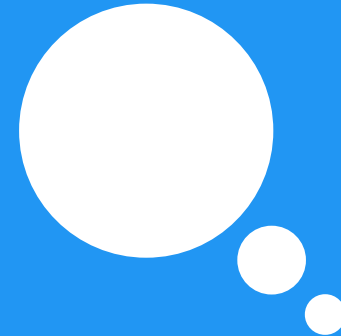


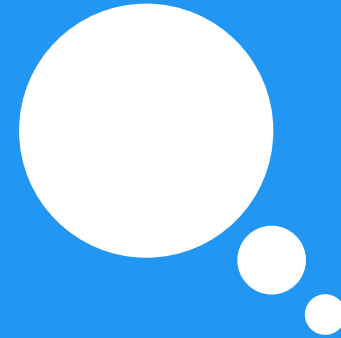
# Atelier de co-conception

## Réflexions & enseignements

Le 8 juillet 2021



**« Comment améliorer l'expérience  
d'un voyage en train ? »**



# Les participants



#S01



#F02



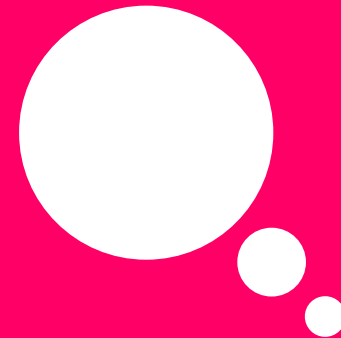
#M03

NB : William Absent

# Le déroulé de l'atelier

- **Kick off**
- **Ice Breaker**
- **Warm up**
- **Projection**
- **Color Run**
- **Vote**

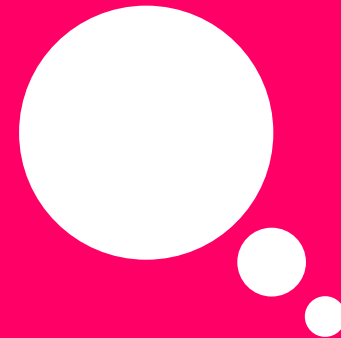
ATELIER DE CO-CONCEPTION  
Le 27 juin 2021



[Liens vers le guide d'animation](#)

# Les règles d'or de l'atelier

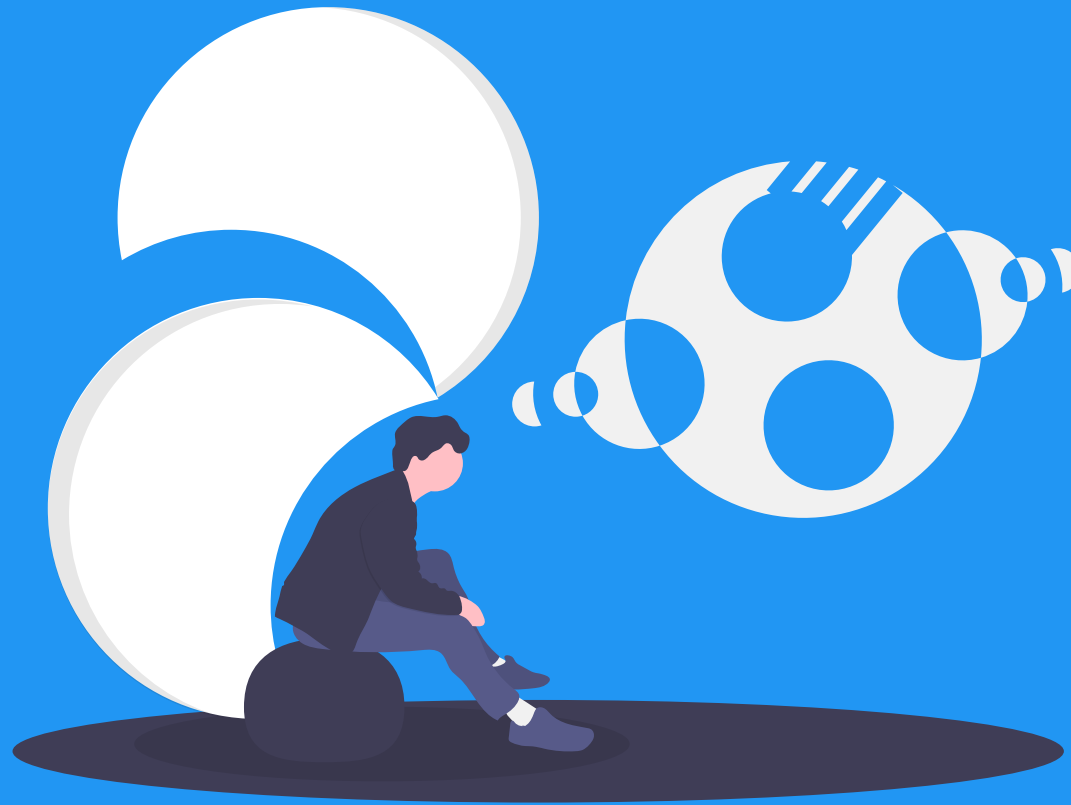
- **Ne jugez pas**
- **Rebondissez sur les idées**
- **Privilégiez la quantité**
- **Lâchez les chevaux**



ATELIER DE CO-CONCEPTION  
Le 27 juin 2021

# Ice Breaker !





**Que signifie design thinking ?**



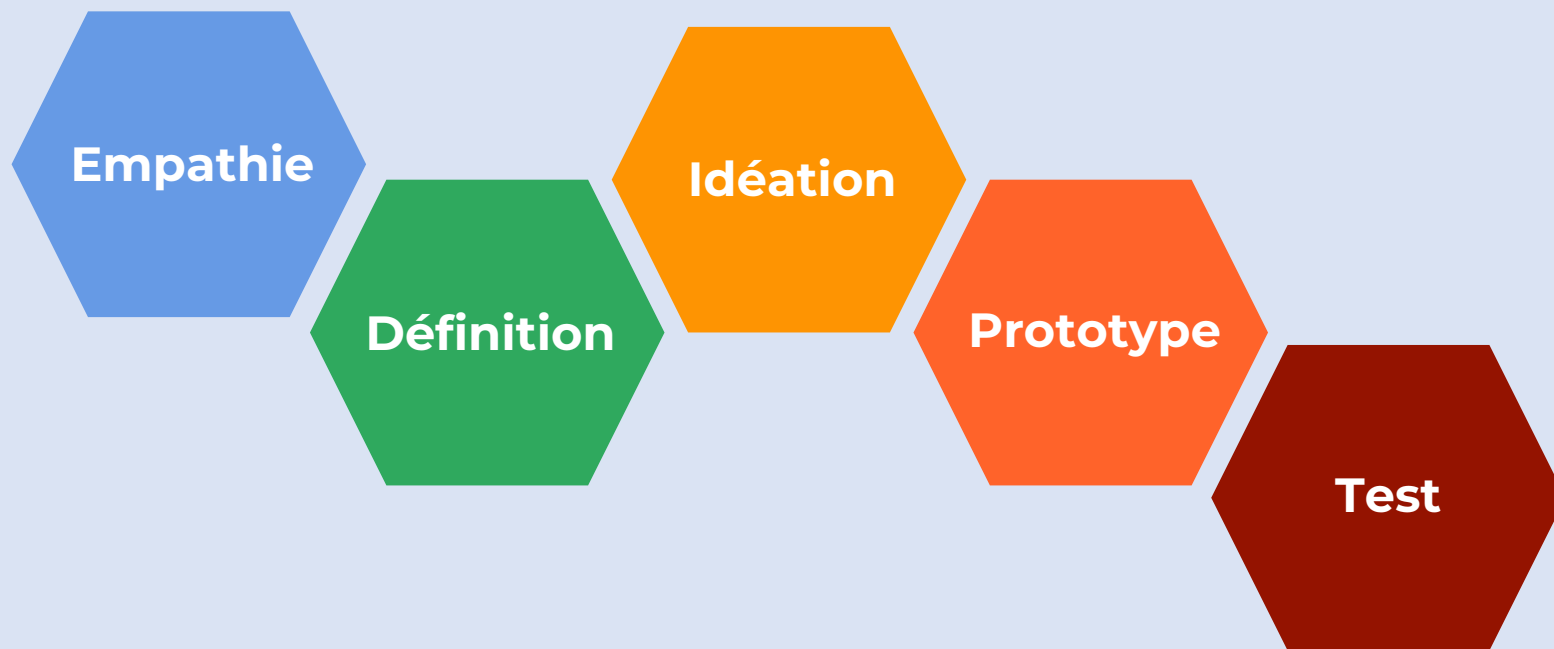
*« Le design thinking est une approche de l'innovation centrée sur l'humain. C'est une méthode ou un process de conception globale, centré sur l'utilisateur (ou l'humain), en vue de réaliser des services ou produits innovants. »*





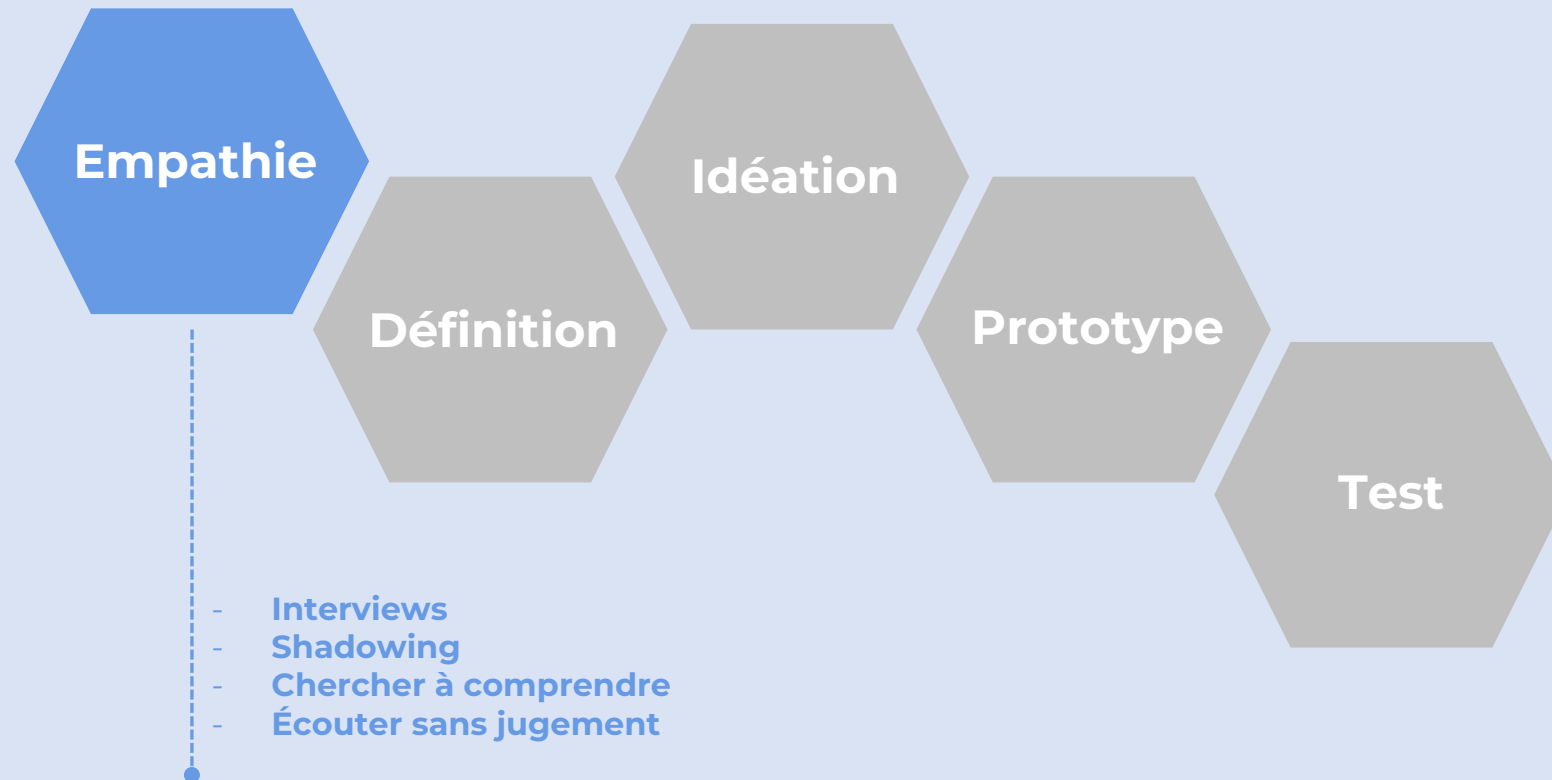
**Quelles sont les méthodes et process ?**

## Le modèle de la d.school



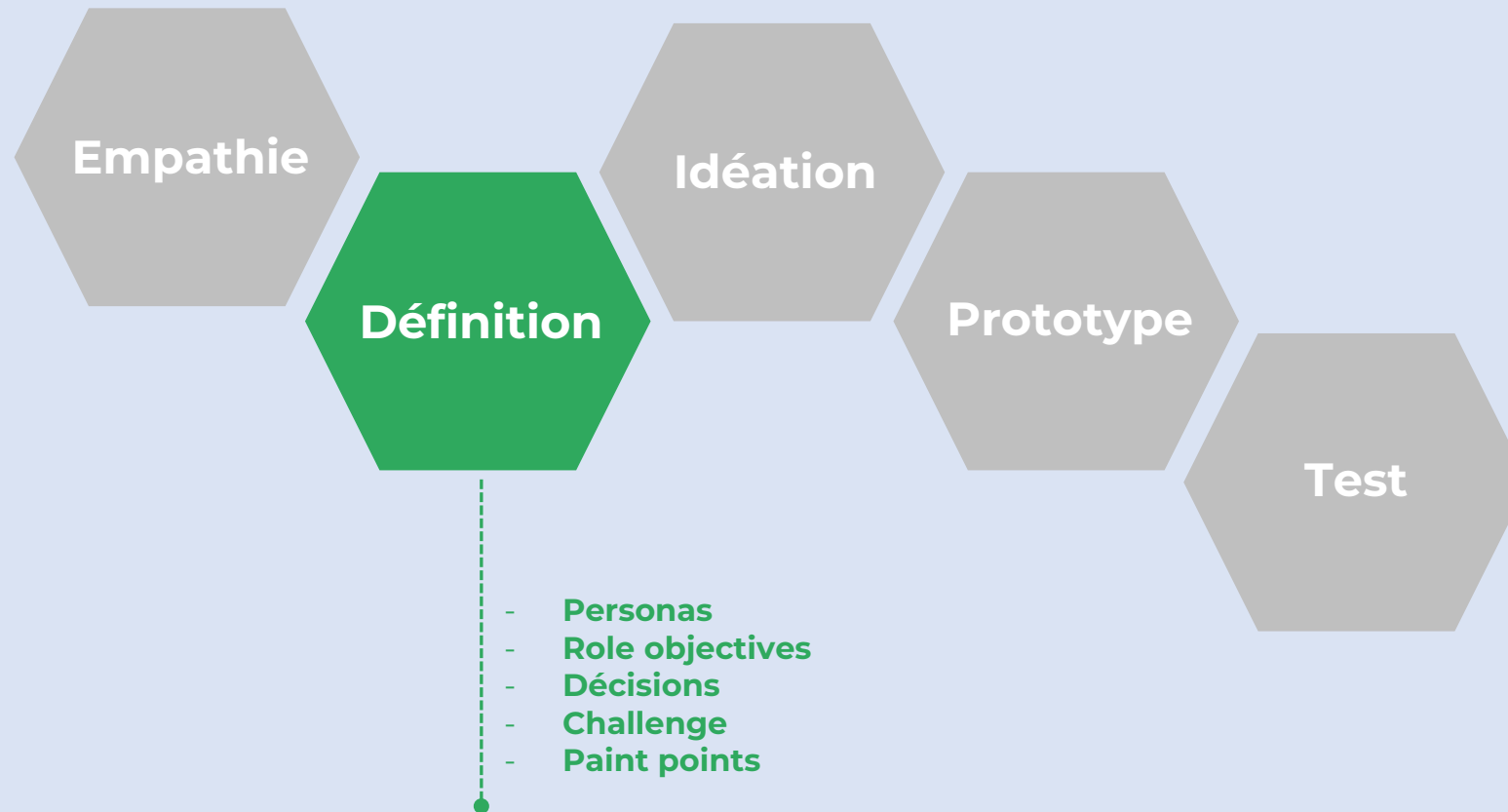
## Empathie (*ouverture*)

On se décentre de soi pour comprendre un besoin et se mettre à la place de ceux qui le rencontrent



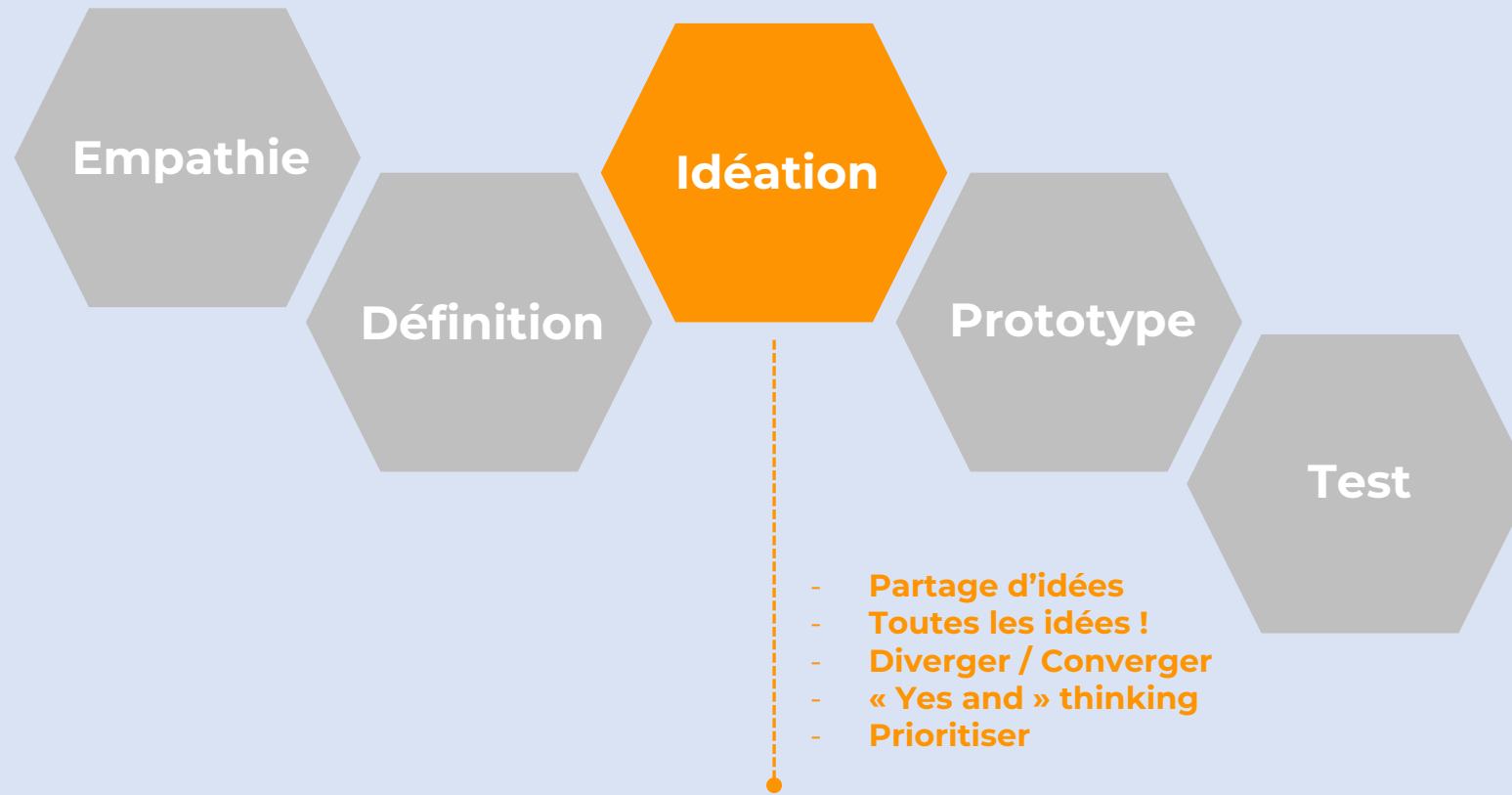
## Définition (*fermeture*)

On résume pour définir clairement le problème à résoudre : formuler la problématique en une phrase



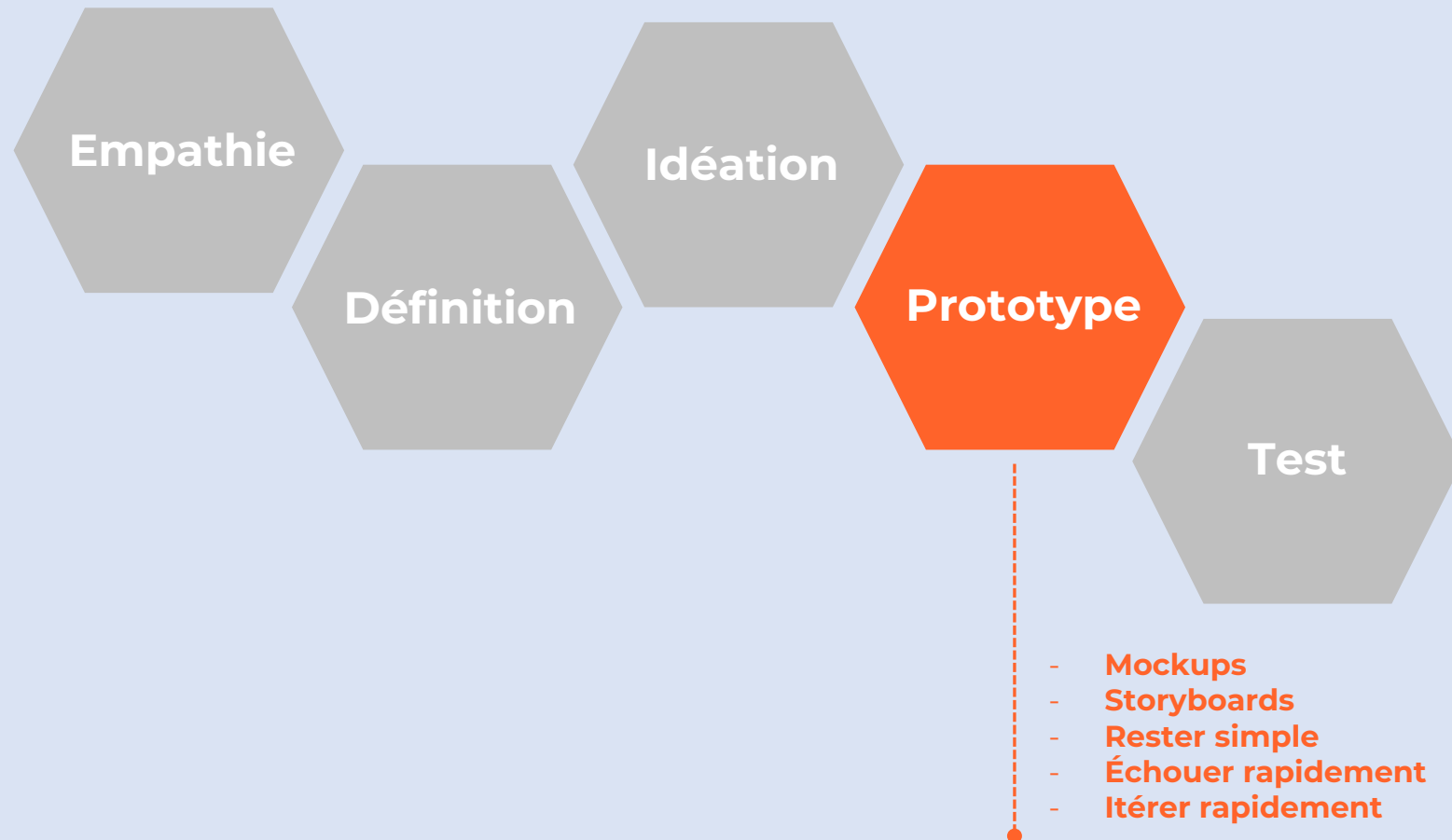
## **Idéation** (*ouverture*)

On diverge pour générer plein d'idées (brainstorming)  
pour répondre au problème



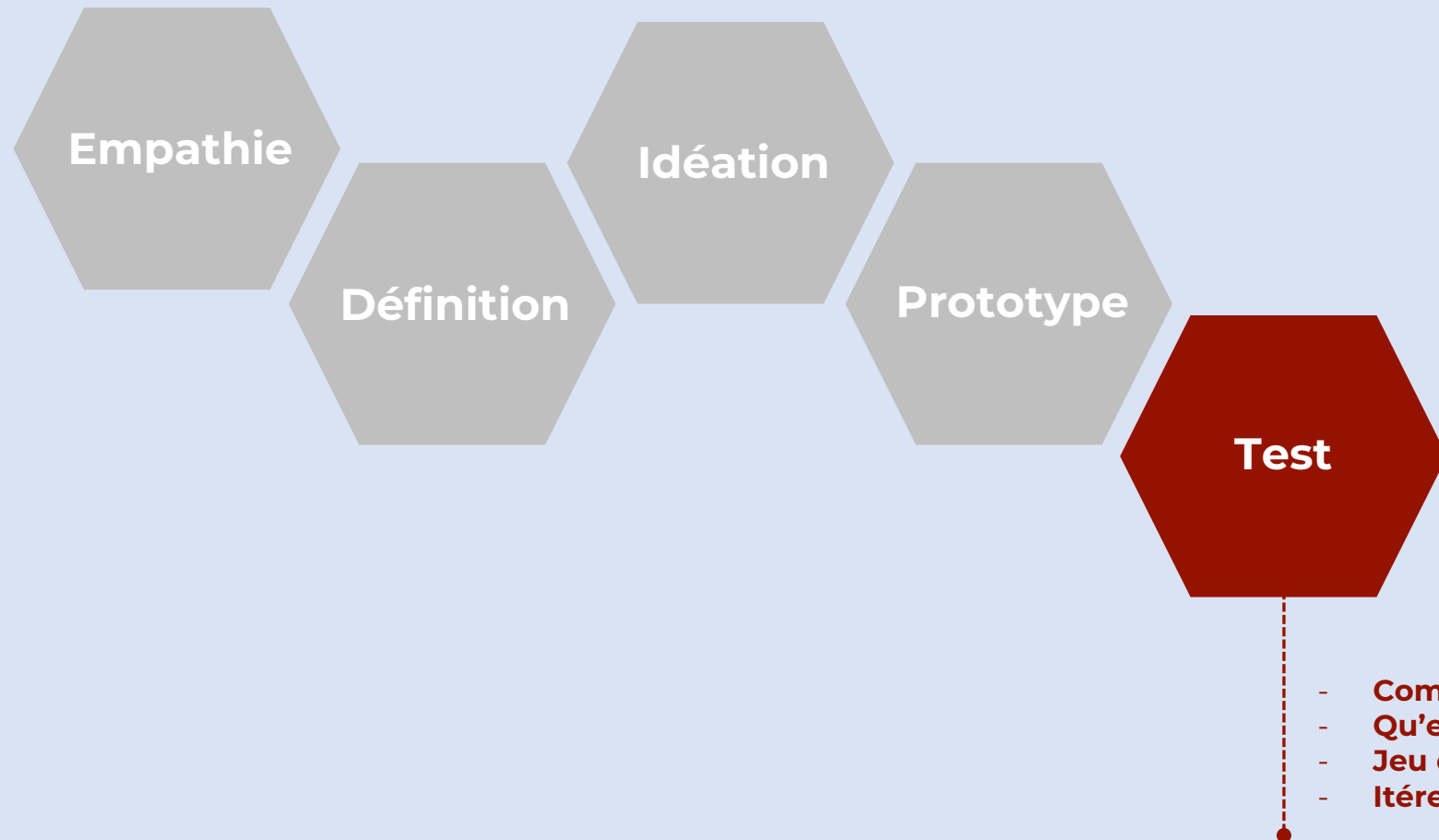
## **Prototype** (*fermeture*)

On se focalise sur la meilleure idée pour développer un prototype (brouillon / maquette / plan...)

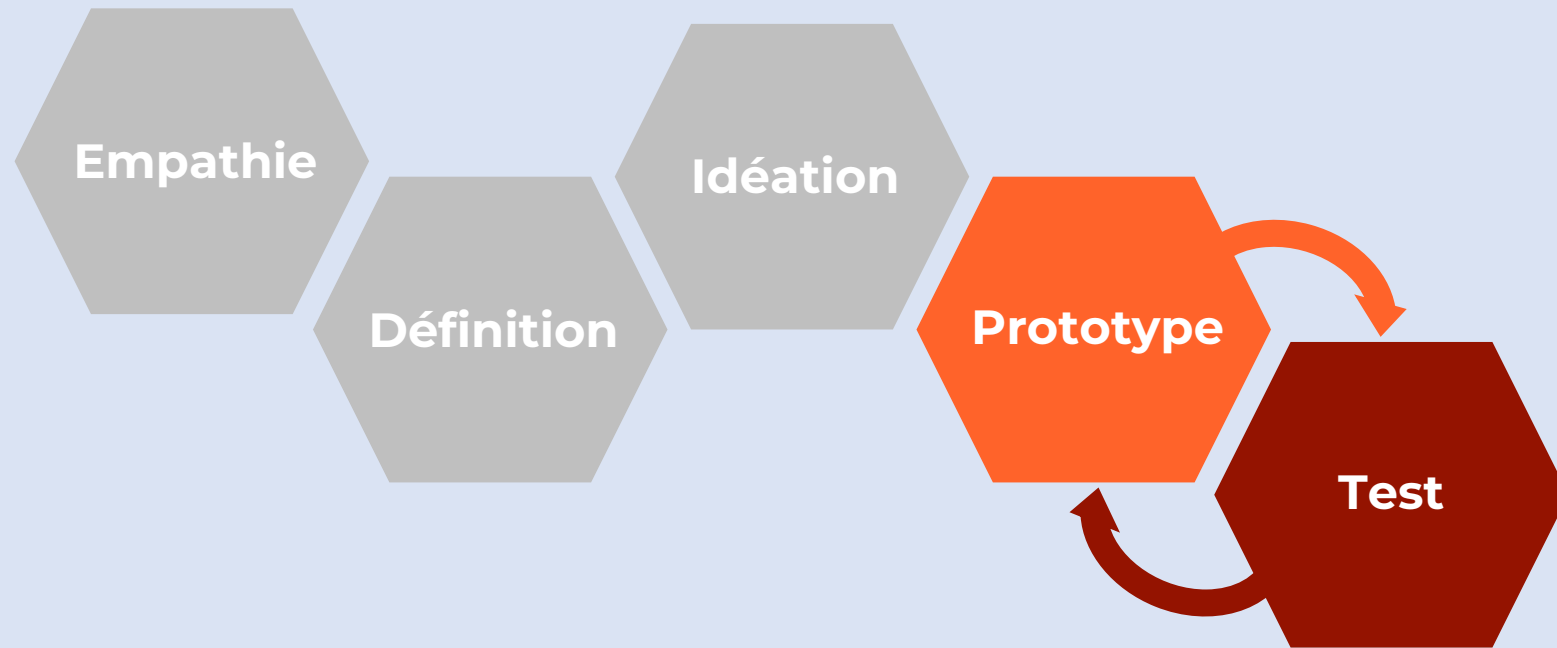


## **Test** (*ouverture*)

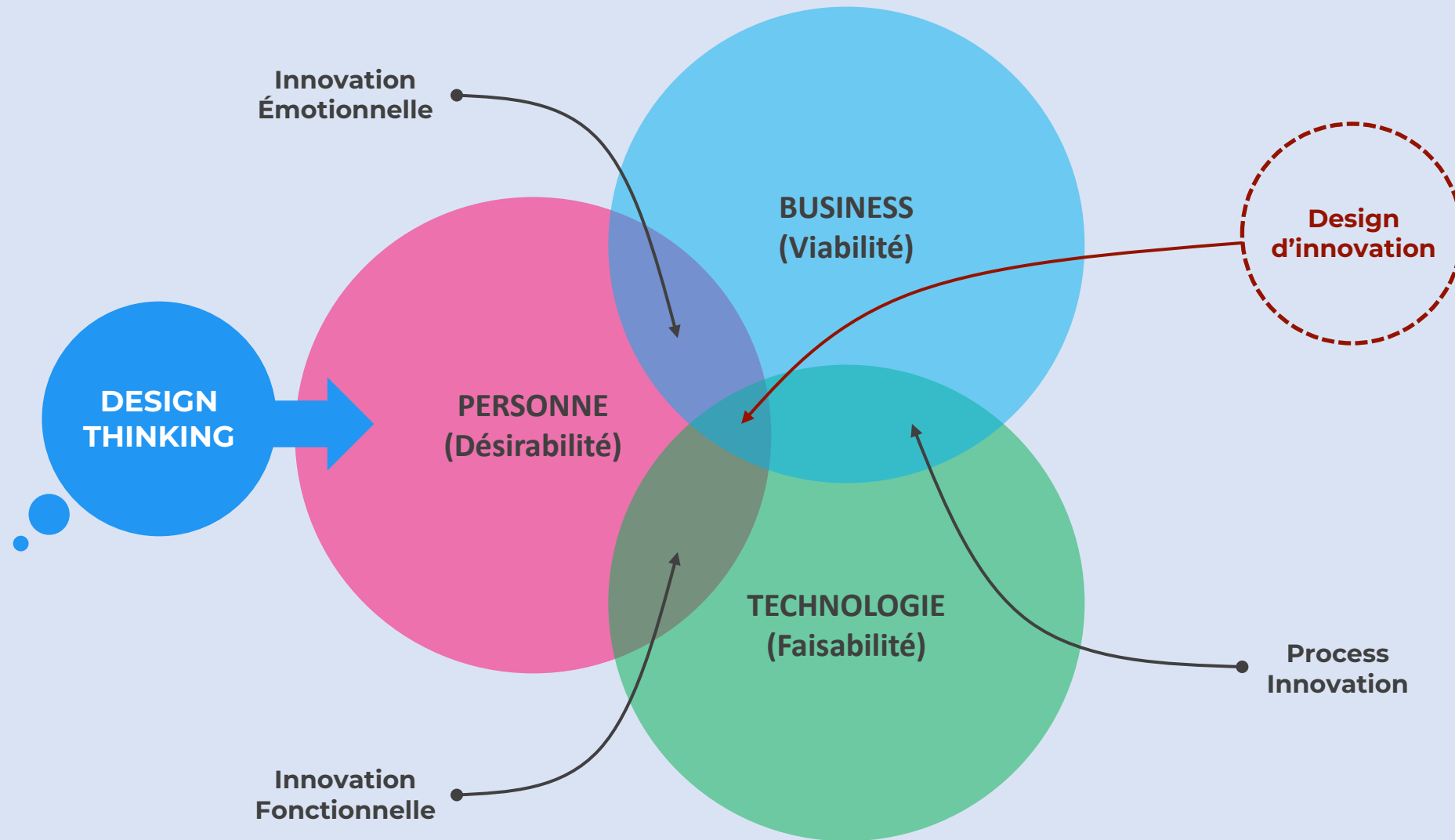
On s'ouvre aux autres pour tester le modèle auprès des utilisateurs et prendre en note *tous* les retours critiques



La **conception itérative** est une méthodologie de conception basée sur un processus cyclique de prototypage, de test, d'analyse et de raffinement d'un produit ou d'un processus









**Comment devenir un bon design thinker ?**

# Être empathique



# S'imprégner du problème

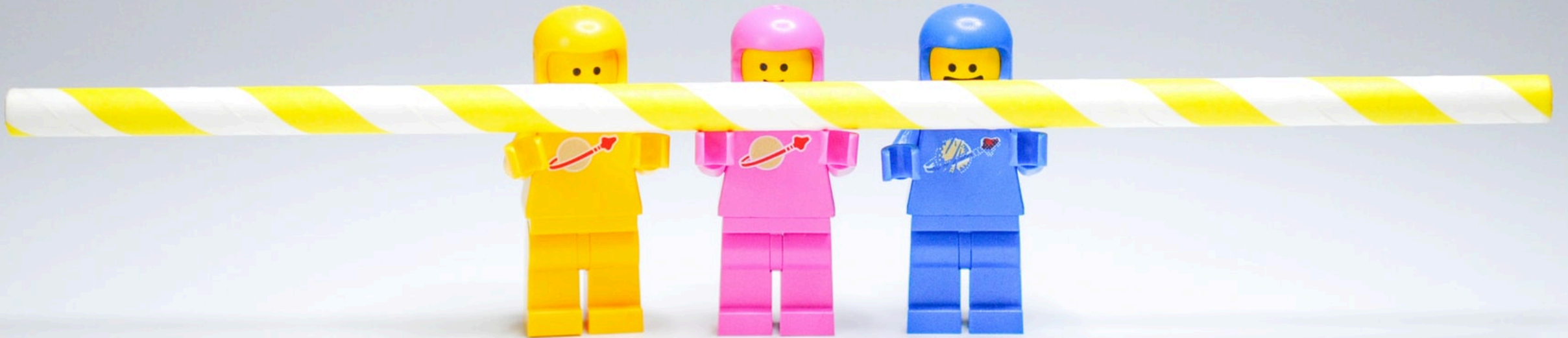


# Expérimenter





# Travailler en équipe





**Felo**

**Marie**

**Will**

**Sido**

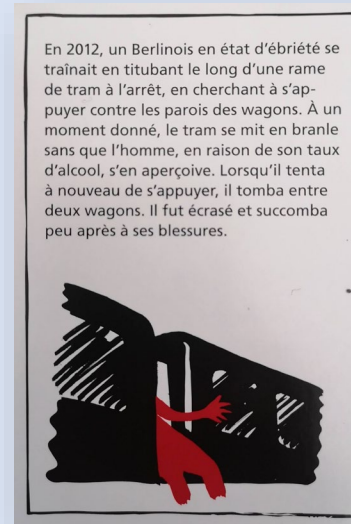
**À vous de jouer !**

# Warm up !





# Une expérience fatale !



**Echauffement en douceur avec la résolution  
d'une énigme sur la thématique du train**

**Initiation à la pensée « outside the box »**

**Mettre les participants à l'aise**

# Et vous ?

## Vos mauvaises expériences ?

*« Les uns sur les autres pendant les périodes de grèves, une horreur ! »*

*« Combien de fois je me suis planté de voies ou de correspondances »*

*« Sans pass Navigo, tu n'as pas accès aux toilettes sur le quai ! »*

*« Entre le temps que tu imagines et celui que tu perds, il y'a un gouffre ! »*

*« La poussette c'est une vrai galère , c'est vraiment pas pratique »*

# Problématiques identifiées

1

**La perte de temps**

Comment gagner du temps sur le parcours de l'utilisateur ?

2

**Les aléas du confort**

Comment rendre les étapes du parcours plus confortables ?

3

**Les défauts de communication**

Comment fluidifier le parcours de l'utilisateur ?

Cibles : Tous types de voyageurs : voyageurs handicapés, personnes âgées, voyageurs avec enfants, voyageurs avec bagages ou accessoires...

**NB : L'atelier s'est déroulé autour de 3 problématiques car il ressortait des échanges que celles-ci étaient interdépendantes.**

# Projection



# Construisez vos personas & Réalisez votre parcours !



#S01



#F02



#M03

# Sidonie



« Voyager sereinement »

Informations personnelles

Âge : 38 ans

Profession : sans emploi

Situation familiale : pacsé, 1 enfant

Localisation : Enghien-Les-Bains

## Biographie

J'ai pris les transports en commun pour mes études et le travail dans la région parisienne

## Persona primaire

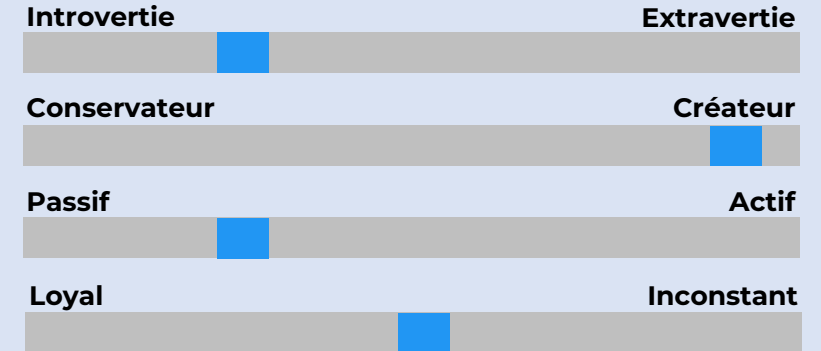
## Besoins / Objectifs

- Sécurité
- Être informée des itinéraires en cas d'annulation
- Confort
- Toilettes
- Artifices

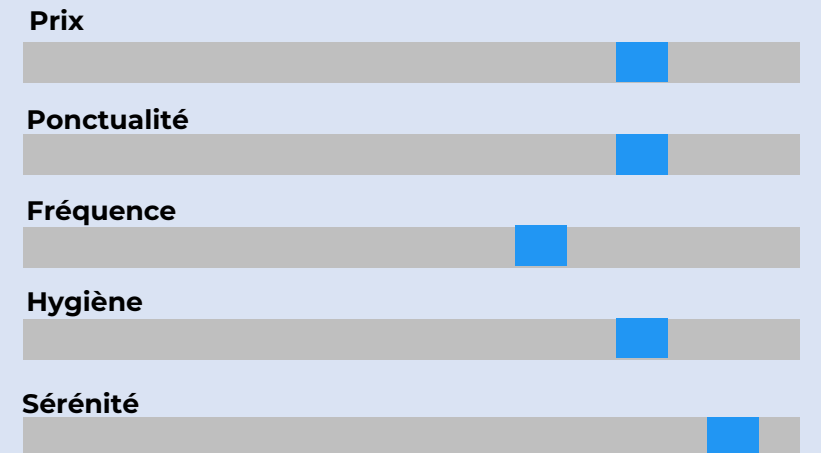
## Frustrations


- Toilettes dans les wagons
- Manque d'informations
- Grèves
- Tarifs élevés
- Hygiène

## Personnalité



## Motivations





Sidonie

**Citation**


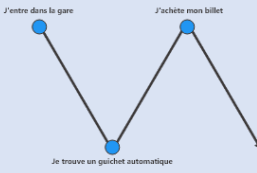
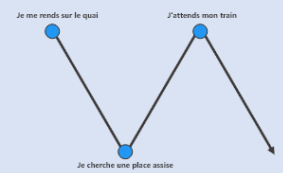

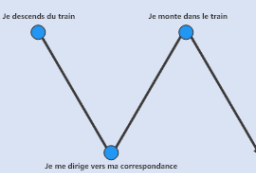
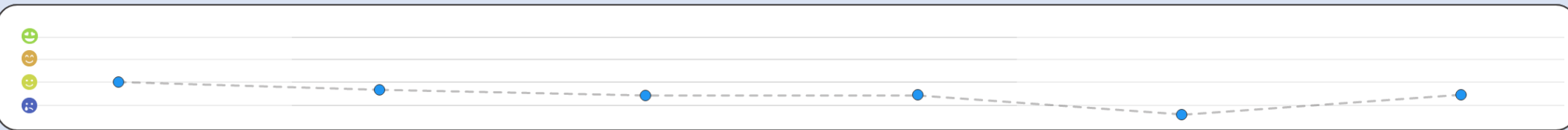
« Voyager en toute sérénité »

**Biographie**

J'ai pris les transports en commun pour mes études et le travail dans la région parisienne.

**Informations**

Âge : 38 ans  
Profession : Sans emploi  
Situation : Pacsée, un enfant  
Localisation : Enghien-Les-Bains

	ETAPE 1	ETAPE 2	ETAPE 3	ETAPE 4	ETAPE 5	ETAPE 6
TÂCHES	VÉRIFIER L'HORAIRE	SE RENDRE À LA GARE	ACHETER LE BILLET	ATTENDRE SUR LE QUAI	MONTER DANS LE TRAIN	PRENDRE DES CORRESPONDANCES
PROCESSUS						
OBJECTIF	Avoir un train à la bonne heure	Arriver à la gare	Avoir un titre de transport	Ne pas attendre	Etre bien installée	Que la correspondance se fasse rapidement
ATTENTES / ESPOIRS	- Avoir un train à l'heure souhaitée	- Qu'il ne pleuve pas	- Que ce soit rapide - Que les automates fonctionnent	- Une place pour s'asseoir - Un abri si il pleut - Un distributeur (boissons/nourritures)	- Une gare plus propre - Des toilettes - Des distractions	- Que ce soit simple - Que ce soit rapide
EXPÉRIENCES & ÉMOTIONS						
CRAINTES / STRESS	- Pas de trains	- Arriver en retard	- Automates HS - Personne aux guichets	- Attente trop longue	- Pas de places assises	- Ne pas arriver à destination (me perdre)

# Florian



« Voyager sans perdre de temps »

Informations personnelles

Âge : 39 ans  
Profession : Consultant technique  
Situation familiale : marié, 1 enfant  
Localisation : Montigny-Lès-Cormeilles

## Biographie

A pris les transports en commun pendant des années.  
Les prend désormais plusieurs fois par moi pour se rendre en clientèle.

## Persona primaire

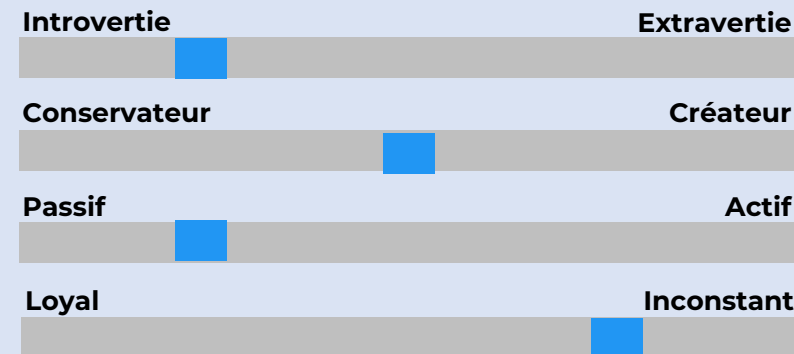
## Besoins / Objectifs

- Arriver à l'heure
- Avoir des trains même en dehors des horaires de pointe
- Avoir accès aux guichets à n'importe quelle heure
- Que les guichets fonctionnent

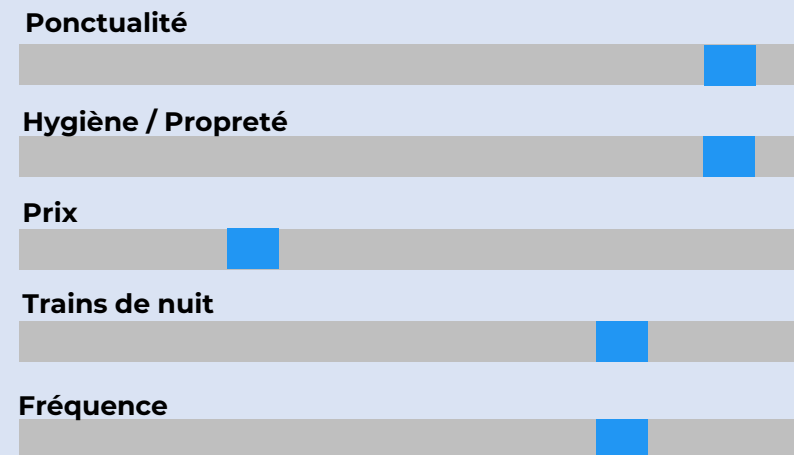
## Frustrations

- Des retards
- Des guichets non fonctionnels
- La lenteur des guichets automatiques
- Le manque d'information
- Le manque de propreté

## Personnalité



## Motivations







Florian

#### Citation

« Voyager sans perdre de temps »

#### Biographie

A pris les transports en commun pendant des années. Les prend désormais plusieurs fois par moi pour se rendre en clientèle.

#### Informations

Âge : 39 ans  
Profession : Consultant technique  
Situation : Marié, un enfant  
Localisation : Montigny

#### TÂCHES

SE RENDRE À LA GARE

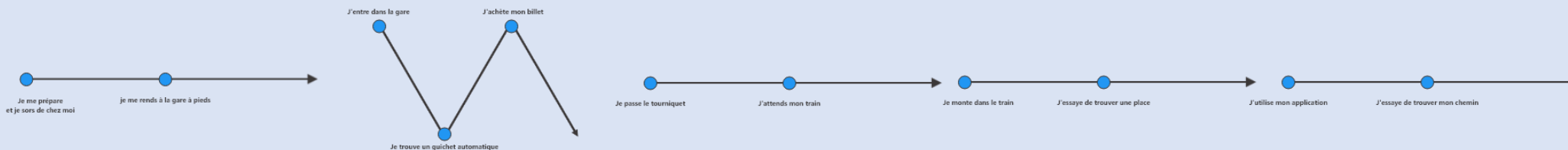
ACHETER UN BILLET

ATTENDRE LE TRAIN

PRENDRE LE TRAIN

TROUVER SON CHEMIN

#### PROCESSUS



#### OBJECTIF

Me déplacer en région parisienne

Circuler légalement

S'assurer d'être sur le bon quai

Voyager confortablement

Arriver sans encombre et dans les temps

#### ATTENTES / ESPOIRS

- Être à l'abri des intempéries

- Trouver un guichet libre

- Être informé d'éventuels problèmes

- Trouver une place assise

- Arriver à l'heure

#### EXPÉRIENCES & ÉMOTIONS



#### CRAINTES / STRESS

- Mauvais temps

- Guichet HS  
- Guichet occupé

- Problèmes de transport sans infos

- Voyager dans de mauvaises conditions

- Me perdre

# Marie



« Voyager en toute  
Sérénité »

Informations personnelles

Âge : 39 ans  
Profession : Attachée commercial  
Situation familiale : mariée, 1 enfant  
Localisation : Montigny-Lès-Cormeilles

## Biographie

16 ans d'expérience avec la SNCF. Malgré l'envie de réduire les émissions de CO2, trop de contraintes liées au dysfonctionnement de ce service. Je ne prends plus les transports depuis les grèves de 2019

## Persona secondaire

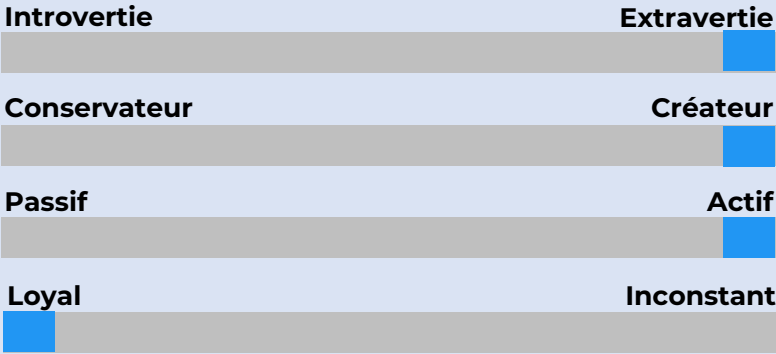
## Besoins / Objectifs

- Ne pas être dépendante des dysfonctionnements
- Fluidité dans le trajets
- Plus de tramways en banlieue
- Plus de lignes intra-banlieue

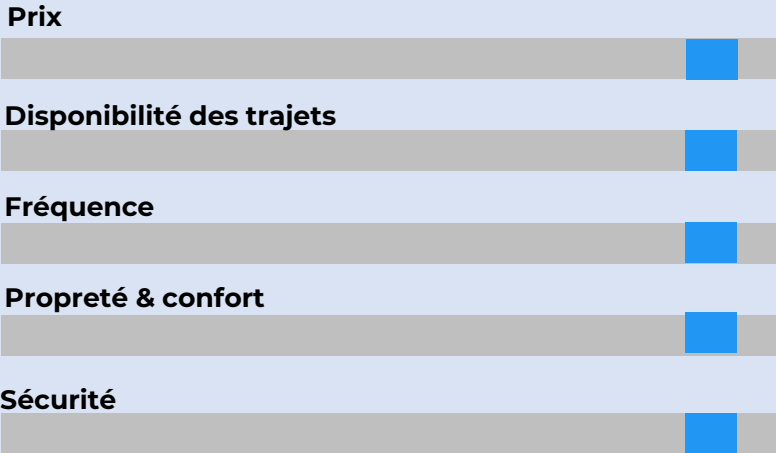
## Frustrations


- Manque d'infos en temps réel
- Manque de solutions pour palier aux pannes / aux grèves
- Pris en otage par un service public qui ne répond pas aux besoins

## Personnalité



## Motivations





Marie

**Citation**

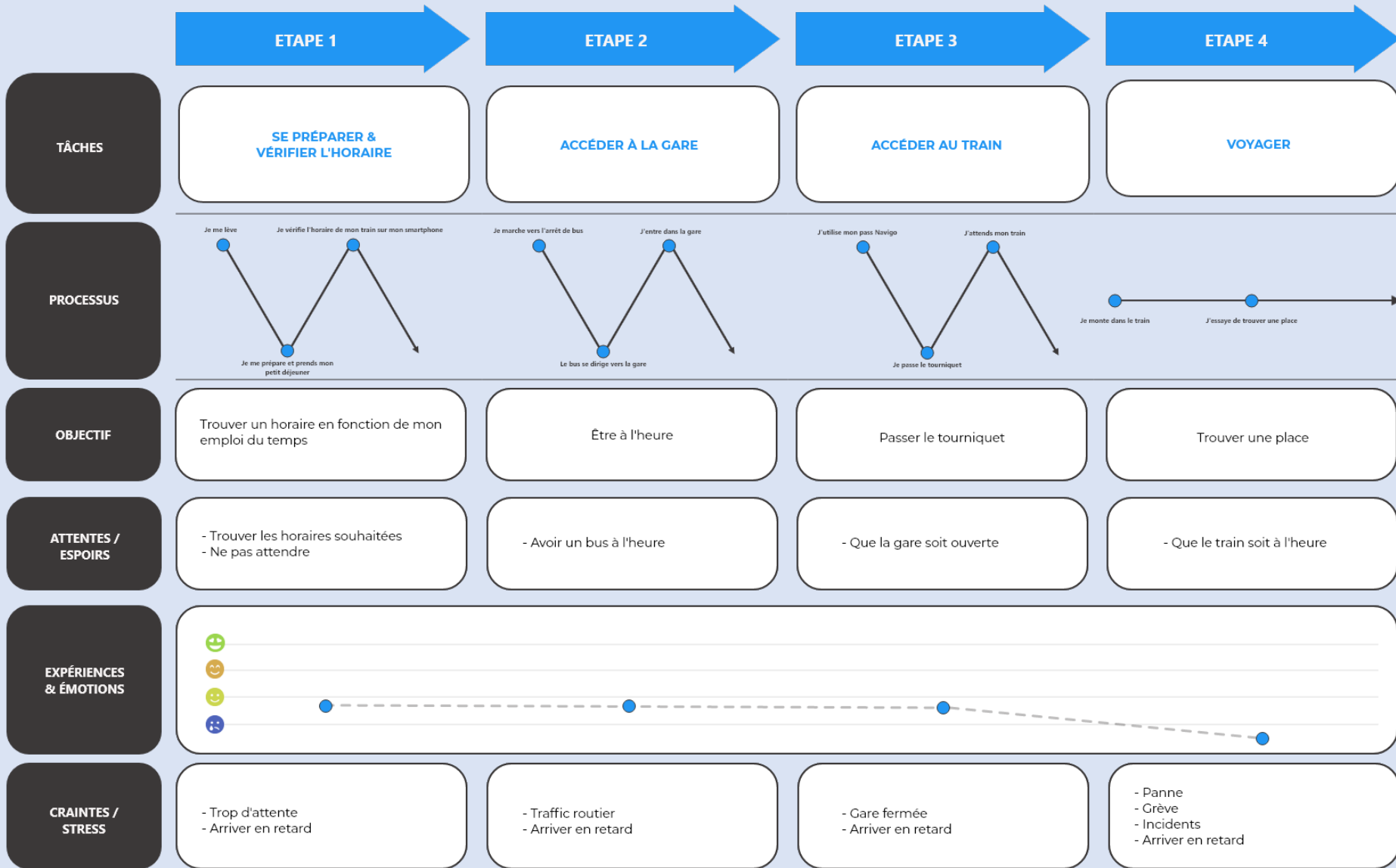
« Voyager en toute sérénité »

**Biographie**

16 ans d'expérience avec la SNCF. Malgré l'envie de réduire les émissions de CO2, trop de contraintes liées au dysfonctionnement de ce service. Je ne prends plus les transports depuis les grèves de 2019

**Informations**

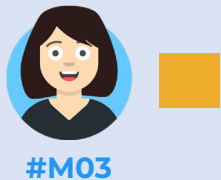
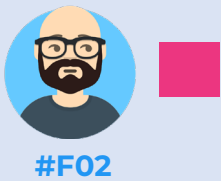
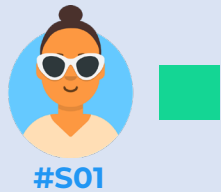
Âge : 39 ans  
 Profession : Attachée commercial  
 Situation : Mariée, un enfant  
 Localisation : Montigny



# Color Run



# La guerre des post-it 🕒

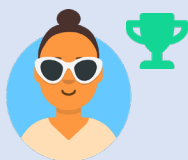


T01 Temps	Suppression des tourniquets	Accélération du système de guichet	Suppression des guichets	Personnels aidant pour personnes âgées, handicapées...	Fréquence plus élevée des trains	Continuité du service public la nuit
T02 Confort & Hygiène	Fauteuils ergonomiques sur les quais et dans les trains	Stores anti-UV dans tous les trains	Protection contre la pluie en gare	Toilettes sur le quai et dans les trains, accessibles à tous	Nettoyage permanent des gares et des trains	Distributeur de lingettes dans les trains
T03 Com'	Formation du personnel en communication	Plus centrer sur le service client /voyageur	Annonces pertinentes même si tout va bien	Meilleur fléchage dans les gares	Signalétiques originales	Application dans les trains pour trouver son chemin
T04 Culture	Décoration œuvres d'art connues ou non	Exposition numérique dans le train	Mettre des boîtes à livres sur les quais	Musique d'ambiance en fond	Animation pendant le temps d'attente	

# Vote !



# Vos idées préférées



#S01

1

Exposition  
numérique  
dans le train

2

Toilettes sur le  
quai et dans les  
trains, accessibles  
à tous

3

Distributeur  
de lingettes  
dans les trains

Bien-être



#F02

1

Formation  
du personnel  
en communication

2

Personnels  
aidant pour  
personnes âgées,  
handicapées...

3

Continuité  
du service public  
la nuit

Optimisation  
fonctionnelle



#M03

1

Musique  
d'ambiance  
en fond

2

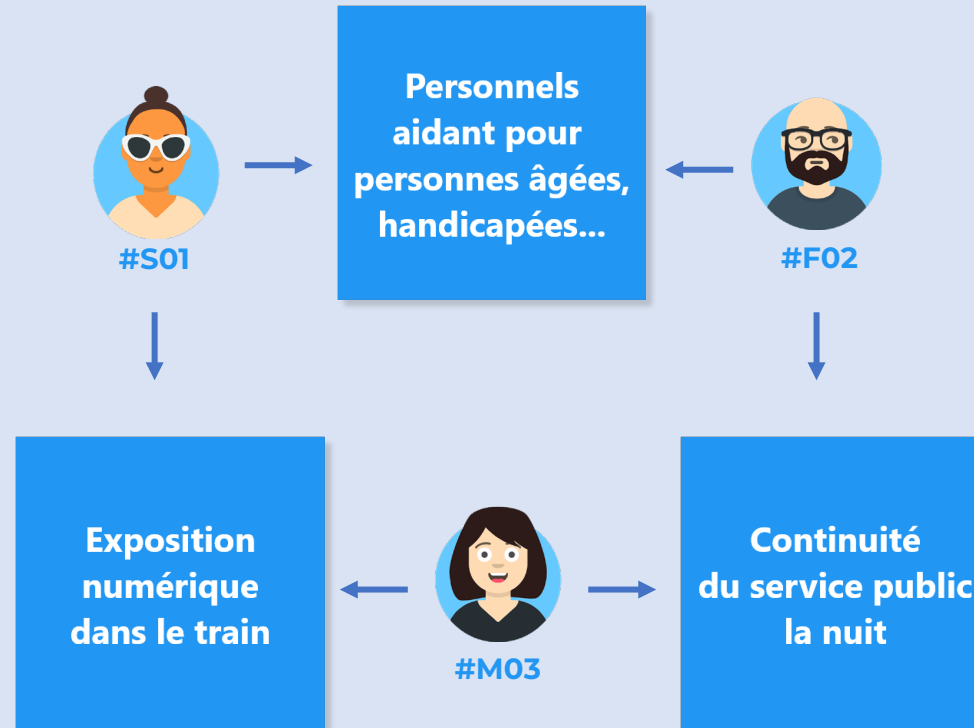
Annonces  
pertinentes  
même si tout va  
bien

3

Signalétiques  
originales

Communication

# Trois idées retenues par les participants



NB : Sur les 9 idées présélectionnées par les participants, trois d'entre elles ont retenu deux voix.



# Takeaway !



#S01



#F02



#M03

**Personnels  
aidant pour  
personnes âgées,  
handicapées...**



Mise en place de bornes « Help » aux  
endroits clés des parcours

**Et/Ou**

Développement d'une fonctionnalité  
« help » pour les applications dédiées avec  
géolocalisation de l'utilisateur

**Et/Ou**

Campagne d'affichage sur les  
« commandements du voyageur »

**Exposition  
numérique  
dans le train**



Utilisation des écrans disponibles pour la  
promotion culturelle

**Et/Ou**

Création d'espaces dédiés sous verre pour  
l'exposition d'artistes émergents

**Et/Ou**

Musique d'ambiance en accompagnement  
des expositions proposées

**Continuité  
du service public  
la nuit**



**?**

À défaut de services disponibles, a minima,  
redirection de l'utilisateur sur des services  
annexes afin d'assurer leurs voyages  
(services dits de substitution)

# Enseignements



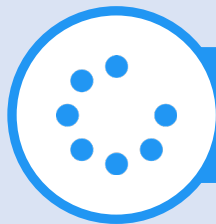
# Les enseignements de l'atelier



**Enrichir son expérience de voyage et briser la routine**



**Renforcer la solidarité durant l'expérience de voyage**



**Limiter la dépendance au mode de fonctionnement**

# Prise de recul



Mettre un point d'honneur sur la gestion du temps, intégrer cette dimension à chacune des étapes de l'atelier



## Objectif

Ne pas se laisser dépasser par le temps



Forcer les participants à la pause même si ces derniers veulent poursuivre les activités quel que soit la motivation



## Objectif

Assurer une meilleure productivité



Trouver le bon équilibre entre la participation et le retrait dont on doit faire preuve en tant qu'animateur



## Objectif

Fluidifier les productions



Répéter de manière plus régulière les principes de ce type d'atelier en cas de critiques, de blocages ou d'hésitation



## Objectif

Libérer et maintenir les énergies en présence



Garder à l'esprit qu'il est indispensable d'adapter le discours et les activités de l'atelier en fonction de son auditoire



## Objectif

Diversifier ses méthodes