

Milestone 1

Réalisé par :

Dieng Mame Thierno
Elalami Walid
El Jabri Adnane
Lahyani Aicha

2024-2025

Sommaires

Introduction	05
Partie 1: Bilan de Projet	05
• 1-Répartition des tâches	05
• 2-Répartition du temps	06
• 3-Les difficultés rencontrées	07
• 4-Les points positifs	07

Sommaires

Partie 2 : Le cahier des charges non fonctionnel :	08
• Réponse à la demande	08
• Analyse de l'existant	09
1. Identification du système existant	09
2. Matériel existants	13
2.1. Processus métier existant	13
2.2. Evaluation des performances et des lacunes de l'existant	14
3. Comparaison des sites existants	15
3.1. Justification des sites choisis	15
3.2. Critères de comparaison	15
3.3. Tableau comparatif	16
4. Compte rendu du questionnaire	18

Sommaires

• Recueil de besoin:	19
1.Les types d'usage	19
2.Méthodes de collecte de données	19
3.Plan de collecte	20
4.Rédaction du Questionnaire:	20
5.Analyses et Rédaction des résultats	23
6.DCU Générale	32
• Conclusion	32

introduction

Dans le cadre de notre projet, notre groupe, composé de Lahyani Aicha, El Jabri Adnane, Dieng Mame Thierno, Elalami Walid a choisi de se concentrer sur un Système de réservation de locations saisonnières. Ce sujet revêt une grande importance face à la demande croissante pour des hébergements temporaires. Notre objectif principal est de développer une plateforme de réservation qui soit à la fois efficace, intuitive et sécurisée, tout en répondant aux attentes spécifiques des utilisateurs, qu'ils soient propriétaires ou locataires.

Partie 1 : Bilan de Projet

Cette section présente un bilan détaillé de l'avancement du projet. Nous y examinerons les tâches réalisées par chaque membre de l'équipe, les difficultés rencontrées tout au long du processus, ainsi que les points positifs qui ont émergé.

Répartition des tâches

Les responsabilités ont été réparties de manière stratégique en fonction des points forts de chaque membre, afin de maximiser l'efficacité et la productivité de l'équipe :

- Adnane El Jabri et Dieng Mame Thierno : Ils ont analysé la plateforme Airbnb en collectant des documents et captures d'écran, puis ont effectué une comparaison avec Booking et Abritel selon plusieurs critères.
- Aicha Lahyani : Responsable de la création du questionnaire, elle a conçu les questions initiales. Après validation par l'équipe, chaque membre a contribué à la diffusion du questionnaire pour obtenir un maximum de réponses.
- Aicha Lahyani et Walid Elalami : Suite à la collecte des réponses, ils se sont concentrés sur l'analyse des besoins utilisateurs, en formulant des conclusions claires et pertinentes pour orienter le développement du futur système

Cette équipe sera également responsable du développement et de la mise en œuvre du projet, assurant ainsi une continuité et une cohérence dans sa réalisation.

Répartition du temps

La gestion du temps a été planifiée pour optimiser le travail de l'équipe tout en respectant les délais. Le projet se divise en plusieurs phases, chacune consacrée à des tâches spécifiques, garantissant ainsi une progression efficace.

- **Du 16 au 20 octobre- Création du questionnaire** : Aicha Lahyani a dirigé cette phase cruciale en concevant un ensemble de questions pertinentes visant à identifier les besoins et attentes des utilisateurs potentiels. Cette étape a été collaborative, permettant à l'équipe de valider et d'ajuster les questions ensemble pour garantir leur efficacité.
- **Du 20 au 26 octobre- Analyse de l'existant** : Cette période a été dédiée à l'analyse approfondie de la plateforme Airbnb. Adnane El Jabri et Dieng Mame Thierno ont comparé cette dernière avec les plateformes Booking et Abritel, examinant des fichiers, des captures d'écran et des documents obtenus après réservations. Leur objectif était d'établir une compréhension complète des fonctionnalités et services proposés par chaque plateforme.
- **Du 26 au 31 octobre- Analyse des réponses du questionnaire et identification des besoins** : Aicha Lahyani et Walid Elalami se sont concentrés sur l'analyse des 101 réponses recueillies. Cette phase a permis d'identifier les attentes des utilisateurs et de définir les fonctionnalités essentielles à intégrer dans le futur système de réservation.
- **Du 1 au 2 novembre-Rédaction du rapport** : Enfin, l'ensemble de l'équipe a collaboré à la rédaction du rapport final, en compilant les informations et en structurant le contenu de manière cohérente. Cette étape a été essentielle pour synthétiser notre démarche, nos conclusions et nos recommandations.

Pour assurer une bonne coordination, nous avons organisé plusieurs réunions formelles sur Discord :

- **Première réunion (20 octobre à 20h)** : Lors de cette première rencontre, nous avons discuté du plan de travail et structuré la rédaction du rapport. Nous avons aussi validé le questionnaire proposé par Aicha, en précisant les points de diffusion pour maximiser le taux de réponse.
- **Deuxième réunion (26 octobre à 21h)** : Cette réunion a permis à Adnane et Thierno de présenter leurs résultats d'analyse de l'existant, et de les comparer aux attentes dégagées par les premières réponses au questionnaire. Nous avons également préparé la phase d'analyse des réponses.
- **Troisième réunion (2 novembre à 21h)** : Durant cette session, nous avons finalisé l'analyse des besoins et commencé à rédiger le rapport. Chaque membre a partagé ses conclusions et la structure de rédaction a été affinée pour une meilleure cohérence.

Difficultés rencontrées

Nous avons rencontré plusieurs défis au cours du projet :

- **Manque de documents d'analyse** : Lors de l'étude de l'existant, nous avons manqué de certains documents clés, limitant ainsi la portée de notre analyse.
- **Collecte de réponses au questionnaire** : Atteindre un nombre de réponses significatif a pris plus de temps que prévu, soit près d'une semaine, ce qui a retardé l'analyse des besoins.
- **Difficulté de coordination** : Avec les emplois du temps chargés de chacun, trouver des créneaux communs pour les réunions s'est révélé parfois complexe.

Points positifs

Malgré ces difficultés, plusieurs éléments positifs ont renforcé notre projet:

- **Bonne collaboration** : Les échanges constants, que ce soit par réunions Discord ou via le groupe WhatsApp, ont assuré une cohérence dans notre approche et permis de résoudre rapidement les éventuels malentendus.
- **Engagement de l'équipe** : Chaque membre a fait preuve de sérieux et d'implication, permettant d'avancer de manière efficace sur chaque phase du projet.
- **Efficacité dans la prise de décision** : Grâce à une communication efficace, l'équipe a pu prendre rapidement des décisions importantes, que ce soit pour valider le questionnaire, orienter l'analyse de l'existant ou ajuster les priorités selon les besoins du projet.

Partie 2 : Cahier de charge non Fonctionnel

Dans le cadre de l'analyse préliminaire du projet, deux étapes clés doivent être considérées : l'analyse de l'existant et l'analyse des besoins. L'analyse de l'existant permet d'évaluer les systèmes et solutions déjà en place, identifiant les points forts et les faiblesses. Parallèlement, l'analyse des besoins implique de recueillir les attentes des utilisateurs et des parties prenantes, garantissant que la nouvelle solution répondra efficacement aux exigences du marché.

Réponse à la demande

HomeAway est une agence de voyage spécialisée dans les locations saisonnières, offrant jusqu'à présent ses services exclusivement en agence physique. Depuis plusieurs années, HomeAway accompagne ses clients dans la recherche de logements de courte durée pour leurs vacances, avec un service personnalisé et des conseils sur mesure. Aujourd'hui, ils nous ont demandé de leur créer un site de réservation en ligne, afin de faciliter l'accès à leurs services et de simplifier l'expérience client.

Ce site devra permettre aux utilisateurs de rechercher facilement des logements selon leurs critères (comme la localisation, le prix, les équipements, etc.), de consulter les détails des hébergements disponibles, et de réserver leur séjour en quelques clics. En plus d'offrir une interface simple et intuitive, ce site permettra de connecter les voyageurs et les propriétaires de façon sécurisée et transparente, en apportant une nouvelle dimension digitale aux services de HomeAway.

Pour mener à bien ce projet, un budget précis de 100 000 euros a été alloué afin d'assurer la qualité et la fiabilité du site. Ce budget couvre les différentes phases de développement, incluant l'analyse des besoins, la conception de l'interface, le développement des fonctionnalités essentielles (comme les filtres de recherche, les options de réservation et le système de messagerie), ainsi que les tests finaux pour garantir une expérience utilisateur optimale. Grâce à cet investissement, HomeAway s'engage à offrir une plateforme performante et à la hauteur des attentes de ses clients.

Analyse de l'existant

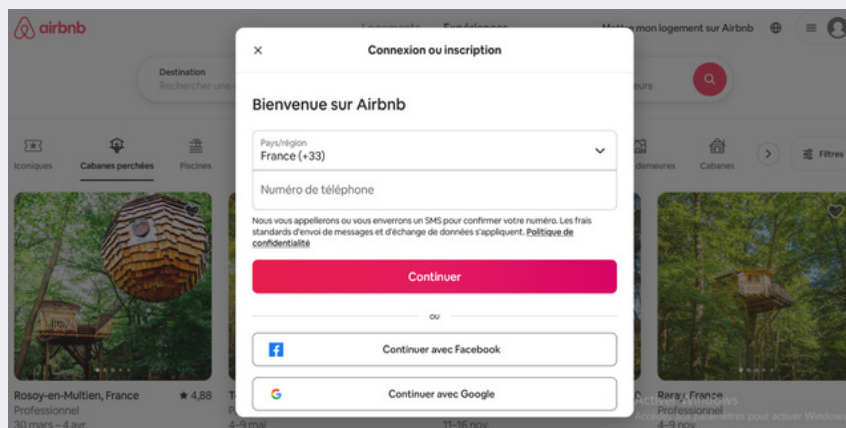
L'analyse de l'existant est une étape clé dans tout projet, dans cette partie nous allons étudier en profondeur les systèmes, outils ou méthodes déjà disponibles et utilisés, en particulier le système de réservation et de gestion des locations saisonnières d'Airbnb. Cela permet de comprendre ce qui fonctionne bien, d'identifier les points faibles et les lacunes et en extraire les bonnes pratiques pour orienter le développement du nouveau système.

1- Identification du système existant

Il existe des fichiers provenant du site Airbnb ainsi que des fichiers obtenus après une réservation, qui nous permettront de réaliser une analyse approfondie de l'existant.

- **Connexion ou inscription:**

cette feuille se présente comme suit:



Cette page permet aux utilisateurs de s'inscrire ou de se connecter à l'application via plusieurs options:

- En saisissant leur numéro de téléphone
- En utilisant leur compte Facebook
- En utilisant leur compte Google
- En utilisant leur compte Apple
- En entrant leur adresse électronique

- **Publication d'une annonce:**

cette feuille se présente comme suit:

The screenshot shows a modal form titled "Parlez-nous de votre logement" (Tell us about your accommodation) overlaid on the Airbnb homepage. The form contains the following fields and options:

- Adresse ou zone:** A text input field with "Amiens" entered.
- Type de logement:** Two radio button options: "Logement entier" (selected) and "Chambre privée".
- Chambres:** A numeric input field with "2" entered, flanked by minus and plus buttons.
- Buttons:** A "Mettre à jour l'estimation" (Update estimate) button at the bottom.

The background shows a blurred view of the Airbnb interface, including a map of Amiens and a "Publier une annonce" (Publish an announcement) button.

Sur cette page, le propriétaire peut ajouter son logement sur le site en renseignant les informations suivantes :

- Le type de logement
- L'adresse ou la localisation géographique
- Le nombre de chambres disponibles
- Le prix estimé du logement

- **Filtres :**

cette feuille se présente comme suit:

The screenshot shows the "Filtres" (Filters) modal on the Airbnb website. It includes the following sections and controls:

- Type de logement:** Three button options: "Tous les types" (selected), "Chambre", and "Logement entier".
- Fourchette de prix:** A price range filter section titled "Fourchette de prix" with the subtitle "Prix par nuit, frais et taxes compris". It features a horizontal bar chart with red bars representing the distribution of prices. Below the chart are two circular sliders for "Minimum" and "Maximum". The minimum is set to "€9" and the maximum is set to "€170+".
- Buttons:** A "Tout effacer" (Clear all) button on the bottom left and a large "Afficher plus de 1 000 logements" (Show more than 1,000 accommodations) button on the bottom right.

Sur cette page, les utilisateurs peuvent affiner leurs recherches en :

- Sélectionnant le type de logement : chambre ou logement entier
- Définissant une fourchette de prix, du minimum au maximum
- Réinitialisant tous les filtres
- Affichant plus de 1000 logements disponibles

Document existant :

- **Reçu de la réservation :**

Le fichier se présente comme suit :

The screenshot shows an Airbnb receipt for a stay in Kuala Lumpur. It includes details about the trip (3 nights, Jan 19-22, 2019), the accommodation (private room), and the payment method (credit card). The total amount paid is 59,33€.

Détail du prix	
17,12€ x 3 nuits	51,37€
Frais de service	7,96€
Total (EUR)	59,33€

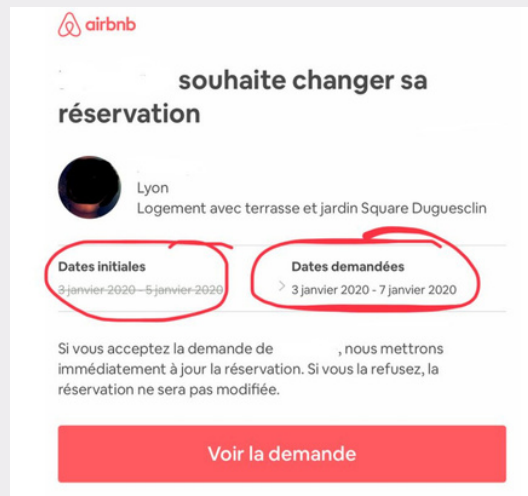
Paiement	
Crédit parrainage Jan 16, 2019 - 11:12AM CET	59,33€
Montant payé (EUR)	59,33€

Cette page présente une confirmation de paiement avec les informations suivantes :

- Les données personnelles du réservataire
- L'adresse du logement
- Le type de logement
- La durée du séjour
- Le prix détaillé (prix par nuit, frais de service, total de la réservation)
- Les codes de confirmation (réservation et reçu)
- Les conditions d'annulation
- Le mode de paiement

- **modification d'une réservation**

elle se présente comme suit :

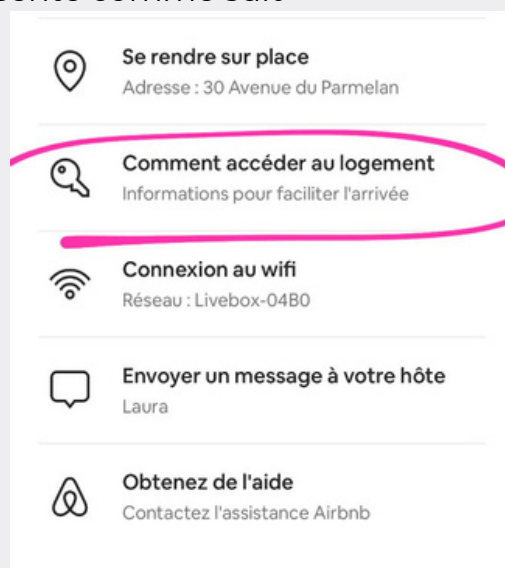


Cette page présente un utilisateur souhaitant modifier une réservation en prolongeant les dates initiales du séjour. Il est ainsi possible de modifier une réservation après confirmation en :

- Supprimant les dates initiales
- Indiquant les nouvelles dates souhaitées
- Accédant à un aperçu de la demande de modification

- **Information sur l'accès au logement**

cette feuille se présente comme suit



Cette page fournit des instructions détaillées, proposées par Airbnb, pour aider les utilisateurs à accéder au logement réservé, incluant :

- Les instructions pour trouver l'adresse et accéder au logement
- Les informations de connexion au Wi-Fi
- L'option d'envoyer un message à l'hôte
- La possibilité d'obtenir de l'aide

- **règlement intérieur de la maison**

cette feuille se présente comme suit :



Cette page détaille le règlement intérieur de la maison, incluant :

- L'interdiction de fumer et d'amener des animaux domestiques
- L'exigence de maintenir la propreté
- Les consignes de sécurité à respecter lors du départ

2-Matériel existants

- **Serveur** : Airbnb est une plateforme de réservation en ligne qui s'appuie sur des services cloud, notamment Amazon Web et Google Cloud.
- **Base de données** : Airbnb a commencé en utilisant PostgreSQL comme base de données principale, mais a migré vers Amazon Aurora.
- **Langages et frameworks** : Airbnb utilise principalement Ruby on Rails pour son back-end, complété par des langages tels que Python et Java. D'autres technologies comme Apache et Nginx servent à la gestion des serveurs web et à la répartition des charges.
- **Systèmes de paiement** : Airbnb intègre une passerelle de paiement tels Paypal, ainsi que des systèmes bancaires traditionnels.

- **Processus métier existant**

- Les utilisateurs peuvent se connecter, s'inscrire via plusieurs options : numéro téléphone, adresse e-mail, ou réseaux sociaux (Facebook, Google...).
- Les propriétaires publient des offres sur le site en indiquant le type de logement, l'adresse et le prix.

- Les utilisateurs peuvent faire une réservation tout en indiquant : destination, date d'entrée, date de sortie, type de logement.
- L'utilisateur consulte les résultats sous forme de liste ou de carte.
- Les utilisateurs peuvent annuler leur réservation après confirmation.
- Les locataires et les propriétaires communiquent via une messagerie sécurisée, au sujet des détails de la réservation.
- Les utilisateurs se font rembourser après leur réservation suivant la politique d'annulation.
- Service client disponible 24/7 pour la gestion des litiges ou des problèmes techniques, avec des solutions adaptées.
- Après le séjour, les utilisateurs peuvent évaluer les logements
- Le paiement
 - PayPal
 - Bancaire
 - Apple Pay

• Evaluation des performances et des lacunes de l'existant

◦ Performance

- Bonne expérience utilisateur : Airbnb est connu pour sa convivialité, avec une navigation fluide.
- Disponibilité multiplateforme : Airbnb est accessible sur web, mobile et application dédiée.
- Fiabilité : Airbnb rencontre peu d'interruptions de services.
- Qualité des annonces
- Gestion fluide des paiements : Les transactions se font sans interruption ni complications grâce à des passerelles de paiement fiables.

◦ Lacunes

- Frais de services élevés.
- Complexité pour les personnes qui ne sont pas familières avec les outils numériques.
- Problèmes de sécurité et de fraude malgré la politique de vérification d'identité.
- Politique de remboursement limitée.

3-Comparaison des sites existants

Les plateformes Booking, et Abritel ont été sélectionnées pour cette étude comparative en raison de leur positionnement dominant dans le domaine de la réservation de locations saisonnières. Ces acteurs partagent un objectif similaire mettre en relation des propriétaires et des locataires mais avec des approches distinctes en termes d'interface, et de public cible.

- **Justification des sites choisis**

Le choix des sites se justifie de par leur popularité, leur complémentarité en termes de types de logement, de politiques tarifaires, de sécurité, et de fonctionnalités.

- **Critères de comparaison**

Les critères suivants ont été choisis pour évaluer les plateformes afin d'obtenir une vue d'ensemble de leurs fonctionnalités, en tenant compte à la fois des locataires et des propriétaires . Ces critères ont été retenus pour leur importance dans l'expérience utilisateur globale et dans la gestion des locations :

- **Facilité d'utilisation :** L'interface utilisateur et l'expérience de navigation jouent un rôle clé dans l'engagement des utilisateurs. Un site intuitif encourage les réservations.
- **Largeur de l'offre :** Il est essentiel que la plateforme propose une grande diversité de logements pour répondre aux besoins variés des locataires (appartements, maisons, chambres privées, ...).
- **Politique de réservation :** La flexibilité dans le processus de réservation (instantanée ou non).
- **Paiement :** La diversité des moyens de paiement (cartes, PayPal, ...) influence directement la satisfaction des utilisateurs et leur fidélité.
- **Politique d'annulation et de remboursement :** Des politiques flexibles d'annulation sont cruciales pour rassurer les utilisateurs en cas d'imprévu. La rapidité des remboursements et les options d'annulation jouent aussi un rôle essentiel.
- **Frais supplémentaires :** La transparence des frais (de service, de ménage, taxes locales) est importante pour éviter des surprises aux utilisateurs au moment du paiement.
- **Sécurité et gestion des litiges :** La confiance est un élément fondamental dans la relation entre les utilisateurs et la plateforme. Des mécanismes solides de vérification d'identité et de gestion des conflits sont indispensables pour assurer la sécurité.

- **Support client** : Un service client réactif et disponible 24/7 est essentiel pour résoudre les problèmes rapidement, tant pour les locataires que pour les hôtes.
- **Évaluations et avis des utilisateurs** : Les retours d'expérience des utilisateurs (notes et commentaires) sont déterminants pour aider les futurs utilisateurs à prendre des décisions éclairées.
- **Commissions** : Ce critère correspond aux frais que les plateformes appliquent sur chaque réservation. Ils couvrent les services fournis, comme le support client et la gestion des paiements, et sont déduits soit des locataires, soit des hôtes, en fonction des politiques propres à chaque site.

- **Tableau comparatif**

Critères	Airbnb	Booking	Abritel
Facilité d'utilisation	Interface conviviale et intuitive.	Interface plus complexe	Interface relativement simple
Largeur de l'offre	Grande variété de logements(appartements, logements uniques, ...)	Offre variée comprenant hôtels, appartements et logements privés	Principalement des maisons de vacances
Politique de réservation	Réservation instantanée ou validation par hôte	Réservation instantanée pour la plupart des logements, sans besoin de validation par l'hôte.	Souvent nécessite la validation par l'hôte avant de confirmer la réservation

Paie ment	Cartes bancaires, PayPal, Apple Pay, ...	Cartes bancaires, possibilité de paiement à l'arrivée	Cartes bancaires, PayPal, ...
Politique d'annulation	Variable, de flexible à stricte selon les hôtes	Variabilité selon le logement, souvent rapides	Politique généralement stricte avec peu de flexibilité
Frais supplémentaires	Frais de service et taxes transparents	Frais inclus dès le début	Frais de service et taxes transparents
Sécurité et gestion des litiges	Vérifications d'identité strictes, gestion rapide des litiges	Gestion bien encadrée, réponse rapide	Vérifications moins fréquentes
Support client	Support réactif par chat et e-mail	Support 24/7 très réactif	Service client standard
Évaluations et avis des utilisateurs	Très détaillés avec beaucoup de feedbacks	Moins de détails dans les avis	Avis généralement positifs
Commissions	3-15% pour les hôtes, 12-20% pour les locataires	15-18% pour les hôtes, pas de frais pour les locataires	8% ou abonnement annuel de 249 euros pour les hôtes, 5-12% pour les locataires

- Facilité d'utilisation : Airbnb offre une interface plus intuitive que ses concurrents, facilitant la navigation pour les utilisateurs.
- Largeur de l'offre : Airbnb se distingue par une offre variée, allant des appartements aux logements uniques, tandis que Booking inclut également des hôtels.
- Politique de réservation : Sur Airbnb, la réservation peut nécessiter une validation par l'hôte, contrairement à Booking qui propose plus souvent des réservations instantanées.
- Politique d'annulation : Airbnb est plus flexible avec des options variées selon l'hôte, là où Abritel est plus stricte.
- Sécurité et gestion des litiges : Airbnb se démarque par des vérifications d'identité rigoureuses et une gestion efficace des litiges.
- Évaluations et avis des utilisateurs : Airbnb dispose de retours d'utilisateurs plus détaillés, offrant ainsi plus d'informations pour les futurs locataires.
- Commissions : Airbnb prélève des commissions pouvant atteindre 20 % pour les locataires, tandis que Abritel adopte un modèle hybride incluant un abonnement annuel ou un pourcentage sur chaque réservation pour les hôtes. De son côté, Booking ne facture pas de frais aux locataires, concentrant les frais sur les hôtes.

4-Compte rendu du questionnaire

Afin d'adapter le développement de notre plateforme de réservation saisonnière aux besoins réels des utilisateurs, nous avons conçu un questionnaire visant à recueillir des informations pertinentes sur leurs préférences et attentes. Ce questionnaire, distribué à un échantillon représentatif d'utilisateurs potentiels, aborde plusieurs aspects clés tels que l'utilisation actuelle des plateformes de réservation, les fonctionnalités les plus appréciées et les points d'amélioration souhaités. Les réponses obtenues nous fourniront des indications précieuses pour orienter la conception et les priorités fonctionnelles de notre projet.

Recueil du besoin

1-Les types d'usage

Notre projet est destiné à plusieurs types d'usages :

- **Utilisateur** : Un visiteur de l'application, qui peut naviguer sans se connecter, mais n'a pas la possibilité de faire de réservation.
- **Locataire** : Un utilisateur inscrit qui, après s'être connecté, peut explorer la plateforme et effectuer une réservation si un logement correspond à ses attentes.
- **Propriétaire** : Un utilisateur inscrit qui, après s'être connecté, peut proposer un logement en location saisonnière. Il reçoit les demandes de réservation des locataires et a la possibilité de les accepter ou de les refuser.
- **Admin** : Un utilisateur ayant les droits de gestion de l'application, des utilisateurs et de la maintenance. Il valide également les propositions de logements des propriétaires avant leur publication sur la plateforme.

2-Méthodes de Collecte de Données

Pour notre projet d'application de location de logements, nous avons choisi d'utiliser un questionnaire comme méthode principale de collecte de données. Cette approche nous permettra de recueillir des informations précises et quantitatives auprès de notre public cible, notamment des locataires et des propriétaires, afin de mieux comprendre leurs besoins, attentes et comportements.

Le questionnaire sera conçu pour être simple et rapide à remplir, avec une combinaison de questions ouvertes et fermées, permettant aux répondants de donner des avis détaillés tout en facilitant l'analyse des données. Nous visons à le diffuser largement par le biais de plateformes en ligne et sur les réseaux sociaux, ce qui nous permettra d'atteindre un large éventail de participants.

3-Plan de collecte

Pour la méthode de collecte de données choisie, qui est le questionnaire, nous établirons un plan de collecte précis afin d'assurer une mise en œuvre efficace. L'équipe de projet, composée de (Walid,Thierno,Aicha,Adnane) sera responsable de la conception(les 4), de la diffusion(les 4) et de l'analyse des résultats(Walid,Aicha) du questionnaire. Aicha et Walid seront spécifiquement désignés comme responsables de cette tâche, veillant à ce que le processus de collecte soit rigoureux et structuré.

La collecte des données se déroulera en plusieurs phases :

- Conception du Questionnaire : Une première étape dédiée à la création et à la validation du questionnaire, qui prendra environ deux jours.
- Diffusion : Le questionnaire sera diffusé pendant une période de cinq jours par le biais de canaux en ligne tels que les réseaux sociaux afin d'atteindre un large public.
- Analyse des Données : Après la période de collecte, l'analyse des réponses se fera dans un délai de deux à trois jours. Cela permettra de tirer des conclusions et d'identifier les tendances et les besoins des utilisateurs.

En suivant ce plan de collecte, nous assurerons que les données recueillies sont pertinentes et fiables, permettant ainsi de prendre des décisions éclairées pour le développement de notre application de location de logements.

4-Rédaction du Questionnaire:

Nous allons rédiger un questionnaire qui servira de principale méthode de collecte de données. Ce questionnaire sera essentiel pour comprendre les besoins et attentes des utilisateurs concernant notre application de location de logements, Voici le lien du sondage pour consulter les questions:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLJEySf5mVv5pKP87iraSL6a6Cz8uNSd6cGQWk_SDYNvgZIQ/viewform?usp=pp_url

• **Structure du Questionnaire :**

Le questionnaire sera divisé en plusieurs sections pour faciliter la collecte des données :

Données démographiques:

- Quel est votre âge ?
- Quel est votre genre ?

Expérience avec les plateformes de location:

- Avez-vous déjà utilisé une plateforme de location de logements comme Airbnb ou Booking.com ?
- Si oui, quelle(s) plateforme(s) avez-vous déjà utilisée(s) ?
- À quelle fréquence utilisez-vous ces plateformes pour réserver un logement ?
- Quel est votre niveau de satisfaction général avec les plateformes actuelles de location de logements ?
- Comment évalueriez-vous la clarté et la transparence des descriptions de logements sur les plateformes actuelles ?
- Quel aspect de l'expérience utilisateur vous semble le plus frustrant sur les plateformes actuelles ?
- Qu'est-ce qui vous encourage le plus à choisir une plateforme plutôt qu'une autre ?
- Quel type d'expérience de location préférez-vous ?

Fonctionnalités de recherche et de réservation:

- À quel point trouvez-vous utile la présence d'une carte montrant l'emplacement du logement ?
- Quelles sont les fonctionnalités les plus importantes pour vous lors de la recherche d'un logement ?
- Lorsque vous choisissez un logement, quelle information est la plus cruciale pour vous ?
- Quelle est l'importance de la rapidité de réponse des hôtes lors de la réservation ?
- Comment évaluez-vous l'importance d'une messagerie directe avec l'hôte avant la réservation ?

Assistance et sécurité:

- En cas de conflit ou de problème avec un hôte, quelle solution préféreriez-vous ?
- Quels éléments vous rassureraient le plus lors de la réservation d'un logement ?

- Dans quelle mesure trouvez-vous important que la plateforme propose des garanties de remboursement ou d'assistance en cas de problème avec le logement ?
- Aimerez-vous que l'application propose une vérification d'identité pour les hôtes et les locataires afin d'assurer plus de sécurité ? de sa conformité ?

Confiance et avis:

- Quel rôle jouent les avis négatifs dans votre décision de réserver ou non un logement ?

Modes de paiement et confidentialité:

- Comment réagiriez-vous si une plateforme proposait une fonctionnalité de réservation "sans risque", où votre paiement ne serait effectué qu'après l'arrivée dans le logement et vérification - Quel mode de paiement préférez-vous ?
- Lors du paiement, préférez-vous que votre numéro de carte et votre code secret soient sauvegardés pour votre prochaine réservation ?
- Préférez-vous que vos informations personnelles soient conservées sur l'application ?

Annulation et modifications:

- Quelle est l'importance de la possibilité d'annuler ou de modifier une réservation sans frais ?

Personnalisation et fidélité:

- Aimerez-vous recevoir des suggestions personnalisées de logements basées sur vos précédentes réservations ?
- Seriez-vous plus enclin(e) à utiliser l'application si elle proposait un programme de fidélité (par exemple, des points cumulés à chaque réservation) ?

technologie:

- Préférez-vous utiliser une application mobile ou un site web pour effectuer vos réservations ?

Recommandation et feedback:

- Seriez-vous prêt(e) à recommander une nouvelle plateforme de location à vos amis ou à votre famille ?
- Quelles fonctionnalités vous manquent le plus sur les plateformes actuelles de location de logements ?

Notifications:

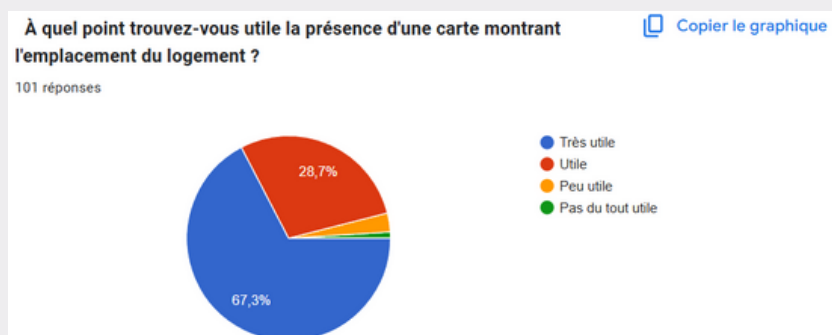
- Quelle importance accordez-vous aux notifications concernant vos réservations ?
- Veuillez choisir les types de notifications suivants selon leur importance?.

5-Analyses et Rédaction des résultats

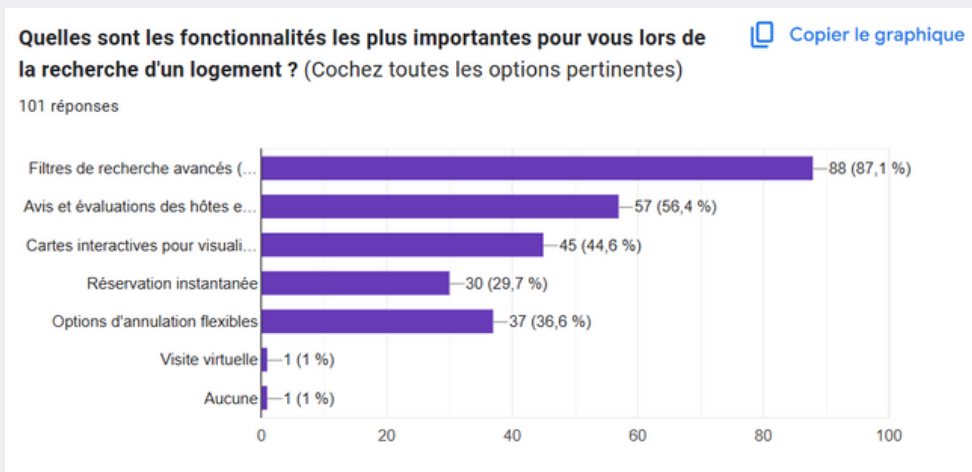
Le sondage a recueilli un total de 101 réponses. Parmi les participants, 66,3 % ont entre 18 et 28 ans, tandis que 22,8 % se situent dans la tranche d'âge de 28 à 40 ans. Les répondants plus âgés, entre 40 et 55 ans, représentent 9,9 % de l'échantillon. En termes de genre, 55,4 % des participants sont des hommes, et le reste sont des femmes.

Il est également important de noter que 59,4 % des répondants ont déjà utilisé une plateforme de location comme Airbnb, et ils mentionnent également d'autres plateformes de réservation, telles que Booking, Abritel, Avito, Hostelworld, et Vrbo. La plupart des utilisateurs s'identifient sur ces plateformes comme locataires, à un taux de 84,2 %. En matière de satisfaction, 75,2 % des utilisateurs se déclarent satisfaits de ces plateformes, ce qui indique une familiarité et une confiance générale dans ces services.

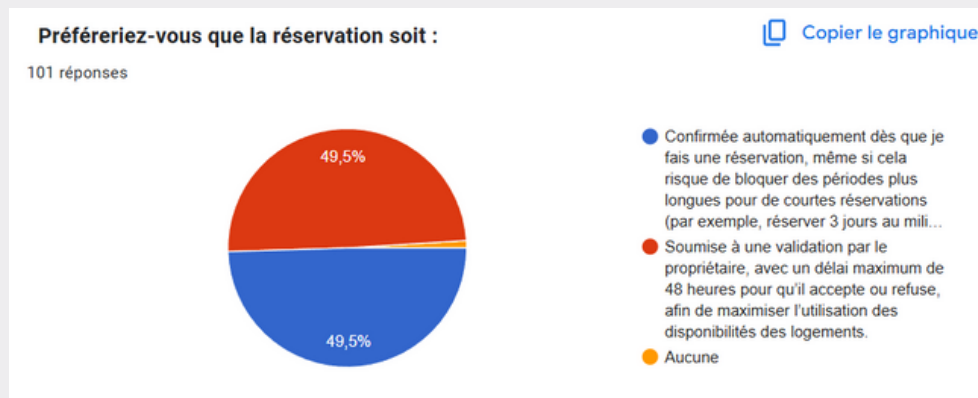
À présent, nous allons examiner les résultats du sondage. Chaque question a été conçue pour explorer des aspects spécifiques des fonctionnalités et des services que les utilisateurs jugent importants lors de la réservation d'un logement. Les réponses recueillies fourniront des informations précieuses pour le développement d'une application répondant aux besoins de cette audience:



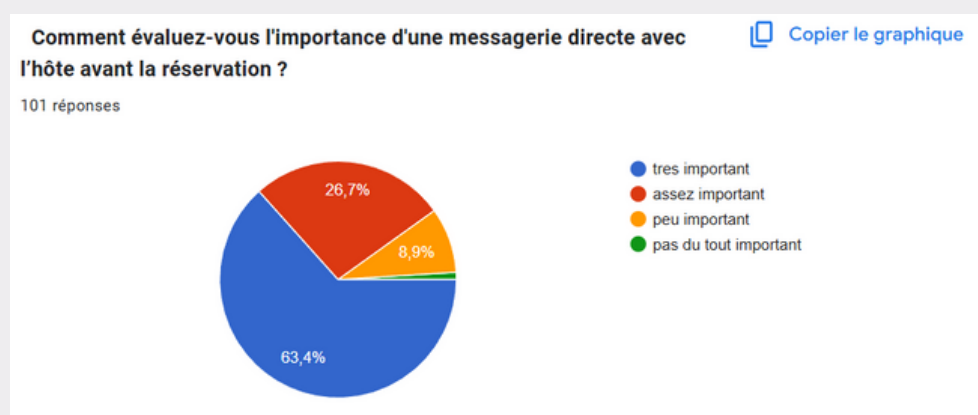
- **Observation générale :** Une majorité écrasante de 67,3 % des répondants considère la carte de localisation comme "très utile", et 28,7 % la trouvent "utile". Ensemble, cela représente 96 % des utilisateurs qui accordent une grande importance à la visualisation géographique des logements.
- **Besoin:** Les utilisateurs ont besoin d'une visualisation géographique pour évaluer le logement en contexte. Voir l'emplacement exact donne un sentiment de confiance, car cela permet de vérifier la proximité des services essentiels (transports, commerces, loisirs) et d'évaluer la sécurité de la zone.
- **Fonctionnalité:** Intégrer une carte interactive et dynamique qui affiche l'emplacement des logements, les points d'intérêt à proximité (transports, restaurants, épiceries), et permet de visualiser les distances.



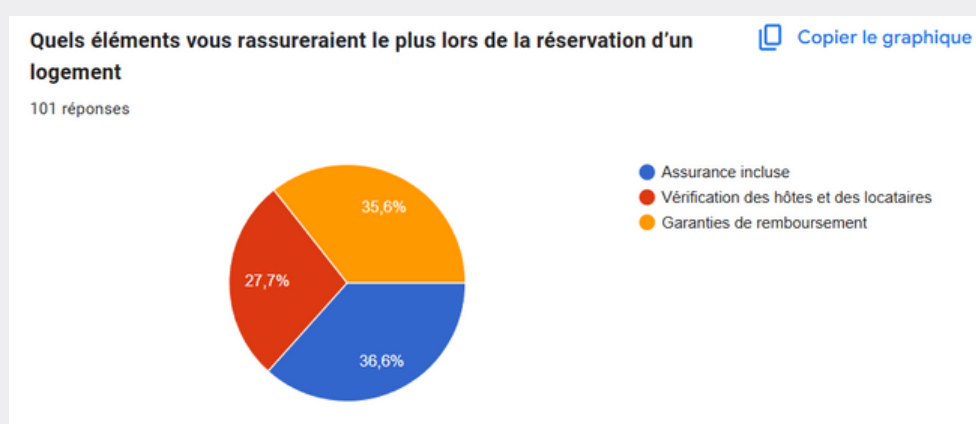
- Observation générale :** Les résultats montrent que les fonctionnalités les plus prisées sont les filtres de recherche avancés (87,1 %) et les avis et évaluations des hôtes et logements (56,4 %). Ces deux options sont essentielles pour la majorité des utilisateurs, révélant que le choix d'un logement repose largement sur la capacité à affiner la recherche et la fiabilité des évaluations. En outre, près de la moitié des utilisateurs estiment qu'une carte interactive est importante, confirmant ainsi leur intérêt pour une visualisation géographique. Quant aux options d'annulation flexibles (36,6 %) et à la réservation instantanée (29,7 %), bien qu'elles soient moins prioritaires, elles demeurent significatives pour certains utilisateurs, en particulier ceux recherchant davantage de flexibilité dans leurs réservations.
- Besoin:**
 - Affiner la recherche et faire des choix éclairés : Les utilisateurs ont un fort besoin de personnaliser leur recherche pour trouver un logement qui correspond précisément à leurs critères (prix, localisation, équipements). Les filtres avancés répondent donc au besoin de gagner du temps en visualisant directement les options qui correspondent à leurs attentes.
 - Confiance et transparence : La popularité des avis et évaluations reflète un besoin de sécurité et de fiabilité dans le choix d'un logement. Les utilisateurs veulent s'appuyer sur l'expérience d'autres voyageurs pour éviter les mauvaises surprises.
- Fonctionnalité:** Intégrer des filtres spécifiques pour affiner la recherche en fonction de critères comme le prix, la localisation, et les équipements, ainsi que les évaluations vérifiées et des commentaires d'utilisateurs pour garantir la transparence et instaurer la confiance.



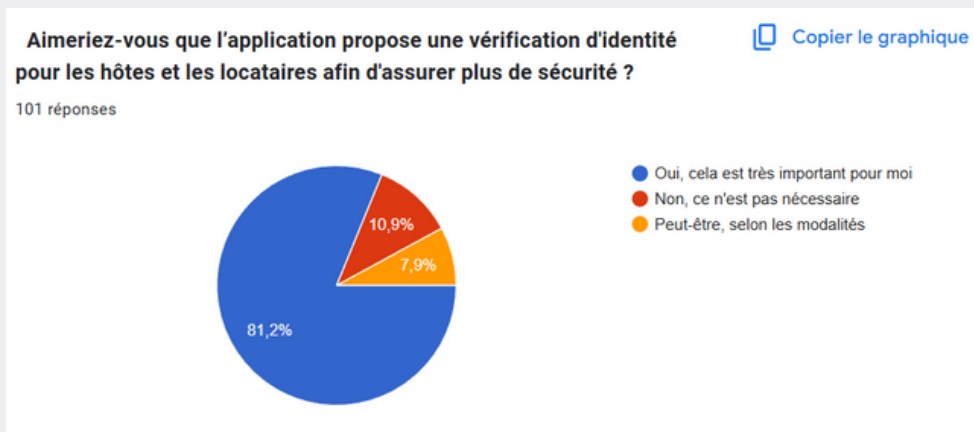
- **Observation générale :** Les répondants sont également partagés entre les deux options. 49,5 % préfèrent une confirmation automatique qui garantit la réservation immédiate, même si cela peut bloquer certaines disponibilités. En revanche, 49,5 % privilégient la validation par le propriétaire dans un délai de 48 heures, ce qui permet une meilleure gestion des disponibilités.
- **Besoin:** Les utilisateurs souhaitent un système de réservation qui soit à la fois rapide pour garantir une réservation immédiate, mais aussi suffisamment flexible pour maximiser l'utilisation des logements en permettant au propriétaire de valider la demande.
- **Fonctionnalité:**
 - **Option 1 :** Confirmation immédiate moyennant des frais supplémentaires, pour ceux qui souhaitent effectuer instantanément leur réservation.
 - **Option 2 :** Confirmation avec validation du propriétaire sous 48 heures, permettant aux utilisateurs d'attendre l'approbation tout en donnant au propriétaire le choix d'optimiser ses réservations.



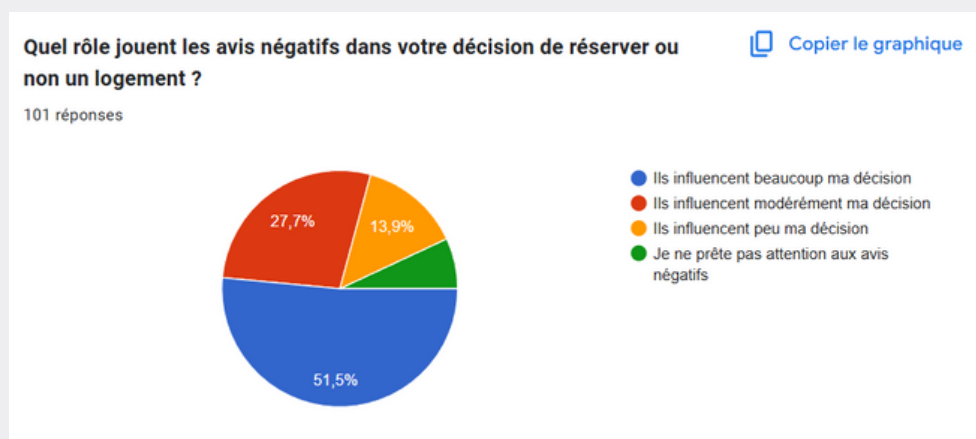
- **Observation générale** : Une majorité significative de 63,4 % des répondants juge la messagerie directe avec l'hôte comme "très importante", tandis que 26,7 % la trouvent "assez importante". Cela indique que près de 90 % des utilisateurs considèrent qu'une communication directe avec l'hôte est essentielle avant de finaliser une réservation.
- **Besoin**: Les utilisateurs ont besoin de pouvoir poser des questions directement à l'hôte pour clarifier des doutes, obtenir des informations supplémentaires sur le logement ou les conditions de réservation.
- **Fonctionnalité**: Intégrer une messagerie directe dans l'application qui permet aux utilisateurs de communiquer facilement avec les hôtes avant de finaliser leur réservation.



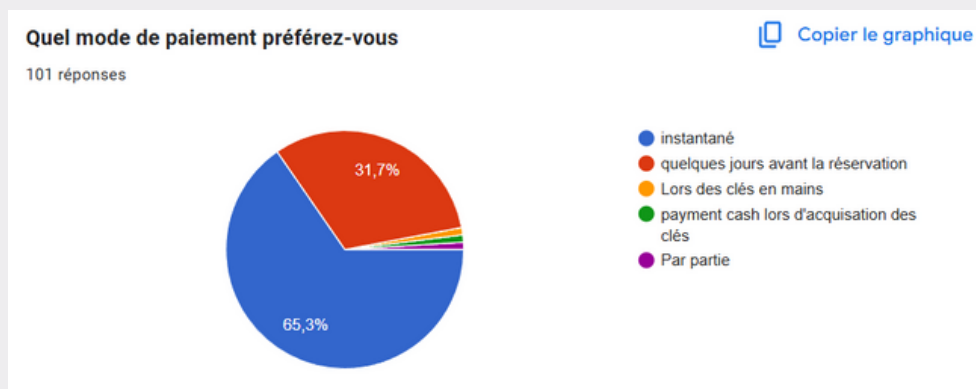
- **Observation générale** : Les résultats révèlent que la sécurité et la confiance sont des priorités pour les utilisateurs lors de la réservation d'un logement. 36,6 % des répondants trouvent essentiel d'avoir une assurance incluse, tandis que 35,6 % soulignent l'importance des garanties de remboursement. De plus, 27,7 % préfèrent que les hôtes et les locataires soient vérifiés. Ces chiffres montrent clairement que les utilisateurs recherchent des protections solides pour se rassurer avant de réserver.
- **Besoin**: Les utilisateurs ont un besoin crucial de sécurité lorsqu'ils réservent un logement. L'assurance incluse les protège contre d'éventuels problèmes, tandis que la vérification des hôtes et des locataires renforce leur confiance dans le processus. Les garanties de remboursement offrent une tranquillité d'esprit, permettant aux utilisateurs de réserver sans craindre de perdre de l'argent en cas d'annulation ou de litige.
- **Fonctionnalité**: Pour répondre à ces besoins, il serait bénéfique d'introduire plusieurs fonctionnalités dans l'application. Proposer une assurance de réservation rassurerait les utilisateurs en cas de litige, tandis qu'un système de vérification des hôtes garantirait la fiabilité des transactions. Enfin, une politique claire de garantie de remboursement renforcerait la confiance des utilisateurs et améliorerait leur expérience de réservation.



- **Observation générale :** Les résultats montrent un fort consensus en faveur de la vérification d'identité, avec 81,2 % des répondants déclarant que c'est très important pour eux. Seuls 10,9 % des utilisateurs estiment que cela n'est pas nécessaire, tandis que 7,9 % sont indécis et pourraient être ouverts à l'idée selon les modalités. Ces chiffres indiquent que la sécurité est une préoccupation majeure pour les utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec d'autres personnes sur la plateforme.
- **Besoin:** Il existe un besoin évident de renforcer la sécurité lors des réservations, et la vérification d'identité répond directement à cette préoccupation. Les utilisateurs souhaitent s'assurer qu'ils traitent avec des personnes fiables, tant du côté des hôtes que des locataires
- **Fonctionnalité:** Pour répondre à cette demande, l'application pourrait intégrer un système de vérification d'identité robuste. Cela pourrait inclure la soumission de documents d'identité et un processus d'authentification, garantissant que les utilisateurs sont bien ceux qu'ils prétendent être.

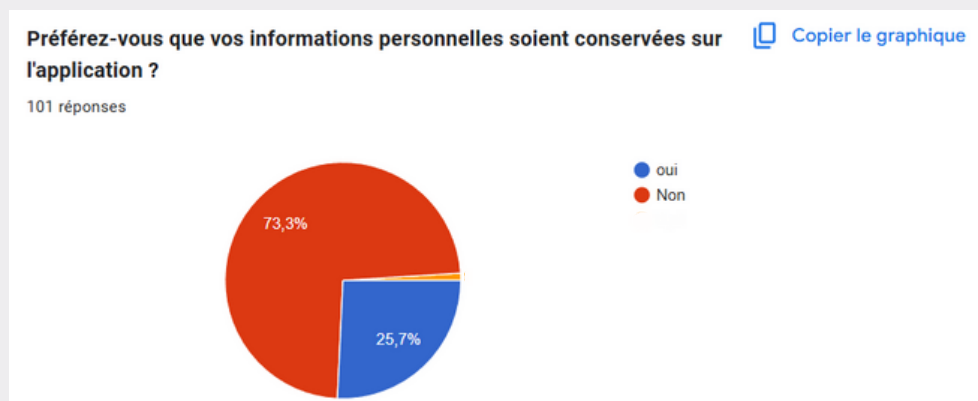
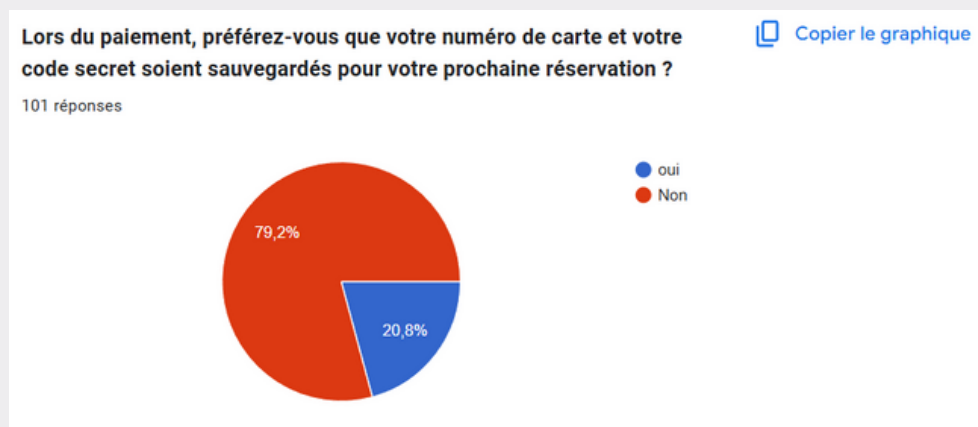


- **Observation générale :** 51,5 % des clients souhaitent que les avis concernant les propriétaires soient accessibles directement depuis l'application. Ce pourcentage montre l'importance pour les utilisateurs de pouvoir consulter les expériences d'autres locataires avec les propriétaires avant de confirmer une réservation. En intégrant cette fonctionnalité, l'application pourrait renforcer la transparence et la confiance des utilisateurs dans le processus de location.
- **Besoin :** Les utilisateurs expriment un besoin clair d'accéder aux avis sur les propriétaires pour faciliter leur prise de décision. En permettant la consultation de ces évaluations, l'application répondrait à une demande croissante de transparence et de confiance. Les locataires souhaitent disposer de davantage d'informations sur les expériences passées des autres utilisateurs afin de s'assurer qu'ils traitent avec des hôtes fiables et accueillants.
- **Fonctionnalité :** Pour répondre à cette demande, l'application pourrait intégrer un système de gestion des avis sur les propriétaires. Cette fonctionnalité permettra aux utilisateurs de laisser des retours constructifs après leur séjour, tout en ayant accès aux expériences d'autres locataires. En rendant ces évaluations disponibles, l'application renforcerait la sécurité des réservations et aiderait les futurs locataires à faire un choix éclairé.



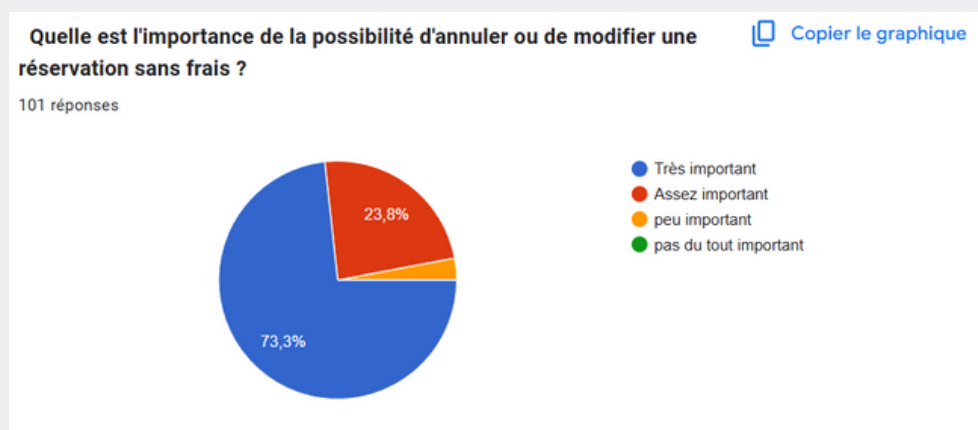
- **Observation générale :** La majorité des utilisateurs privilégient un mode de paiement instantané pour leurs réservations. Ce besoin de rapidité et de fluidité dans les transactions reflète une préférence marquée pour une expérience utilisateur simplifiée et sans attente. Un système de paiement instantané pourrait ainsi améliorer l'efficacité de l'application et apporter une satisfaction accrue aux utilisateurs lors de la finalisation de leurs réservations.

- **Besoin :** Les utilisateurs expriment un besoin clair de pouvoir effectuer leurs paiements immédiatement après la réservation, sans délai d'attente. Cette demande démontre leur souhait de sécuriser rapidement leur séjour tout en ayant la garantie que la transaction est confirmée instantanément. Un mode de paiement rapide contribue également à renforcer la confiance dans le système de réservation et à rendre l'expérience plus fluide.
- **Fonctionnalité :** L'application pourrait introduire un mode de paiement instantané, permettant aux utilisateurs de finaliser leurs transactions rapidement, avec des options comme la carte bancaire ou le portefeuille numérique. Cette fonctionnalité garantirait une validation immédiate des réservations, ce qui augmenterait la satisfaction des utilisateurs.

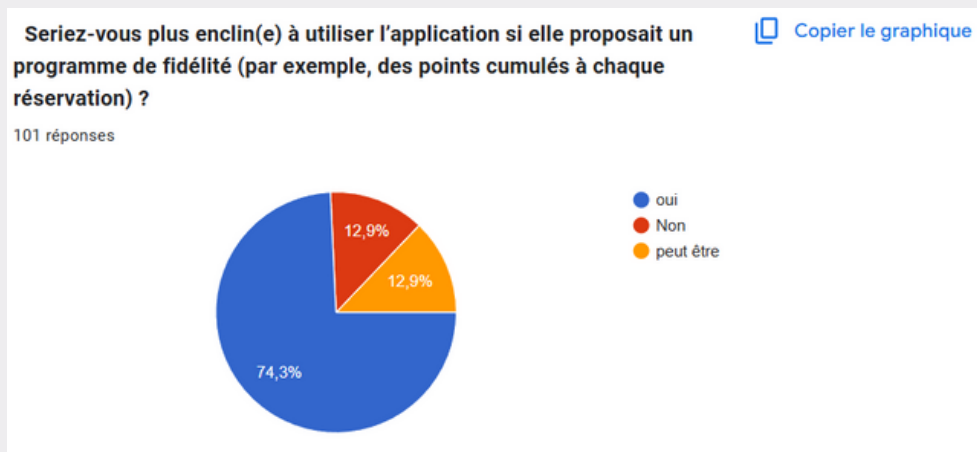


- **Observation générale :** Les utilisateurs montrent une préférence pour que leurs données personnelles ne soient pas stockées directement dans l'application. Cette attente reflète une inquiétude croissante concernant la confidentialité et la sécurité des informations personnelles. En limitant le stockage de ces données, l'application pourrait ainsi gagner la confiance des utilisateurs en leur garantissant une meilleure protection de leur vie privée.

- **Besoin :** Les utilisateurs expriment un besoin clair de confidentialité et de sécurité concernant leurs informations personnelles. Ils souhaitent avoir la garantie que leurs données sensibles, comme leurs informations de paiement ou leur adresse, ne soient pas conservées au-delà du strict nécessaire. Cette demande traduit une volonté de contrôler l'accès à leurs informations afin de limiter tout risque de violation de leur vie privée.
- **Fonctionnalité :** L'application doit inclure une politique de non-sauvegarde des données personnelles, n'utilisant les informations sensibles que pour le traitement immédiat des réservations avant de les supprimer. Cette approche renforcerait la sécurité des utilisateurs et répondrait à leurs préoccupations en matière de confidentialité.



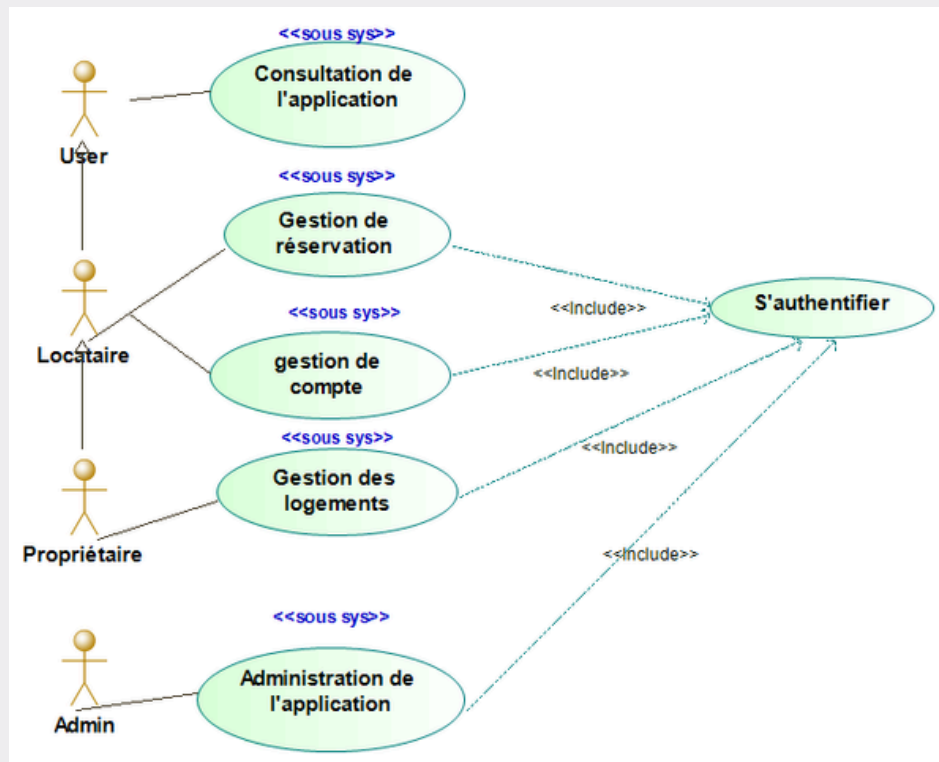
- **Observation générale :** Selon les résultats de l'enquête, 73,3 % des utilisateurs estiment qu'il est indispensable de pouvoir annuler ou modifier une réservation sans frais. Ce chiffre met en évidence une attente forte de flexibilité de la part des clients, qui souhaitent garder une certaine liberté dans leurs plans de voyage. En offrant cette option, l'application pourrait mieux répondre aux besoins des utilisateurs, en leur permettant d'adapter leurs réservations aux imprévus sans coûts additionnels.
- **Besoin :** Les utilisateurs ont un besoin évident de flexibilité dans la gestion de leurs réservations. Ils veulent pouvoir modifier ou ajuster leurs plans de séjour sans se soucier des frais supplémentaires. Cette demande de souplesse montre à quel point il est important pour eux de pouvoir gérer les imprévus et les changements de dernière minute sans que cela impacte leur budget ni leur satisfaction.
- **Fonctionnalité :** L'application pourrait intégrer une politique de modification et d'annulation sans frais, offrant ainsi aux utilisateurs la flexibilité nécessaire pour ajuster leurs séjours en toute sérénité. Cette option renforcerait leur satisfaction et leur fidélité grâce à une plus grande liberté sans coûts supplémentaires.



- **Observation générale :** La majorité des utilisateurs recommandent la mise en place d'un programme de fidélité. Cette suggestion montre un intérêt marqué pour des avantages qui récompenseraient la récurrence des réservations. Un programme de fidélité permettrait de renforcer la satisfaction des clients réguliers en leur offrant des incitations spécifiques, contribuant ainsi à la fidélisation des utilisateurs.
- **Besoin :** Les utilisateurs expriment un besoin d'être reconnus et récompensés pour leur fidélité. Ils recherchent des avantages concrets, comme des réductions, des offres exclusives ou des services supplémentaires, qui valoriserait leur engagement envers la plateforme. Ce type de programme répondrait à leur attente d'un retour tangible sur leur investissement, les encourageant à utiliser l'application de manière continue.
- **Fonctionnalité :** L'application pourrait introduire un programme de fidélité progressif, qui offrira aux utilisateurs des avantages cumulables en fonction de la fréquence de leurs réservations. Ce programme pourrait inclure des réductions, des offres promotionnelles ou des services premium. En offrant ces récompenses, l'application non seulement fidélise ses utilisateurs actuels mais attire également de nouveaux clients en leur proposant des incitations à long terme.

6-DCU Générale:

Pour conclure, voici un DCU général qui représente les grandes fonctionnalités du système.



Conclusion

Ce premier rendu nous a permis de réfléchir à notre projet de réservation de logements temporaires pour les saisonniers. Grâce à l'analyse de ce qui existe déjà et à notre questionnaire, nous avons pu trouver des pistes d'amélioration pour notre propre solution. Une bonne répartition des tâches dans notre équipe a été très utile pour surmonter les difficultés et tirer parti des points positifs de notre travail en commun.

En nous tournant vers notre prochain rendu, qui portera sur le cahier des charges fonctionnel, il est important d'organiser notre travail de manière efficace. Une bonne gestion de notre temps et des tâches, ainsi qu'une bonne coopération entre les membres de l'équipe, seront essentielles pour garder notre dynamisme et réussir notre projet.