



RATP Refonte UX - bornes

Kevin Crespin, Remy Beaupérin, Matthias Nho, Maëlle Razatovo

A photograph of a Parisian metro train, specifically a RER train, stopped at a platform. The train is green and white, and the platform has a sign that reads "ARRIÈRE DU TRAIN".

POURQUOI ?

Les bornes manquent de
claretées.

L'expérience n'est pas
intuitive



NOS HYPOTHÈSES APRES L'AUDIT

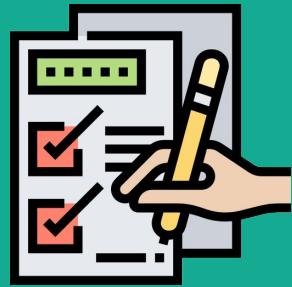


Les utilisateurs ne connaissent pas la différence entre les tickets Mobilis et Paris Visite (et entre les différents tickets en général)

Les utilisateurs ne connaissent pas les limites de zones.

Les utilisateurs ne connaissent pas l'âge limite du tarif enfant de la RATP.

Les informations présentent sur la borne ne sont pas assez claires



LE TEST UTILISATEUR

QUOI ?

Nous avons fait tester en temps réel les bornes RATP par des utilisateurs occasionnels.

→ On leur a demandé d'acheter un ticket valable 1 jour entier.

6

POURQUOI ?

Ainsi nous avons pu recueillir leur expérience et leur critique face à l'interface.

UTILISATEURS

RÉSULTATS



CONSTATS

- Les bornes ne sont pas intuitives
- Le choix des tickets est "brouillon"
- L'âge des tarifs n'est pas connu des utilisateurs (et non mentionné)
- Les zones ne sont pas connues des utilisateurs (et non précisées)
- Les utilisateurs n'ont pas réussi à "trouver" le ticket 1 jour RATP

DONC

- On peut lire que nos hypothèses sont confirmées
- Les problèmes ont été cernés



“ J'aimerais prendre mon ticket rapidement en gare sans avoir à me casser la tête ”

Charlotte Walker

34ans

Résidence :
Ile de France

Situation :
Serveuse
En couple

BIOGRAPHIE

Charlotte habite à Versaille. Elle y travaille et y mène sa vie de famille. Elle se rend occasionnellement sur Paris en utilisant les réseaux de transport en Ile de France

Habitudes



Objectifs

- Acheter un ticket en fonction de ses besoins
- Ne pas perdre trop de temps devant la borne RATP

Contraintes

- Ne connaît pas bien les zones
- N'a pas pour habitude d'acheter des ticket 1 jour RATP

PERSONA



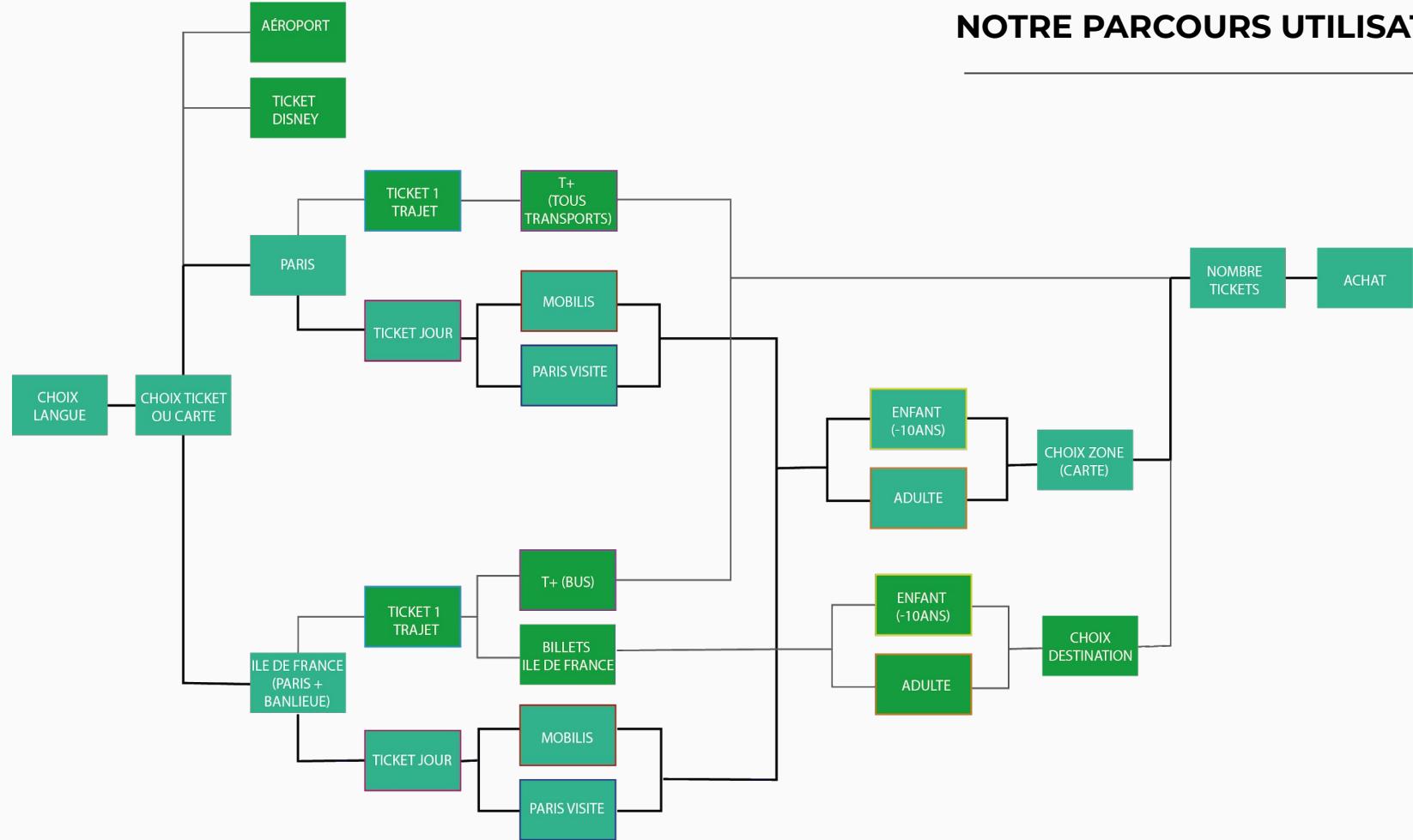


NOS CHOIX

- Revoir le parcours utilisateur
-

- Revoir le design
- Revoir la terminologie
- Revoir les descriptions des tickets

NOTRE PARCOURS UTILISATEUR



Notre idée

Changer la façon de trier les titres de transport



Changer la façon de trier les titres de transport

Nous avons testé le trie des titres de transports par zone géographique :

- Paris zone 1
- Ile de France
- Aéroport
- Disney Land MLV

DESTINATION DUREE TICKET FINALISATION QUANTITE ACHAT

CHOISISSEZ VOTRE ZONE DE DESTINATION

Paris
Intra muros - Zone 1

Ile de France
Paris banlieue - Zone 1 à 5

Aéroports 
Rejoindre un aéroport parisien

Disney Land 
Marne la Vallée

 RETOUR      

Changer la façon de trier les titres de transport

Puis par durée de validité

DESTINATION → DUREE → TICKET → FINALISATION → QUANTITE → ACHAT

CHOISISSEZ LA DUREE DE VALIDITEE

Ticket trajet unique
Utilisable pour un trajet complet

Ticket journée(s)
Valable pour une ou plusieurs journée(s)

← RETOUR

Changer la façon de trier les titres de transport

DESTINATION DUREE TICKET FINALISATION QUANTITE ACHAT

CHOISISSEZ VOTRE TITRE DE TRANSPORT

Paris Visite
Transports + avantages visites
 1 à 5 jour

Mobilis
 1 jour

 RETOUR 

DESTINATION DUREE TICKET FINALISATION QUANTITE ACHAT

CHOISISSEZ VOTRE TITRE DE TRANSPORT

Ticket T+
 : toutes zones
 : zone 1

Billet Ile de France
Ticket valable au départ de cette gare
 Zone 1 à 5

 RETOUR 

DESTINATION DUREE TICKET FINALISATION QUANTITE ACHAT

CHOISISSEZ VOTRE TITRE DE TRANSPORT

Ticket T+
Valable aussi pour tous les bus Ile de France
 Zone 1

 RETOUR 

Via Paris intra muros et Ile de France

Via Ile de france

Via Paris intra muros

Notre idée

Revoir le choix des tarifs et des zones

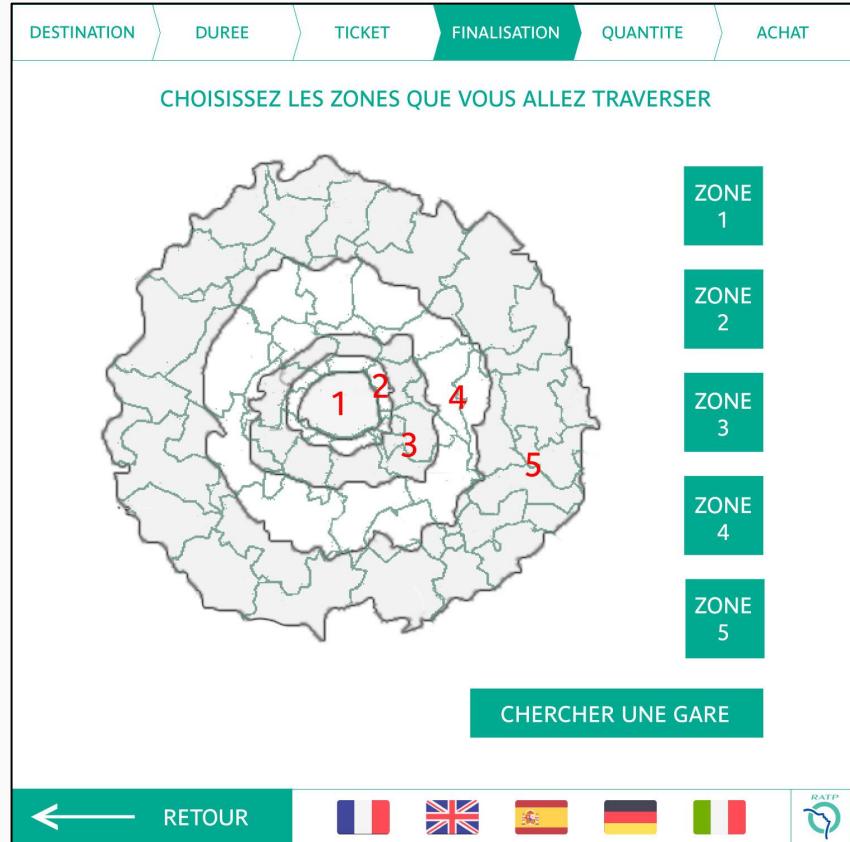


- A RATP/SNCF
- B RATP/SNCF
- C SNCF
- D SNCF
- E SNCF

Revoir le choix des tarifs et des zones

Nous avons testé le mapping afin de rendre ludique et visuel les différentes zones.

- Map et boutons tactiles
- Recherche par gare possible



Revoir le choix des tarifs et des zones

Le tarif enfant n'étant pas clair nous avons mis en place une description simple.

DESTINATION DUREE TICKET FINALISATION QUANTITE ACHAT

CHOISISSEZ VOTRE TARIF

Adulte âgée de 10 ans ou +

Enfant -10 ans

← RETOUR

Les autres écran du parcours utilisateur

commencer

OU CHOISISSEZ UNE LANGUE

FR M RER T

Écran d'accueil

QUE VOULEZ VOUS FAIRE ?

Pass Navigo
Recharger

Acheter des tickets

RETOUR

RATP

Choix ticket ou Navigo

DESTINATION DUREE TICKET FINALISATION QUANTITE ACHAT

CHOISISSEZ LE NOMBRE DE TICKET SOUHAITE

nombre	prix
1	1,90€
2	2,80€
3	4,70€
4	6,60€
5	8,50€
6	10,40€
7	12,30€
8	14,20€
9	16,10€
1 carnets (10 tickets)	14,00€
2 carnets (20 tickets)	28,00€

RETOUR

RATP

Choix du nombre

ANNEXES

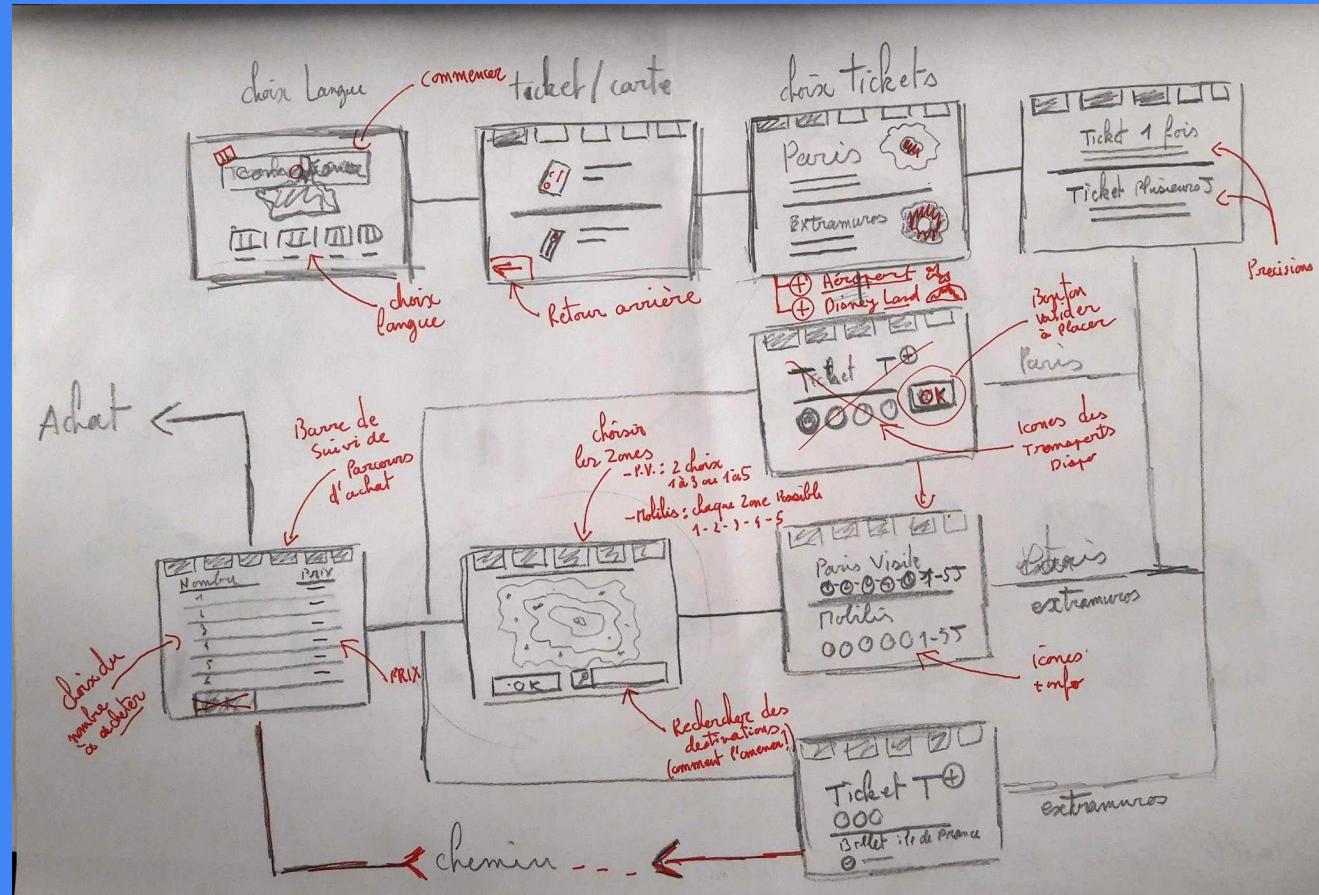


Audit

- La Mockette
- Pas de retour possible
 - ↳ seulement pg d'accueil
 - choix ticket à retour
 - ↳ retour arrière "cache"
 - Bon pour... (c'est quoi?)
 - Zone → Pas expliqué (nobilité)
 - (Paris ville) → manque de précision
 - (Tibet jeune)
 - Billet offre de fr. → pas clair
 - retour horribile
 - Billet aéroport → pas "clair"
 - réservé RATP (bloc MIR)
 - carte peut payer que 3 fois max
 - les choix ne sont pas expliqués
 - Annulation après un temps d'attente

- obligé d'expliquer la marche à suivre autour de l'écran
 - ↳ et pas écrit dans les autres langues
- Pourquoi M Billet MIR
 - ↗
- limite d'agent d'achat
- Paiement Billet
- Taux de react.
 - | Nouveau |
 - ↳ retour mieux
 - français choix étrange
- Bon pts → Avantage
 - + pouvoir savoir dans quelle Zone se trouve la gare

Wireframe



Résultats tests utilisateurs

