



Mamashelter

Faire évoluer un service existant

Synthèse

Soutenance du 25 octobre 2021

Étudiant : Alexandre Guillo

Mentor : Anja Golea

Mentor Évaluateur : Hélène Gérard

1 RAPPEL AUDIT UX

2 ÉQUIPE PROJET

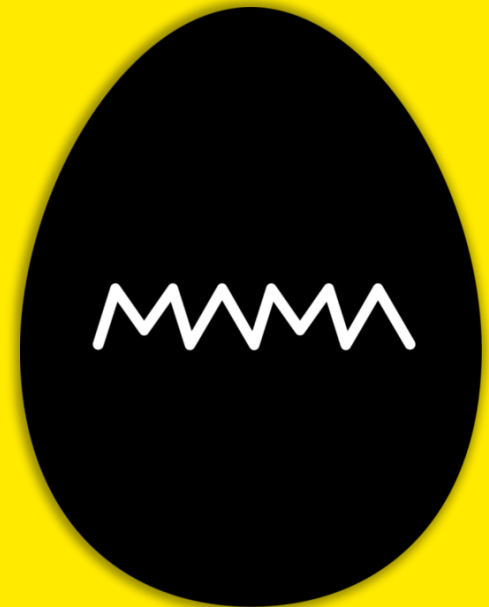
3 OUTILS DE GESTION DE PROJET

4 ATELIERS

5 MVP

6 TESTS UTILISATEURS

7 ENSEIGNEMENTS



RAPPEL AUDIT UX





Ce qu'il fallait retenir



UN PARCOURS UTILISATEUR
À SÉQUENCER

VALIDER



UNE PRÉSENTATION DES PRODUITS
& SERVICES À DÉTAILLER

VALIDER



UN PROCESSUS DE RÉSERVATION
À CLARIFIER

VALIDER

ÉQUIPE PROJET





Constitution de l'équipe projet



Alexandre
UX Designer / Coach Agile



Nadir
Lead Développeur



Jérémy
Consultant Technique

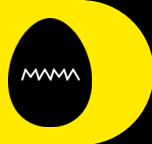


Albert
Manager of Customer Success



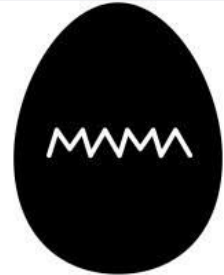
OUTILS DE GESTION DE PROJET





Roadmap

Welcome board ! 🗨️



À propos du projet Mamashelter 📌

Une suggestion ? Une idée ? Cette carte est là pour ça 📌

+ Ajouter une carte

Objectifs à court terme 🎯

Resources 💡

Constitution de l'équipe projet

Resources 💡

Présentation du projet

Workshop 📅

[Atelier 1] : Formulation et validation des hypothèses par l'équipe projet

Workshop 📅

[Atelier 2] : Définition du périmètre des MVP (1, 2 & 3) par l'équipe projet

Resources 💡

Création de la roadmap projet

Resources 💡

Validation Roadmap par l'équipe projet

Meeting 🗨️

Création du product backlog par l'équipe projet

+ Ajouter une carte

Objectifs à moyen terme 🎯

Features ✨

[Lot 1] : MVP 1 - Révision UI

Features ✨

[Lot 2] : MVP 1 - Filtres de recherches & critères

Features ✨

[Lot 3] : MVP 1 - Gestion des services & des prestations

Features ✨

[Lot 4] : MVP 1 - Choix de la langue

Features ✨

[Lot 5] : MVP 1 - Conformité RGPD

Design 🎨

Réalisation du MVP 1 (Sprint 1)

Meeting 🗨️

Présentation du MVP 1 à l'équipe projet (Rétro Sprint 1)

Tests 📋

Tests d'utilisabilité et/ou des tests en

+ Ajouter une carte

Objectifs à long terme 🎯

Features ✨

Lot [10] : MVP 3 - Affichage de l'historique des réservations + Suivi

Features ✨

Lot [11] : MVP 3 - Intégration des avis certifiés

Features ✨

Lot [12] : MVP 3 - Comparateur d'offres

Design 🎨

Réalisation d'un MVP 3 (Sprint 3)

Meeting 🗨️

Présentation du MVP 3 à l'équipe projet (Rétro Sprint 3)

Tests 📋

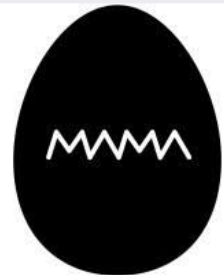
Tests d'utilisabilité et/ou des tests en mode guérilla pour MVP 3 (Sprint 3)

+ Ajouter une carte



Project Backlog

Welcome board ! 🗨️



À propos du projet Mamashelter 📌

🗨️ 1 📎 5

Toutes les tâches du backlog font le lien avec les lots définis dans la roadmap 📌

+ Ajouter une carte 📄

To Do

Sprint 02 📢

Task 🛠️ MVP 2 📅 Design 🎨

6.1 Correction des bugs après validation du MVP1 si mise en production

🕒 🗨️

Task 🛠️ MVP 2 📅 Design 🎨

7.1 Création de l'espace client : connexion / inscription

🕒 🗨️

Task 🛠️ MVP 2 📅 Design 🎨

7.2 Création de l'espace client : section accueil

🕒 🗨️

Task 🛠️ MVP 2 📅 Design 🎨

7.3 Création de l'espace client : section mon profil

🕒 🗨️

Task 🛠️ MVP 2 📅 Design 🎨

7.4 Création de l'espace client : section mes préférences

🕒 🗨️

Task 🛠️ MVP 2 📅 Design 🎨

7.5 Création de l'espace client : section mes offres

🕒 🗨️

+ Ajouter une carte 📄

In progress

Sprint 01 📢

Task 🛠️ MVP 1 📅 Design 🎨

1.1 Simplification & optimisation de la barre de navigation

🕒 🗨️

Task 🛠️ MVP 1 📅 Design 🎨

1.2 Création d'une zone de sélection dédiée aux destinations dans la modale

🕒 🗨️ 1

Task 🛠️ MVP 1 📅 Design 🎨

1.3 Création d'un input dédié au calendrier (date de départ, date d'arrivée) dans la modale

🕒 🗨️

Task 🛠️ MVP 1 📅 Design 🎨

1.4 Ajout d'un calendrier de réservation dans la modale

🕒 🗨️

Task 🛠️ MVP 1 📅 Design 🎨

1.5 Création d'un input dédié aux nombres de personnes dans la modale

🕒 🗨️

Task 🛠️ MVP 1 📅 Design 🎨

1.6 Création d'un bouton pour

+ Ajouter une carte 📄

Done

Opening 📢

Task 🛠️

Former une équipe agile pour le projet

🕒 🗨️

Meeting 🗨️

Présentation du projet

🕒 🗨️ 1

Workshop 📄

Formulation et validation des hypothèses

🕒 🗨️

AZ 🗨️ J MN

Workshop 📄

Définition du périmètre du MVP 1

🕒 🗨️

AZ 🗨️ J MN

Workshop 📄

Définition du périmètre du MVP 2

🕒 🗨️

AZ 🗨️ J MN

Workshop 📄

Définition du périmètre du MVP 3

🕒 🗨️

AZ 🗨️ J MN

+ Ajouter une carte 📄

ATELIERS





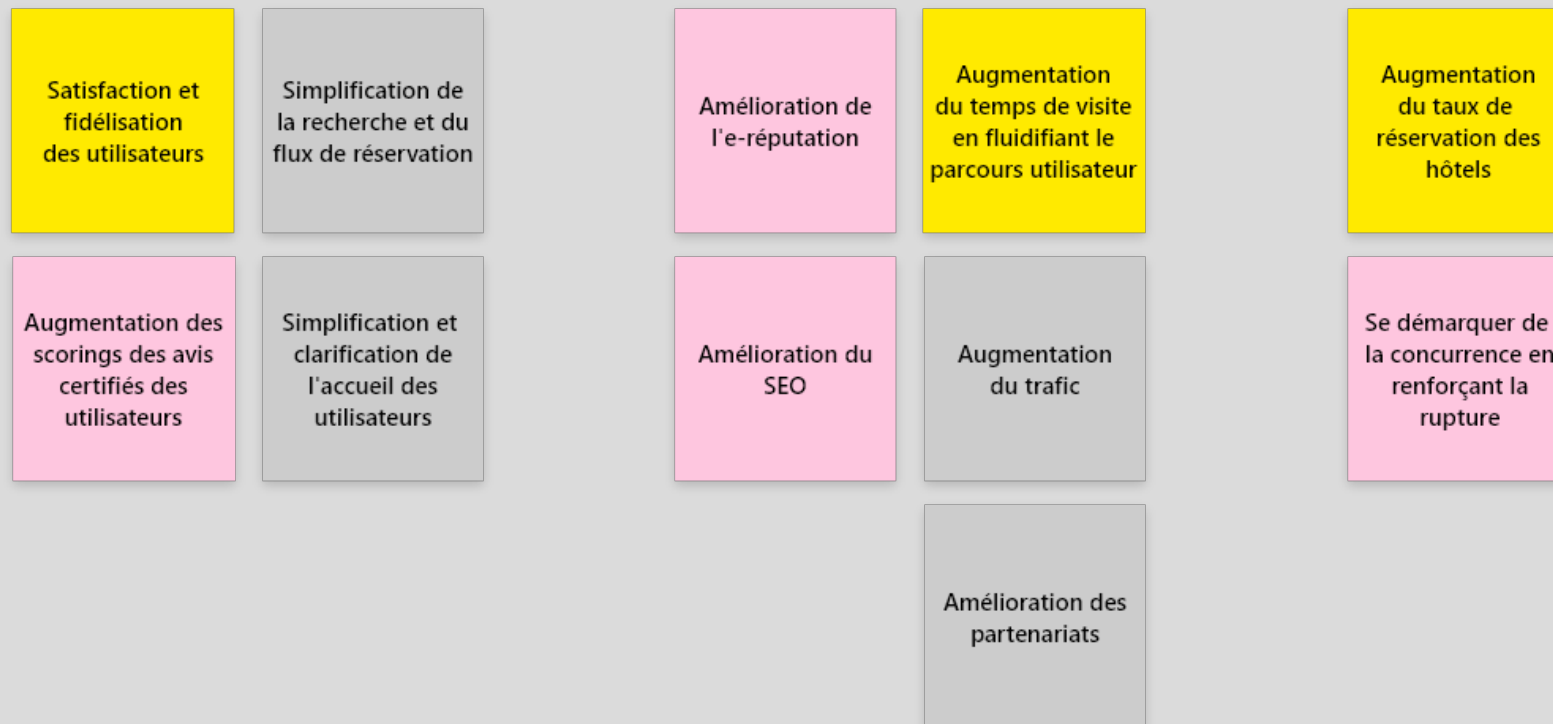
« Comment pourrions-nous améliorer le site Mamashelter de telle sorte que les utilisateurs puissent réserver facilement et rapidement des produits qui répondent à leurs exigences ? »



Atelier 01 – Définition des outcomes entreprises

Définition : Les outcomes de l'entreprises décrivent un changement mesurable que l'on veut inscrire dans la réalité (CA, organisation, recrutement...) - focus rentabilité.

Consigne : À l'aide des post-it, définir et regrouper les outcomes de l'entreprises





Atelier 01 - Définition des proto-personas

Définition : Les proto-persona ressemblent à des personnages mais ne sont pas validés par des mois d'études de recherche très coûteuses. Il s'agit d'un personnage créé par la nécessité de commencer immédiatement à travailler sur un produit, sans dépenser trop de temps en recherche. Ces personas sont construits avec des hypothèses et les connaissances de l'équipe et des parties prenantes.

Consigne : Définir les protos-personas

Élodie



Attaché de presse

Comportement

- Ouverte d'esprit
- Curieuse
- Aime particulièrement les soirées entre amis
- Planifie toujours ses sorties
- S'intéresse aux méthodes d'éducatons alternatives

Informations personnelles

- 35 ans
- Diplôme Celsa
- Travaille sur Paris
- Pacsé, 2 enfants

Besoins / Buts

- Sortir de la routine, sortir du quotidien
- S'évader avec son ami(e) le temps d'un weekend

Paul



Directeur Commercial

Comportement

- Hardworking
- Très organisé
- Se déplace régulièrement pour son travail

Informations personnelles

- 40 ans
- Diplôme Essec
- Travaille sur Paris
- Marié, 3 enfants

Besoins / Buts

- A besoin de reconnaissance
- Souhaite se démarquer
- A besoin de séduire sa clientèle

Valentin



Digital Artist

Comportement

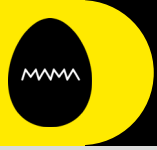
- Aime le coworking
- Désinvolte
- Ne loupe jamais l'Happy Hour
- Veut impressionner sa nouvelle conquête

Informations personnelles

- 28 ans
- Diplôme Gobelins
- Travaille sur Paris
- Sans enfant

Besoins / Buts

- Recherche de nouvelles expériences
- A besoin de se ressourcer
- A l'affût des dernières tendances



Atelier 01 – Définition des outcomes utilisateurs

Définition : les objectifs des personnes pour lesquelles nous concevons et créons des produits - quels sont les bénéfices qu'ils attendent ?

Consigne : À l'aide des post-it, répondre aux questions figurant ci-dessous

Qu'est-ce que l'utilisateur essaye d'accomplir ?

Je veux réserver une chambre	Je cherche un hôtel qui me convient	Je cherche une chambre qui me convient
Je cherche une destination qui me convient	Je veux obtenir le meilleur rapport qualité / prix	Je veux pouvoir comparer les offres disponibles
Je veux trouver des avis sur les hôtels	Je veux découvrir l'ensemble des prestations disponibles	Je veux pouvoir suivre ma réservation
Je veux pouvoir communiquer avec l'hôtel	Je veux pouvoir annuler ou modifier ma réservation	Je souhaite assouvir ma satisfaction
J'aimerais améliorer mon bien-être	Je veux pouvoir accéder à mes critères de recherche précédents	

Comment l'utilisateur souhaite-t-il se sentir pendant et après le processus ?

Je veux me sentir libre de mes choix	Je ne veux pas me sentir bloqué ni perdu dans le processus de recherche	Je ne veux pas me sentir bloqué ni perdu dans le processus de réservation
Je veux ressentir de la satisfaction au moment de la confirmation de ma réservation	Je veux me sentir écouté par l'équipe hôtelière	Je veux me sentir considéré
Je veux me sentir rassuré par les services	Je veux sentir accompagné tout au long du processus	Je veux pouvoir naviguer dans ma langue

Comment notre service permet à l'utilisateur d'atteindre un objectif idéal ?

Je veux pouvoir un bon moment pendant mon voyage	Je vivre une nouvelle expérience	Je veux découvrir un lieu d'exception
Je veux profiter de mes vacances	Je veux pouvoir emmener mes animaux de compagnie	Je veux un service qualitatif
Je veux une communication facilitée	Je veux pouvoir partager mon expérience	



Atelier 01 – Définition des fonctionnalités

Définition : les modifications, ajouts ou améliorations du produit dont nous pensons qu'ils aideront nos utilisateurs à atteindre leurs objectifs et les outcomes de l'entreprise.

Consigne : À l'aide des post-it, définir les fonctionnalités permettant d'atteindre les outcomes des utilisateurs





Atelier 01 – Formulation des hypothèses

Format Lean UX : "Nous pensons que nous allons obtenir [Outcomes entreprise], si l'utilisateur [Persona] peut obtenir [Outcomes utilisateurs] avec cette fonctionnalité [Fonctionnalité]."

Consigne : Placez les post-it des précédents tableaux dans le tableau ci-dessous, il s'agit de trier et regrouper en cohérence les outcomes de l'entreprises, avec les outcomes utilisateurs et les fonctionnalités définies, sur la base du format Lean UX énoncé ci-dessus.

Hypothèse 01 : "Nous pensons que nous allons obtenir une **simplification du flux de réservation et du flux de navigation** si les utilisateurs peuvent **découvrir plus facilement les services** grâce à un **moteur de recherche** repensé et adapté à l'utilisation de critères spécifiques tout en offrant une **amélioration de la qualité des services** en proposant un **affichage plus clair des prestations** et en offrant la **possibilité d'annuler ou modifier les réservations**. Le tout dans une **interface repensée** avec des langues séparées"

Hypothèse 02 : "Nous pensons que nous allons obtenir de **meilleures performances** si les utilisateurs trouvent des **produits en adéquation** avec leurs attentes et leurs exigences grâce à un **comparateur d'offres** et un affichage clair des **avis certifiés** d'autres clients"

Hypothèse 03 : "Nous pensons que nous allons obtenir une **plus grande satisfaction des utilisateurs** s'ils se sentent **en confiance tout au long d'un processus de réservation** facilité grâce à **une aide en ligne** qui les accompagnera tout au long du processus et des **outils de communication** flexibles et légalement adaptés en plus des réseaux déjà en place"

Définition : Le Planning Poker est une estimation collective des efforts nécessaires pour produire tout ou partie d'une User Story. Notre objectif étant au final d'obtenir un accord après avoir discuté de la mise en œuvre la plus efficace.

Consigne : Notez de 1 à 5

Hypothèses

"Nous pensons que nous allons obtenir une simplification du flux de réservation et du flux de navigation si les utilisateurs peuvent découvrir plus facilement les services grâce à un moteur de recherche repensé et adapté à l'utilisation de critères spécifiques tout en offrant une amélioration de la qualité des services en proposant un affichage plus clair des prestations et en offrant la possibilité d'annuler ou modifier les réservations. Le tout dans une interface repensée avec des langues séparées"

"Nous pensons que nous allons obtenir de meilleures performances si les utilisateurs trouvent des produits en adéquation avec leurs attentes et leurs exigences grâce à un comparateur d'offres et un affichage clair des avis certifiés d'autres clients"

"Nous pensons que nous allons obtenir une plus grande satisfaction des utilisateurs s'ils se sentent en confiance tout au long d'un processus de réservation facilité grâce à une aide en ligne qui les accompagnera tout au long du processus et des outils de communication flexibles et légalement adaptés en plus des réseaux déjà en place"

Priorité



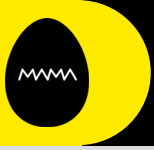
Score : 4.3



Score : 1.6



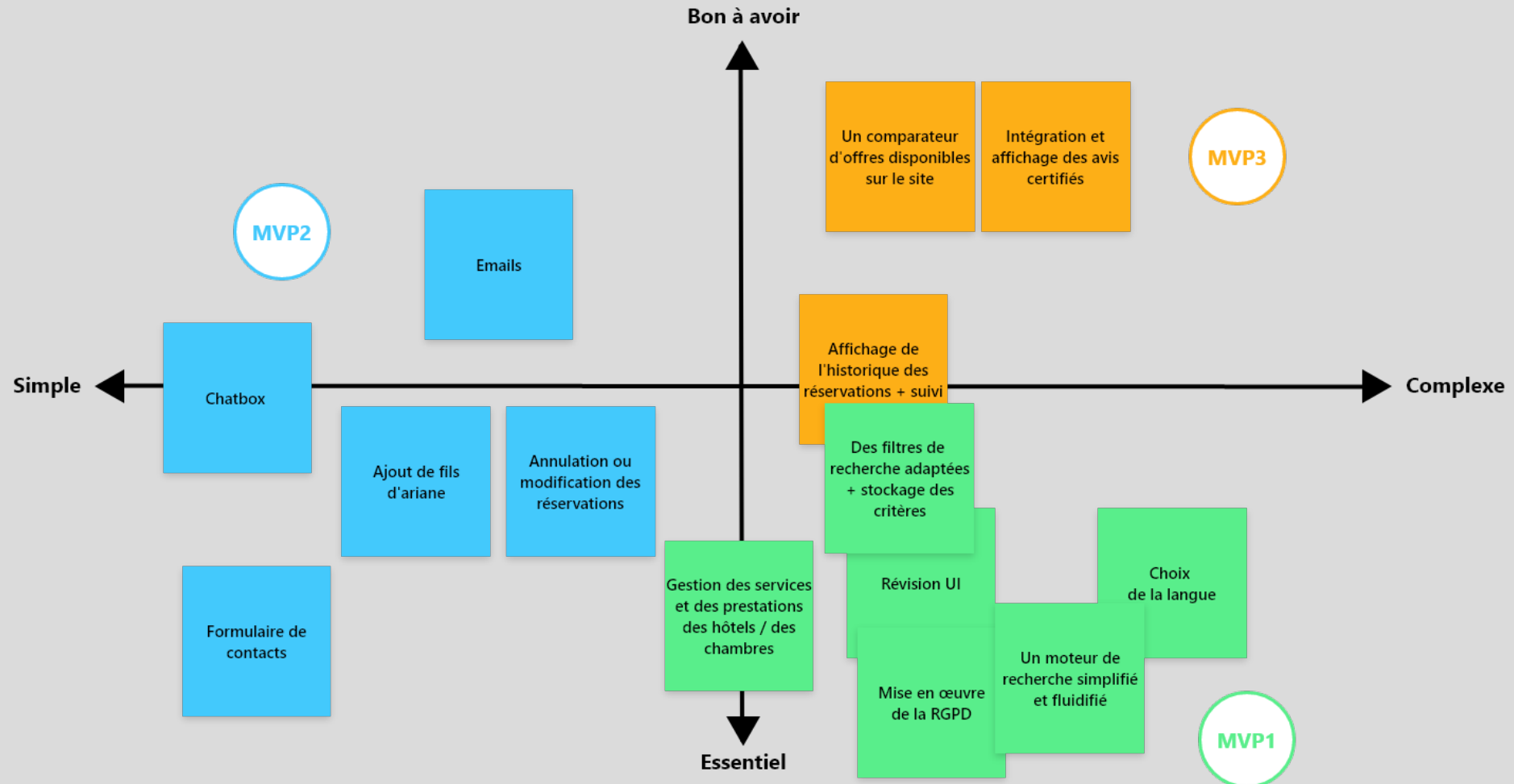
Score : 2.3



Atelier 02 – Définition du périmètre du MVP

Définition : Le périmètre fonctionnel de votre MVP représente l'ensemble (restreint) des actions que nous allons rendre disponibles à nos utilisateurs.

Consigne : Placez les fonctionnalités préalablement identifiées dans les zones adéquates

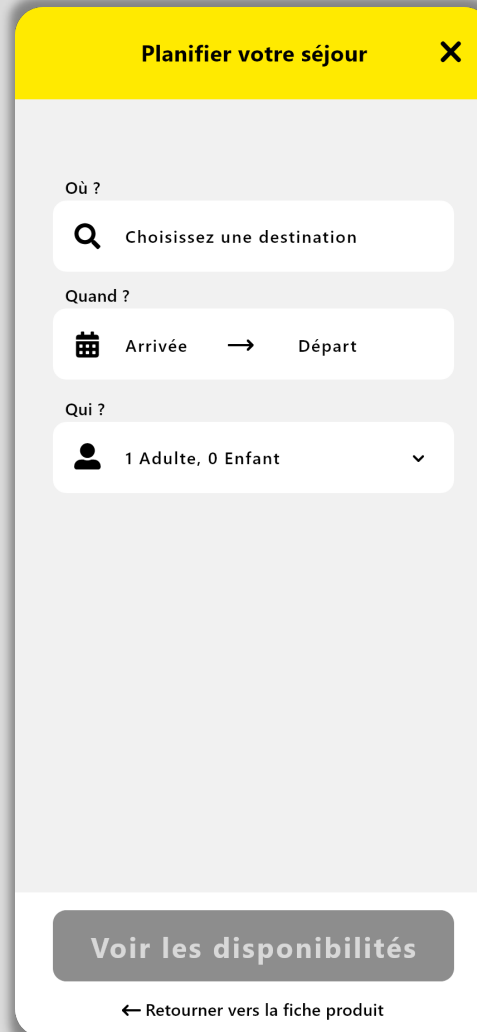


MVP





Réalisation du prototype



- 1 Conception et validation des wireframes
- 2 Étude de la charte graphique
- 3 Conception et validation du prototype sur la base de 2 parcours possibles :

Réservation depuis les sections dédiées aux chambres :

Réservation d'un séjour à Bordeaux du 1er octobre au 3 octobre 2021 pour 2 adultes (la chambre « Large Mama » sera celle retenue par l'utilisateur).

OU

Réservation directe depuis la page d'accueil :

Réservation d'un séjour à Lyon du 29 octobre au 31 octobre 2021 pour 2 adultes (la chambre « Large Mama » sera celle retenue par l'utilisateur).

Les parcours prennent fin à la première étape du processus de réservation après que l'utilisateur ait le choisi le tarif à 139€ de la chambre « Large Mama ».

>>> [Consultez le prototype](#)

TESTS UTILISATEURS

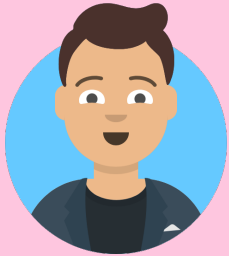




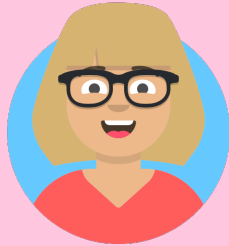
Participants aux tests utilisateurs



Tests utilisateurs via Meet



Vincent (32 ans)
#V01
Trader / Entrepreneur



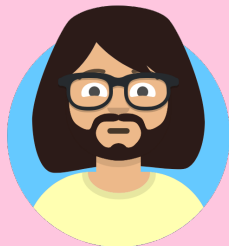
Youla (40 ans)
#Y02
Psychologue



Manu (39 ans)
#E03
Responsable d'agence



Zoé (25 ans)
#Z04
Serveuse



Hugo (33 ans)
#H05
Développeur



Tom (38 ans)
#T06
Journaliste



Tests utilisateurs via Maze



Nawel (38 ans)
#N07
Chef de projet



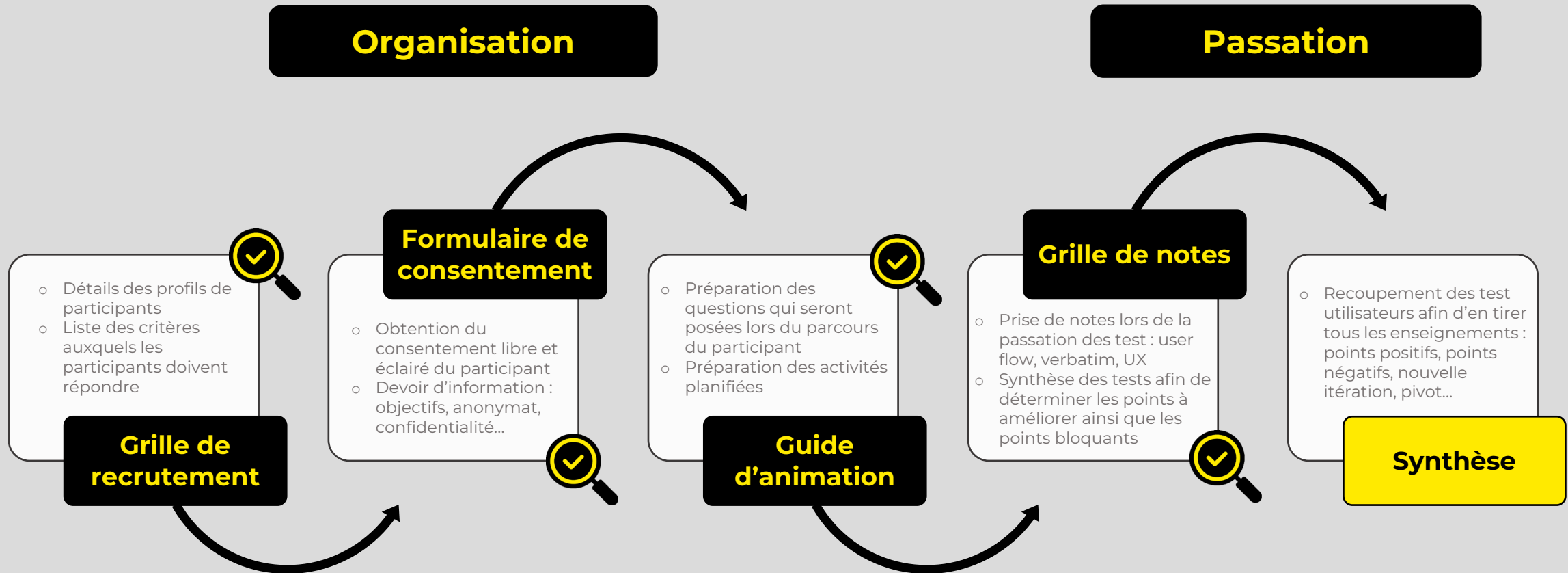
Emmanuel (40 ans)
#E08
Directeur Marketing



Sidonie (39 ans)
#S09
Illustratrice



Organisation et passation des entretiens





Test utilisateur – Découverte de l'offre de chambres



« L'offre est facile d'accès on la découvre facilement »

#V01



« C'est simple, j'aime bien, c'est familial »

#Y02



« La présentation est classique mais on s'y retrouve bien »

#E03



« J'aime la présentation des offres avec le petit rond autour du prix »

#Z04



« Je m'y retrouve bien au niveau des différentes gammes de chambre »

#H05



« OK c'est classique mais au moins c'est clair »

#T06





Test utilisateur – Découverte de la chambre « Large Mama »



« La présentation est classique, c'est bien d'avoir les icônes avec les services »
#V01



« J'aimerais savoir s'il y'a un sèche-cheveux »
#Y02



« La présentation est complète mais le bouton découvrir devrait me sauter aux yeux »
#E03



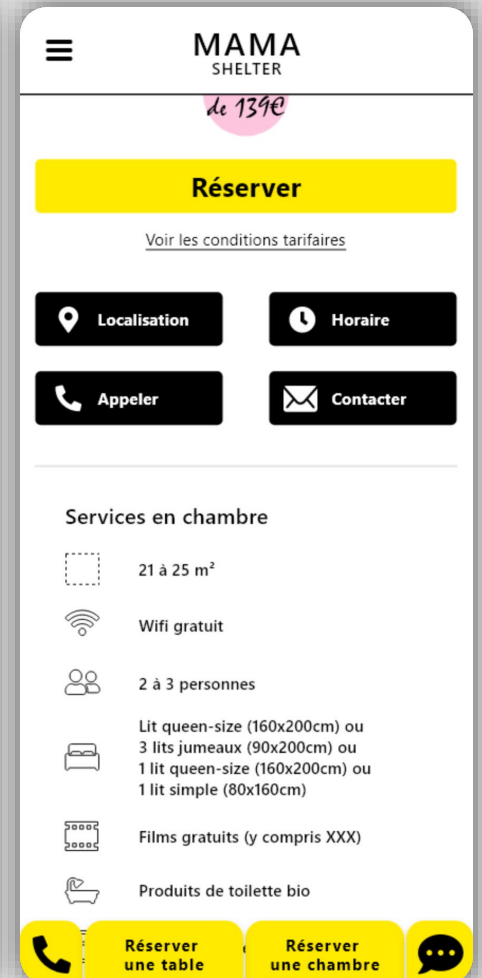
« C'est fluide, tu as ce qu'il faut, tu n'as pas à beaucoup à réfléchir, c'est cool »
#Z04



« J'ai toutes les infos nécessaires pour faire mon choix »
#H05



« J'aimerais savoir si c'est une douche ou une baignoire dans la salle de bain »
#T06



Test utilisateur – Modale de réservation



« La modale de réservation est vraiment bien,
mais j'aurai voulu des prix »
#V01



« Les étapes pour réserver sont bien faites »
#Y02



« C'est parfait pour la réservation, c'est propre »
#E03



« J'aime bien qu'il y'ait arrivée et départ en
même temps sur une seule page »
#Z04



« Je n'aime pas le double clic pour la réservation
dans le calendrier »
#H05



« Je ne connaissais pas ce système mais bon ça
me va bien »
#T06

Planifier votre séjour ✕

Où ?

France ✕

Bordeaux

Lille

Lyon

Marseille

Paris

Toulouse

Europe +

Voir les disponibilités

← Retourner vers la fiche produit

Arrivée
01/10/2021

Départ
03/10/2021

 ✕

SEPTEMBRE 2021

Lun.	Mar.	Mer.	Jeu.	Ven.	Sam.	Dim.
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

OCTOBRE 2021

Lun.	Mar.	Mer.	Jeu.	Ven.	Sam.	Dim.
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

NOVEMBRE 2021

Lun.	Mar.	Mer.	Jeu.	Ven.	Sam.	Dim.
1	2	3	4	5	6	7

Valider

← Retourner vers la fiche produit

Planifier votre séjour ✕

Où ?

Quand ?

→

Qui ?

1 Adulte, 0 Enfant

 ^

Chambre 1

Adultes

- 1 +

Enfants

- 0 +

(De 0 à 12 ans inclus)

+ Ajouter une chambre

Valider

Voir les disponibilités

← Retourner vers la fiche produit



Test utilisateur – Confirmation réservation étape 01



« C'est naturel de retrouver la chambre choisie, c'est bien ergonomiquement »

#V01



« Ce serait bien de pouvoir cliquer sur l'icône Map pour voir ce qu'il y'a autour »

#Y02



« Cool de retrouver ma chambre tout en haut et c'est bien qu'il y'ait les autres offres aussi »

#E03



« C'est bien de revoir l'ensemble des services proposés »

#Z04



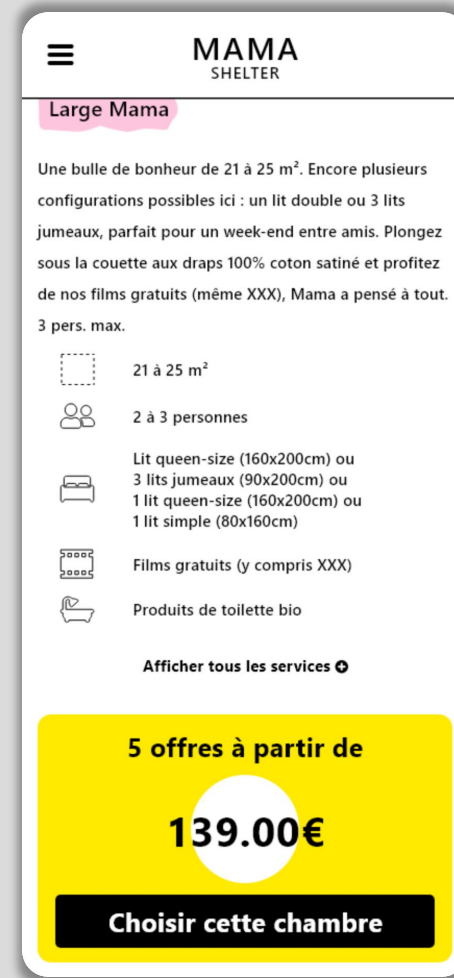
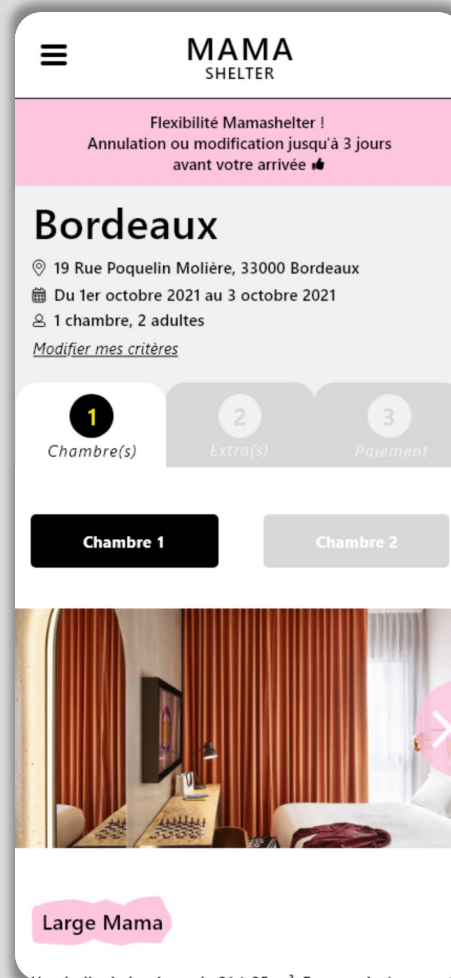
« J'ai un récap' clair mais je ne comprends pas pourquoi on me remet les autres chambres »

#H05



« Qu'il y'ait d'autres chambres proposées ouais pourquoi pas ça peut être utile »

#T06





Ce qu'ils ont pensé de leur expérience



« C'est facile d'utilisation, à mon sens on trouve facilement ce qu'on recherche c'est cool ! »

#V01



« J'adore le design, il est trop cool, c'est vraiment intuitif »

#Z04



« Le processus est familier, c'est très bien fait, j'adore l'œuf qui tourne »

#YO2



« Globalement j'ai une bonne appréciation du produit, c'est linéaire et fonctionnel »

#H05



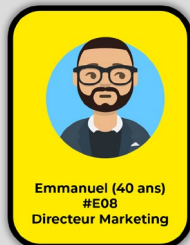
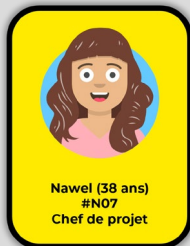
« C'est un truc pro, comme j'en vois sur beaucoup de sites que j'utilise »

#E03



« C'est vraiment sympa, y'a rien de révolutionnaire mais c'est efficace »

#T06



Projects > Mamashelter Project > Illustration

MAZE STATUS
All changes saved

Preview

Start testing

+

⚙️

LAST UPDATED: 05/10 15:36
[Refresh my prototype](#)

Welcome Screen

Acceptation des cookies
Mission

Utilisation du menu de navigation
Mission

Découverte et réservation de la chambre "Large Mama"
Mission

Planification du séjour
Mission

Choix de la chambre

Thank You Screen

Mission ⓘ

Task*

Découverte et réservation de la chambre "Large Mama"

Description

Découvrez la chambre "Large Mama". Prenez le temps de consulter la présentation dans son ensemble.
Vous choisissez cette chambre et vous procédez à la réservation.

Prototype

This prototype is linked to all mission blocks in this maze.

P9_mamashelter_maze_prototype_20210405
<https://adobexd/mip/153fbc30-b7a4-4b49-ab4c-aad08275586a>

Expected path(s)*

Set the path(s) you expect testers to take to complete this mission.

PATH 1

Planification du séjour

Choix de la chambre

Acceptation des cookies

Services et informations pratiques

Quand ?

Arrivée → Départ

Qui ?

1 Adulte, 0 Enfant

+ Add path

Planifier votre séjour

Où ?
Choisissez une destination

Quand ?
Arrivée → Départ

Qui ?
1 Adulte, 0 Enfant

Voir les disponibilités

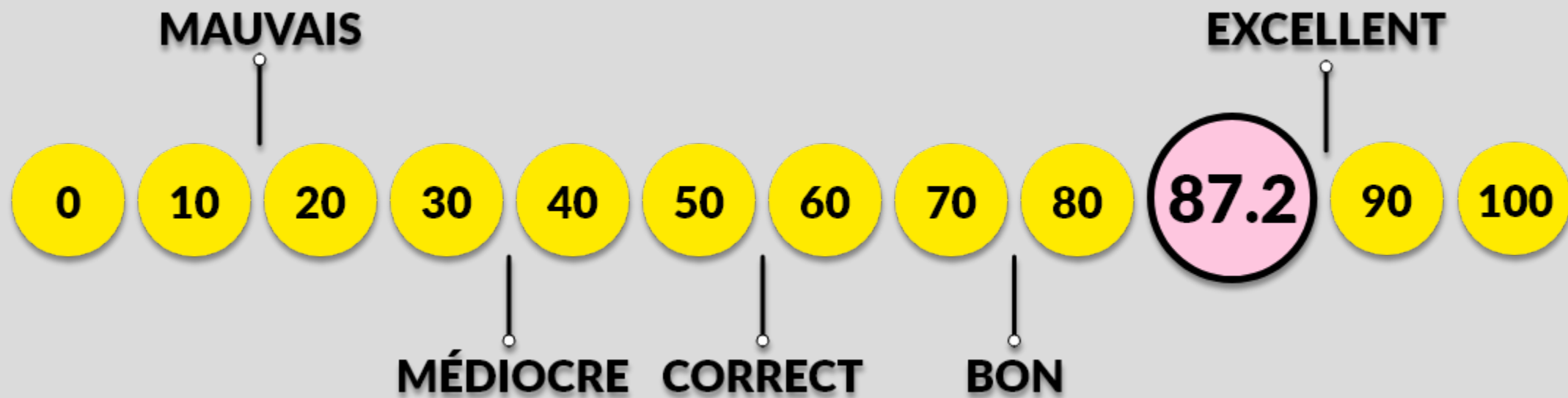
← Retourner vers la fiche produit

ENSEIGNEMENTS





SUS : System Usability Scale





Points positifs

- Une **structure de l'offre** conforme aux modèles mentaux des utilisateurs
- Une **présentation du produit ciblé** suffisamment exhaustive pour enclencher le processus de réservation
- Une **modale de réservation** ergonomique qui remporte l'adhésion des utilisateurs
- Une **adaptation des récapitulatifs** de réservation conforme aux attentes des utilisateurs



Points à discuter

- L'**offre de services** pourrait faire l'objet d'une plus grande précision
- La **modale de réservation** pourrait intégrer plus d'informations
- Certains **call-to-action** pourraient être plus visibles
- Le **récapitulatif de réservation** pourrait fournir des informations connexes au séjour



MERCI