



# User research

# *seloger*®

# Sommaire

---

A propos

Protocole : Entretien Guerilla

Mise en pratique du protocole

Extraction des données

Création des personas

Création d'un questionnaire quantitatif



# A propos

---

## Sujet

---

***SeLoger'***

Créer un service tiers accompagnant des futurs locataires dans le suivi de recherche d'un logement et l'élaboration de leur dossier de candidature.

## Problématique

---

Comment positionner cette offre dans l'expérience actuelle des utilisateurs pour qu'elle soit utile et attrayante ?

# Protocole entretien guérilla

---

Présentation → Questions démographiques → Questions générales → Questions sur le dossier de candidature



# Mise en partie du protocole

---

Organisation :

**2 groupes de 2 personnes pour intéroger 4 personnes par groupe**

Nombre de personne interrogée :

**8 personnes**

Type de profile :

**Tout type de profile, âge, situation professionnelle**

Location :

**Toutes les personnes interrogées ont déjà été ou sont en location**

Moyen de recherche :

**Le moyen de recherche varie beaucoup entre les personnes**

Dossier de candidature :

**Toutes les personnes interrogées ont déjà fait un dossier de candidature dans leur vie**

# Extraction des données

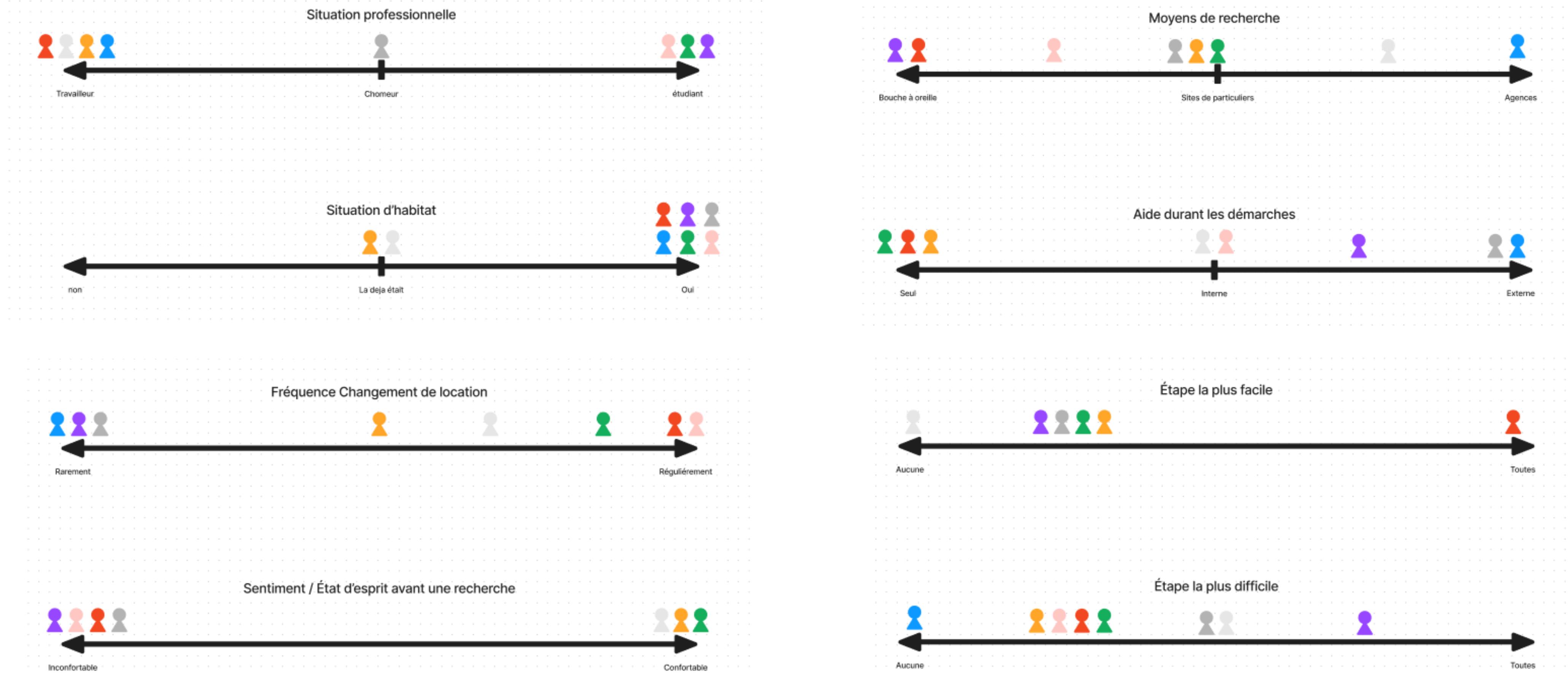
## Mise à plat des données

		Age ?	Situation professionnelle ?	Déjà été locataire ?	Changez-vous souvent de location ?	Comment avez-vous fait pour trouver un logement ?	Seul ou sous-faites-vous aider ?	Etape le plus aisément accomplie ?	Etape qui vous a été le plus difficile ?	Trouvez le logement de vos rêves que faire vous ?	Déjà fait un dossier de candidature ?	Avis sur le dossier de candidature ?	Gérait-il intéressant pour vous être accompagné ?	vous dérangeait de payer pour ce service ?	Si vous avez une demande magique ?
	Homme couple	37 ans	Traiteur	Locataire	Non	ça fait 20 ans n'a pas changé le logement	via une agence	accompagné par l'agence	c'est assez simple pour bouche à l'oreille	repasser par une agence -choisir les critères	oui	parcouru classique	un agent immobilier	Non	...
	Couple	25ans	étudiants	Il sont locataires	Non	compliqué, ils sont pas à la hauteur avec l'âge	agence, recherche via la loger	contacter la personne	trouver un prix acceptable, les relations, avoir un dossier complet	contacter la personne et envoyer le dossier plus vite possible	Oui	Il demandent beaucoup de documents	ils préfèrent faire démarches eux-mêmes	mal, ils ont pas les biogénés	un encadrement des loyers
	Célibataire	40 ans	internaute	locataire	très souvent, dans toute la France	Pas confortable avec les loyers bloqués	Récupérer le logement d'un copain	Seule	Rechercher dans les sites à la place de son maxi nécessaire	Sais j'appelle, soit je rentre en contact directement.	Oui, mais c'est visible	Il faut que la liste des pièces à fournir soit déjà en ligne	Pour être accompagné sans plus...	Je ne veux pas payer pour un service	Il faudrait des loyers adaptés aux salariés
	Une étudiante étudiante	24	étudiante spéciale	locataire	Qui passe tout les mois	Ca va	Les grip to loco	Seule	constituer le dossier	évidemment mais pour trouver la bonne	Oui	Recapituler les pièces à fournir	Il déclare que malin, non elle connaît tout	ca dépend quand même mais c'est dans l'ensemble tout	on va une app comme la vita France pourront
	Une étudiante	19	étudiante	Locataire pendant 2 ans dans un logement	Oui	comme	se loger et louer	Oui leurs parents	...	préparer le dossier	Oui	client reçooper plein des documents	qui intéressant	ce dérange de payer	sera direct dans l'appart
	Prof	30	enseignant	oui	plus/moins dans les 2 ans	confiant	Le bon coin se loger	seul	la recherche du bien	finalité du projet Voir avec la banque	Oui	voir toutes les pièces	ca dépend de services mais oui je paie	Géant. Rendre plus accessible au appartement -encadrer un peu les prix	
	Rudy	31	éducateur	Propriétaire. La vit locataire par le passé	Non 2 fois en 4 ans	Confiant, n'oublie jamais à la recherche sur Paris	L'abandon les agences	Avec ma femme	La dossier à monter dont se démarquer des autres. Les garanties	J'ajoute, demande de visite, les pièces	Pour les agences, il faut néanmoins rien sur L'abandon	Bien vivre de vie, faciliter les quotidiennes	Pas intéressant. Éventuellement pour aider avec les garanties. Idéalement donner des documents personnels	Pas envie de payer à moins d'être en guerre et un logement garantie à vie	Bon loyer encadré à long terme. Contact plus direct avec propriétaire
	MAXIME	40ans	Chomeur	locataire	2 fois en 2ans	perdu	l'abandon	le premier logement par le site, le deuxième par une agence	Faire la recherche sur Internet	de venir de l'agence ayant leur chambres	Tenir un dossier, accorder les preuves en fonction de la date du premier logement	Oui	Il demande 2 fois la caution	ce ça dépend des garanties, et si c'est pas mensuel	un mandat avec agence
		Age ?	Situation professionnelle ?	Déjà été locataire ?	Changez-vous souvent de location ?	Comment avez-vous fait pour trouver un logement ?	Seul ou sous-faites-vous aider ?	Etape le plus aisément accomplie ?	Etape qui vous a été le plus difficile ?	Trouvez le logement de vos rêves que faire vous ?	Déjà fait un dossier de candidature ?	Avis sur le dossier de candidature ?	Gérait-il intéressant pour vous être accompagné ?	vous dérangeait de payer pour ce service ?	Si vous avez une demande magique ?



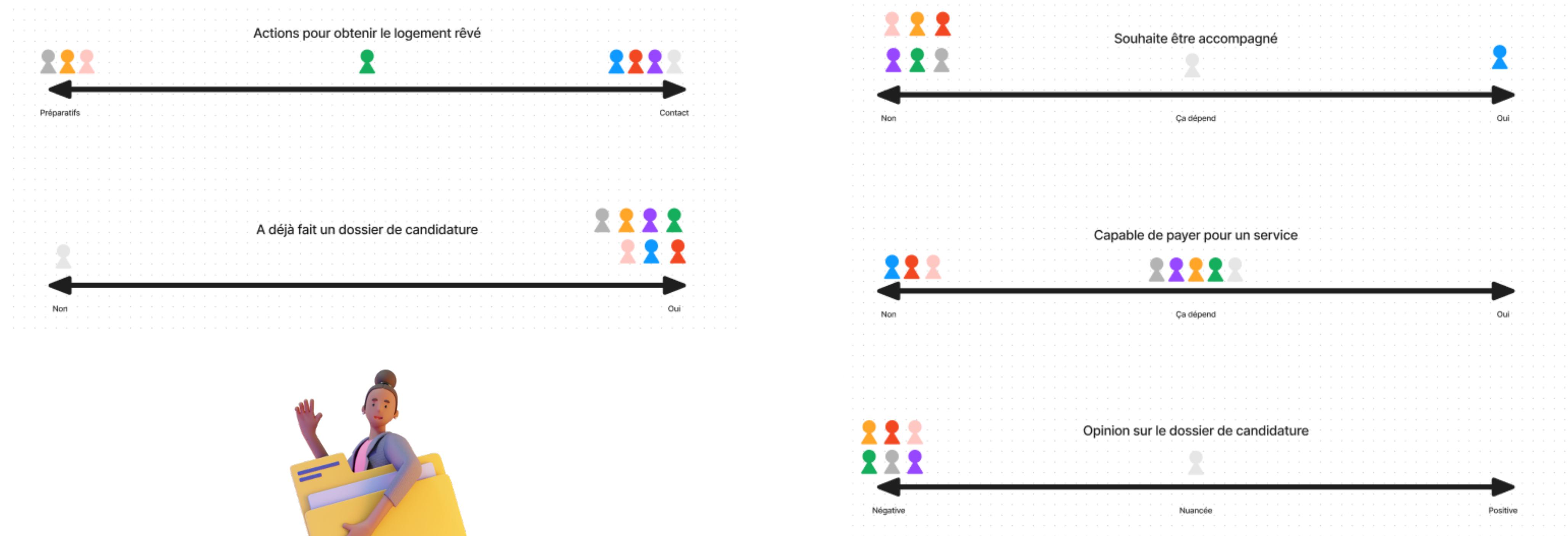
# Extraction des données

13 variables



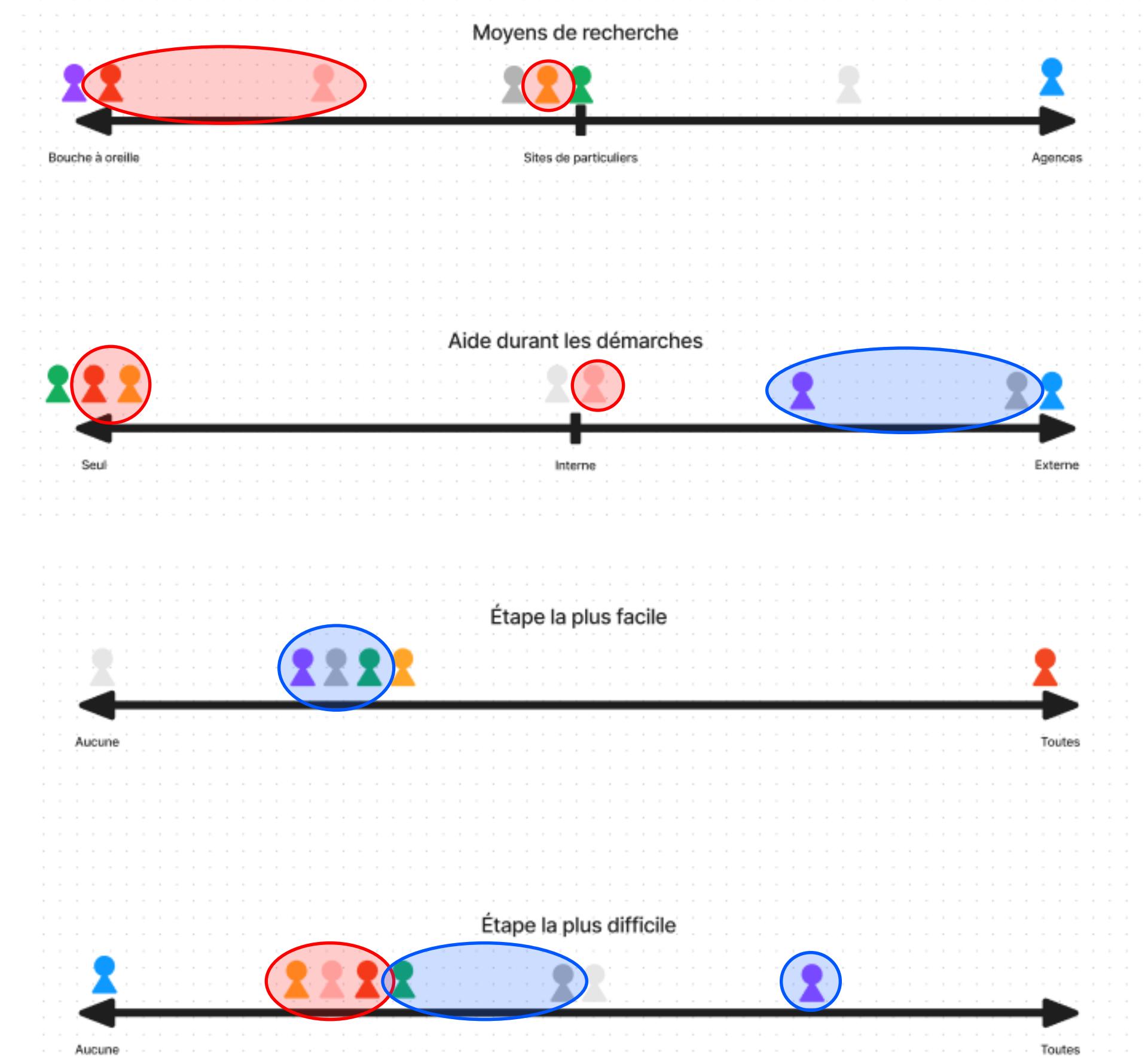
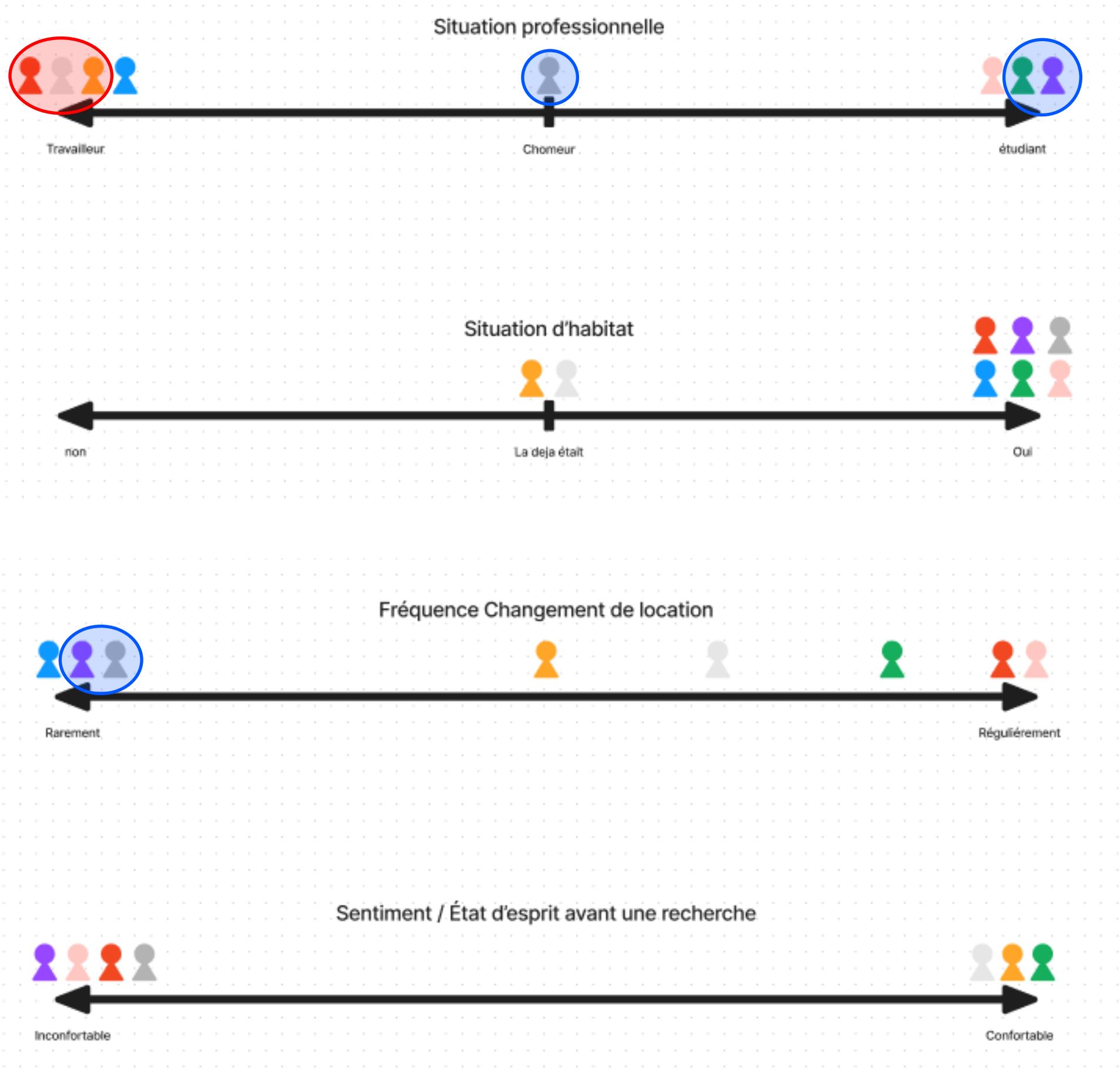
# Extraction des données

13 variables



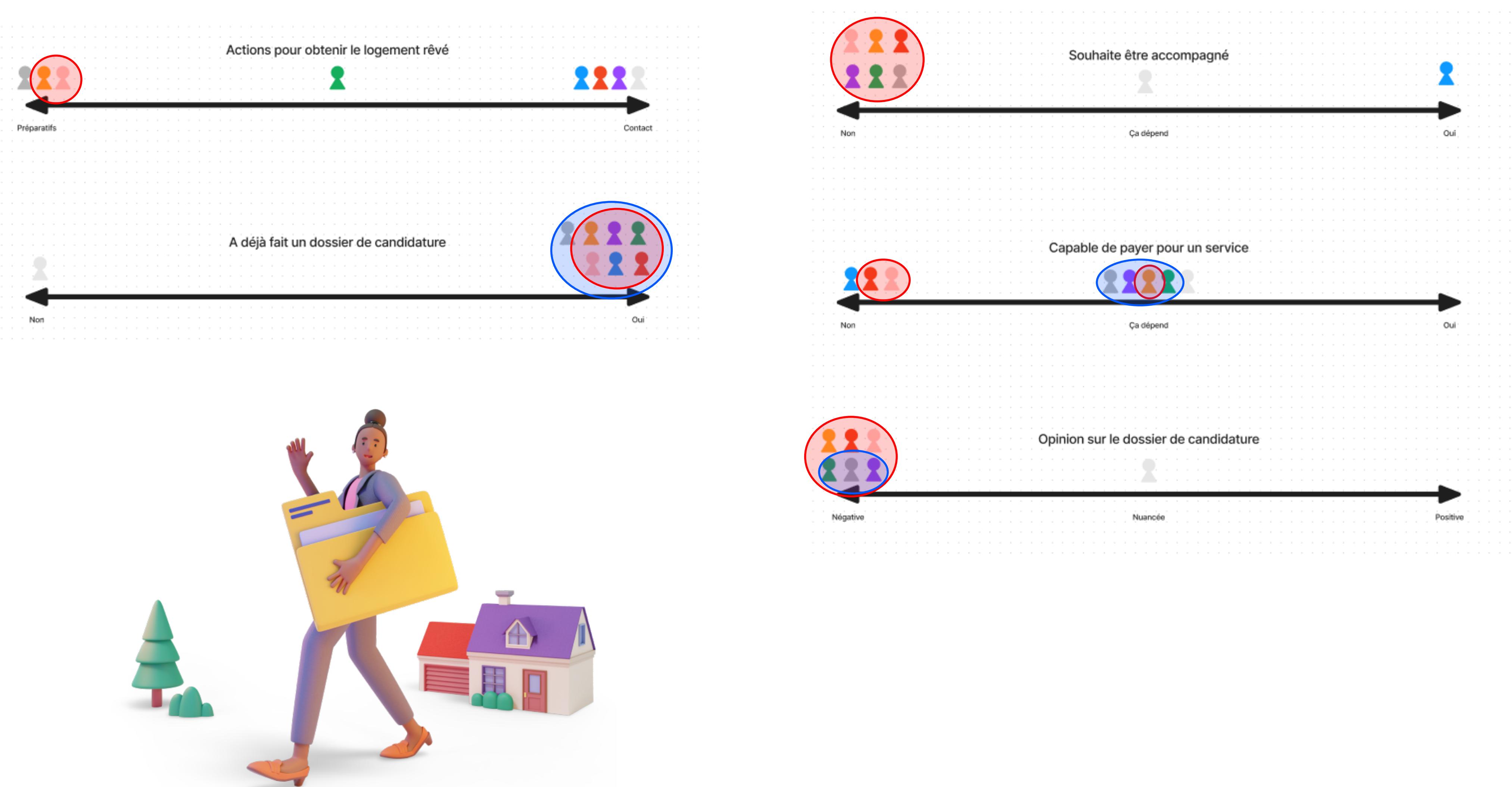
# Création des personas

## Repérage des personas



# Création des personas

## Repérage des personas



# Création des personas

## Persona 1



### Persona1

#### L'anxieuse

#### A propos



Lyon



38ans



Enseignante en couple avec  
un intermittent du spectacle



Meticuleuse



Active



Automome



Parfois négative



Stressée

“ Je trouve des annonces qui me plaisent mais c'est compliqué de rassembler certaines pièces et obtenir le logement... ”

#### Motivations

Obtenir un logement plus facilement et rapidement et avoir des visites plus rapidement avec un dossier simplifié

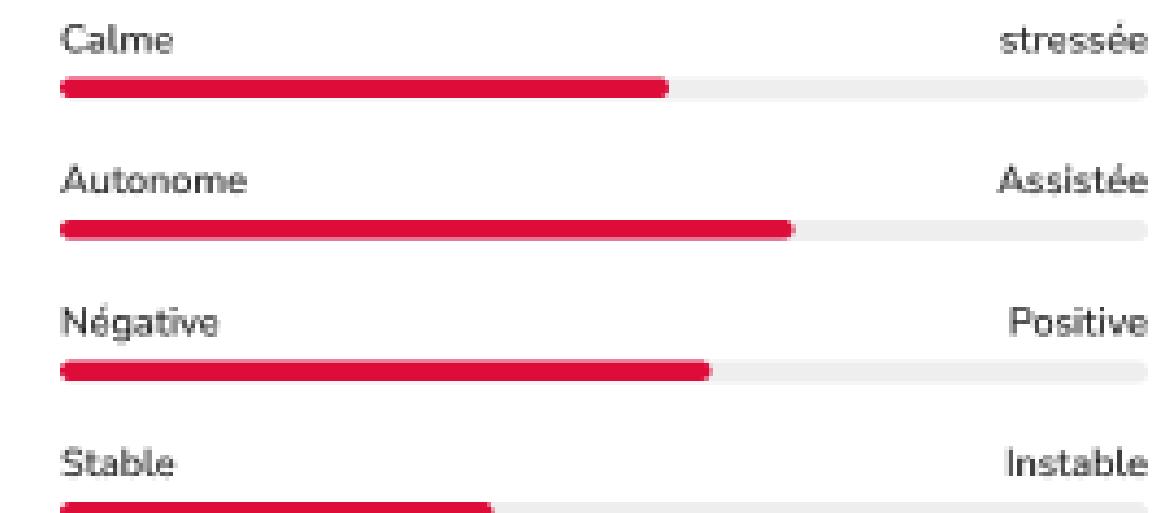
#### Objectifs/ besoins

- Accroître la crédibilité de son profil
- Contacter regie ou propriétaires
- Prendre connaissance du dossier
- Effectuer des visites

#### Frustations

- Discrimination de la part des agences
- Liste des documents à préparer pas claire
- Propriétaire qui est ingoignable
- Avoir du mal à décrocher un rendez vs
- Procédé très long et complexe

#### Comportements



#### Motivations

##### Internet



##### Bouche à oreille



##### Agence immobilière



#### Brands

#### Le boncoin / seloger

# Création des personas

Persona 2



Pour un jeune comme moi les montants des loyers sont trop élevés. Puis c'est un combat pour faire accepter mon dossier

## Persona2

Le jeune indépendant

### A propos

Lyon

28 ans

Célibataire, Intérimaire

Indépendant   Actif   Automne  
Persévérant

### Motivations

Avoir un dossier complet et des visites directes avec les propriétaires

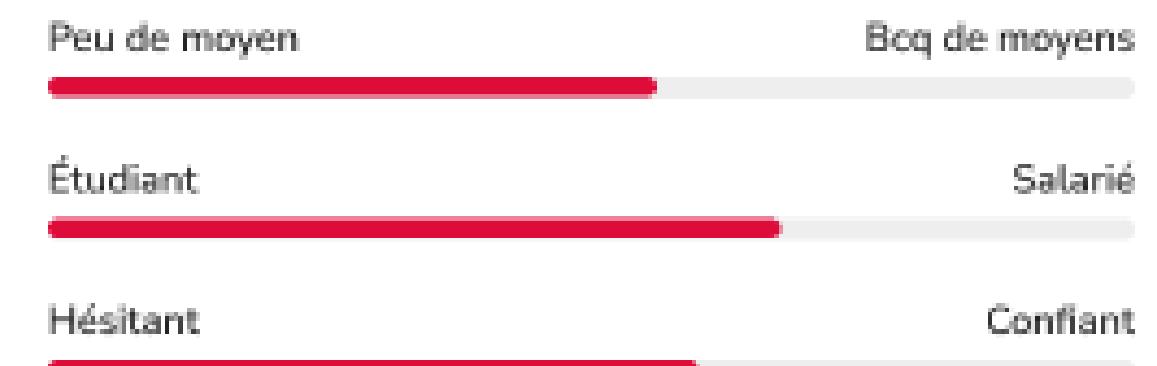
### Objectifs/ besoins

- Trouver un logement sans payer
- Contacter regie ou propriétaires
- Préparer un dossier
- Effectuer des visites

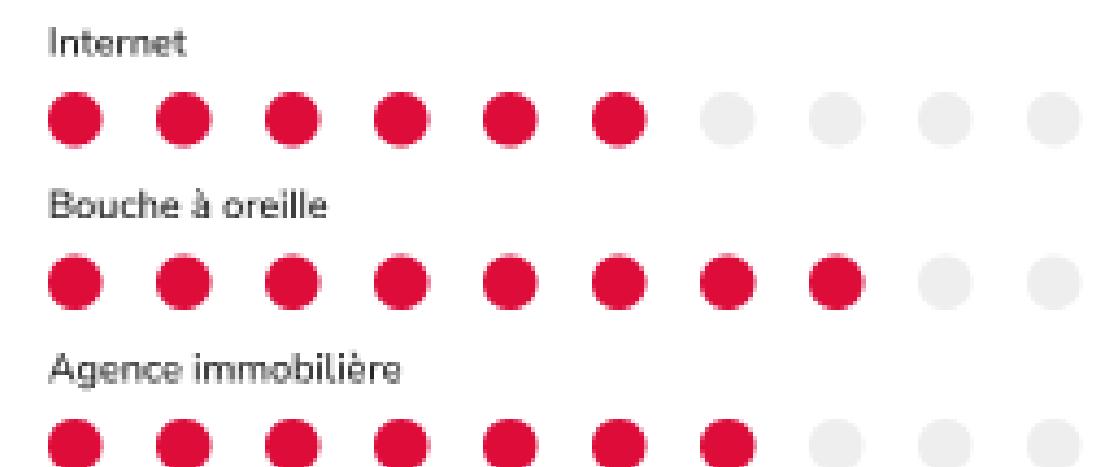
### Frustrations

- Liste des documents à préparer trop longue
- Propriétaire scrupuleux
- Avoir du mal à décrocher un rendez vs
- Procédure coûteuse

### Comportements



### Motivations



### Brands

Le boncoin / seloger / PAP

# Création d'un questionnaire quantitatif

---

**Age ?**

1-14 / 15-24 / 25-29 / 30-39 / 40-49 / 50-59 / 60-69 / 70+

**Situation professionnelle ?**

Travailleur / étudiant / chômage / retraité / autre

**Déjà été locataire ?**

oui / non

**Changez-vous souvent de location ?**

1 fois tous les 3 ans ou - / 1 fois tous les 2 ans / 1 fois par an / 2 fois par an / 3 fois par an ou +

**Vous faites vos recherches par quelle moyen ? ( choix multiple )**

site/agence/bouche à oreil/autre

**Combien de temps cela vous prend généralement entre le début de la recherche et l'obtention des clés ?**

2 semaines ou - / 1 mois / 2 mois / 3 mois / 4 mois / 5 mois / 6 mois ou plus

**Aimeriez-vous que ça prenne moins de temps ?**

oui / non



# Création d'un questionnaire quantitatif

---

**Recherche seul ou aidé ?**

seul / aidé

**si oui par qui ?**

famille/agence/autre

**Avez-vous déjà fait un dossier de candidature ?**

oui/non

**si oui noté votre expérience : (jauge)**

simple/compliqué

**Classer les étapes de la plus facile à résaliser à la plus complexe :**

monter le dossier / contacter les propriétaires / chercher un bien intéressant / trouver un garant / visiter / signé les papier / déménager

**Seriez-vous intéressé pour vous faire aider lors de vos recherche sur vos étapes les plus complexes ?**

oui / non

**Payerez-vous pour ce service ?**

oui / non

# Merci !

