationnement?
- 4) Comment fixez-vous les prix?
- 5) Quelles sont les raisons qui vous poussent à mettre en location l'espace (place, garage, ...)?
- 6) Comment trouvez-vous le succès de vos annonces quant aux sites choisis pour les faire?
- 7) Comment trouvez-vous les différentes étapes du processus de location? Y a-t-il des pertes de temps? Si oui, précisez les étapes qui font perdre ce temps.

- 8) Comment communiquez-vous avec les clients intéressés? Trouvez-vous des difficultés avec eux?
- 9) Quels sont les éléments que vous aimeriez changer dans le processus de location ou les étapes que vous voudriez automatiser?
- 10) Pouvez-vous me décrire le système idéal qui vous permettra d'effectuer vos locations comme vous le désirez?

Entretien et observation #2 : Mohammed Laaroussi (un client)

Responsabilités : Chercher une annonce selon le besoin, contacter le locateur pour discuter des conditions

Format de l'entretien : Entretien semi-directif : je pose les questions d'une façon à avoir les informations qu'il me faut en m'assurant que la conversation reste adaptable.

Observation : J'en profite de la rencontre afin de voir comment il procède à la recherche.

Durée : 20 minutes

Contexte : Je connais la personne et je sais qu'elle cherchait une place de stationnement récemment afin de la louer (raison : absence dû à un voyage).

Mes objectifs : Comprendre le déroulement du processus du côté client, les critères considérés importants lors de la recherche, les raisons pour lesquelles les clients cherchent une place à louer, ce qu'ils aimeraient changer dans le processus.

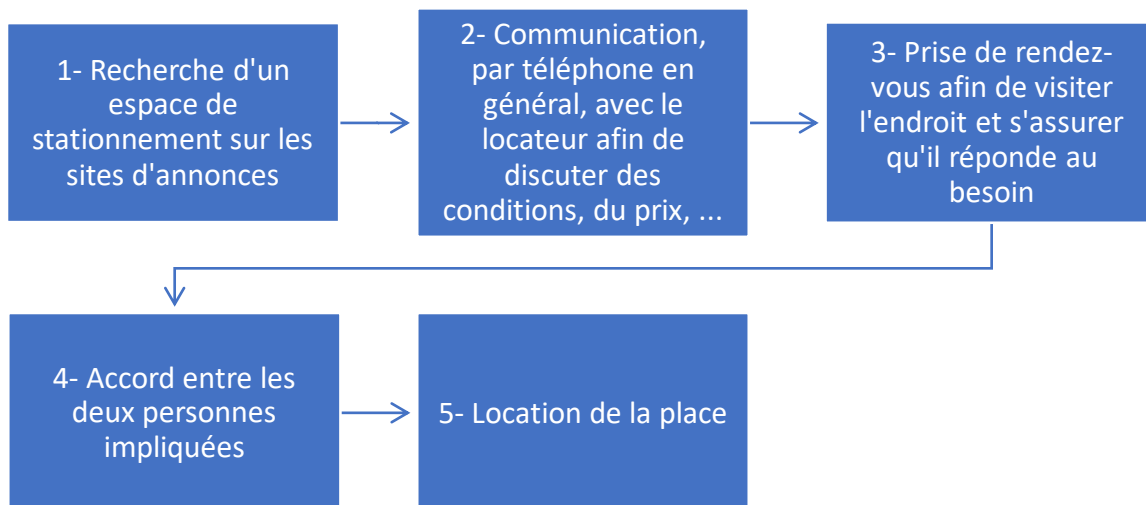
Questions :

- 1) Quelles sont les difficultés que vous trouvez lors de la recherche d'un espace de stationnement?
- 2) Quelles sont les critères que vous considérez importants dans la recherche d'une espace de stationnement?
- 3) Quels sont les avantages d'avoir un espace en votre possession pour y mettre votre véhicule?

- 4) Qu'en est-il de votre relation avec le locateur? Trouvez-vous des difficultés avec lui?
- 5) Comment voudriez-vous changer le processus de location?
- 6) Quelles sont les tâches qui, selon vous, peuvent être automatiser par un système?
- 7) Trouvez-vous que les sites d'annonces (kijiji, groupe facebook, ...) rendent la recherche facile? Pourquoi?
- 8) Pensez-vous qu'une application d'annonces uniquement pour les stationnements permettra de faciliter la tâche? Si oui, comment?
- 9) Certaines personnes pensent que le processus effectué en ligne est meilleur qu'une rencontre avec le locateur. Quelle est votre opinion à ce sujet?

Résumé des rencontres :

Après les deux entretiens, j'ai une idée plus claire de la façon dont la location d'un espace de stationnement est effectuée :



Comme on peut voir, le processus se déroule en 5 étapes. Cependant, certaines étapes peuvent mener le client à retourner à la 1^{re} étape pour diverses raisons qui seront expliqués ultérieurement.

1^e étape :

La personne se met à la recherche d'un espace de stationnement mis en location sur les sites d'annonces pour une raison qui diffère d'une personne à l'autre. Dans le cas de la personne que j'ai interrogé, la raison est qu'elle s'absente pour une longue période (voyage), donc elle ne peut pas stationner la voiture n'importe où à cause des contraventions. Plusieurs critères sont pris en compte dans cette recherche. Selon Mohammed, il faut que la place soit à proximité du domicile afin d'éviter un long déplacement pour prendre son véhicule. Il faut également avoir le droit de stabiliser la voiture pour une longue période sans avoir à la déplacer pour quelconque raison (déneigement, lavage, ...). En plus, il faut que l'endroit soit sécuritaire afin de ne pas avoir à se soucier du danger.

2^e étape :

Une fois que la personne trouve un espace de stationnement intéressant, elle communique par courriel ou par téléphone avec le locateur afin d'avoir de l'information. Dans le cas de Mohammed, il pose des questions afin de savoir si ses critères sont respectés. Si ce n'est pas le cas, il retourne à la 1^e étape, soit la recherche. Ensuite, l'individu qui a mis l'annonce évoque les conditions qui doivent être respectées. Dans le cas de celui que j'ai interrogé, il veut que les paiements soient effectués à temps, donc à chaque mois, et qu'il n'y a aucun risque de fuite d'huile de voiture puisque ce n'est pas facile de nettoyer la place après. Puis vient le temps de parler du prix. En général, les locateurs de places de stationnement font cela puisque c'est une source de profit qui leur permet d'arrondir leurs fins de mois. Alors, le prix varie d'un locateur à l'autre. Dans le cas de la personne que j'ai questionné, elle détermine le prix en fonction des concurrents et essaye toujours de le mettre un peu plus bas que les autres afin d'avoir plus de chances de trouver des clients.

3^e étape :

Si la 2^e étape se passe avec succès, le client prend un rendez-vous avec le locateur afin d'aller voir l'endroit. Par exemple, pour Mohammed, cette rencontre est importante

puisqu'elle lui permet de voir si l'endroit est sécuritaire et s'il correspond à ce qu'il veut exactement. Cela lui permet aussi de discuter avec la personne et lui poser des questions pour décider s'il prend la place ou non. Dans le cas où il ne loue pas cet espace, il retourne à la 1^e étape. Pour ce qui est du locateur, il profite du rendez-vous pour montrer au client l'endroit et pour le convaincre de le louer.

4^e étape :

Si le client est satisfait, il procède donc à établir un accord avec le locateur. Celui-ci va donc lui demander de déterminer la date du début de la location et prend quelques informations qui le concerne. Dans le cas du locateur que j'ai interrogé, il demande à son client de lui envoyer par courriel le nom, le prénom, le numéro de téléphone et l'adresse au lieu de remplir un contrat et le signer puisqu'il considère que cela n'est pas important pour un particulier de le faire. De plus, il donne ses informations au client afin qu'il puisse payer par virement bancaire.

Une fois cela complété et le paiement effectué, le client peut stationner dans l'espace qu'il a loué.

Avis des personnes interrogées sur le déroulement du processus

Après avoir demandé l'opinion des personnes impliquées dans le processus de location sur le déroulement, j'ai pu comprendre ce qu'ils apprécient le moins.

Tout d'abord, du point de vue du client, les sites d'annonces dans lesquels il effectue ses recherches ne sont pas très efficaces puisqu'il trouve que c'est difficile de trouver un espace de stationnement près de chez lui. En effet, il faut chercher dans toutes les annonces et espérer tomber sur quelque chose d'intéressant, ce qui demande du temps.

Ensuite du point de vue du locateur, les sites qu'il utilise pour publier ses annonces ne constituent pas le meilleur moyen de faire. En effet, le succès de son annonce n'est pas garanti puisque cela peut prendre beaucoup de temps avant de se faire contacter par une personne qui manifeste son intérêt. Outre ceci, certaines personnes peuvent oublier de payer à temps, ce qui l'oblige à les contacter pour leur rappeler.

Il est donc possible de remarquer que les deux personnes considèrent que les sites d'annonces qui existent ne constituent pas la meilleure façon de faire les choses en raison de la difficulté de trouver une annonce intéressante ou un client, selon le cas.

Améliorations proposés

Après avoir entendu les critiques sur les sites, j'ai expliqué à chaque personne mon projet sans donner beaucoup de détails et je leur ai demandé de me dire ce qu'ils aimeraient trouver sur la plateforme.

Selon le client, il serait intéressant d'avoir un filtre afin de trouver directement des espaces à louer proche de son domicile. Cela permettra donc de chercher dans la zone souhaitée. Il propose également le fait d'obliger le locateur à mettre les conditions dans la description de l'annonce afin de savoir directement si cela correspond à ce que le client cherche. Cela va donc lui éviter de perdre du temps avec des appels ou des rencontres. Toutefois, il préfère quand même rencontrer le locateur pour voir la place avant de la louer.

Concernant le locateur, il propose un système de paiement directement implanté dans l'application web afin de se faire payer plus facilement lors des débuts de chaque mois. Il préfère également que le locataire puisse entrer ses informations sur la plateforme afin qu'elles soient accessibles rapidement. Pour le reste, le locateur pense que le fonctionnement ressemblera à celui des sites d'annonces déjà existant, mais il est certain que l'application lui permettra d'avoir plus de succès quant à la recherche d'un client.

Citations révélatrices

Client :

- Je n'aime pas quand je dois retourner à la recherche d'un espace de stationnement à louer après avoir contacté un locateur avec qui je ne me suis pas entendu.
- C'est très décourageant quand je ne trouve aucune place à côté de chez moi.

Locateur :

- Quand je vois que personne ne répond, j'ai l'impression que le site d'annonce est inutile.