
Étude de cas UX design

Annexes

Table des matières

Table des matières	1
Brief initial	3
Rapport du RDV client	14
Introduction tri de cartes	21
Compte-rendu tri de carte	23
Job to be done	24
Protocole d'observation	27
Questionnaire	29
Synthèse de l'analyse des résultats du questionnaire	39
Compte-rendus d'entretien	42
Personas	54
Le voyage en six étapes	57
Experience maps	58
Protocole ice-breaker	61
Résultat de l'ice-breaker	62
Protocole Crazy Eight libre	63
Résultat Crazy Eight libre - participant A	65
Résultat Crazy Eight libre - participant B	68
Résultat Crazy Eight libre - participant C	71
Protocole Crazy Eight guidé	74
Résultat Crazy Eight libre - participant D	76
Résultat Crazy Eight libre - participant E	79
Résultat Crazy Eight libre - participant F	82
Résultat Crazy Eight libre - participant G	85
Écrans de zoning	88
Écrans du prototype basse fidélité papier	91
Écrans du prototype basse fidélité ordinateur (Axure)	94

Protocole tests utilisateurs du prototype basse fidélité ordinateur (Axure)	97
Résultats tests utilisateurs du prototype basse fidélité ordinateur (Axure)	102
Budget	104
Bibliographie	105

I. Brief initial



16 bis rue d'Odessa
75014, Paris
contact@macfly.org
06 83 37 06 23

Le projet macfly

L'entreprise macfly développe une **plateforme de recherche** de billets de transport **intermodal** dans le secteur du **tourisme** (avion / train / bus / covoiturage).

1. Contexte

Nous allons proposer aux utilisateurs de nouvelles combinaisons de trajets n'existant sur aucun autre site. **En plus** des trajets proposés traditionnellement par les moteurs de recherche actuels, nous allons proposer les combinaisons inédites suivantes :

- Combinaisons de trajets assurés par des compagnies n'ayant pas d'accord commercial entre elles (ex : achat de 2 allers simples au lieu d'un aller retour complet)
- Combinaisons intermodales (ex : train + avion pour un même trajet)

Ces nouvelles combinaisons ne sont pas anodines : l'utilisateur devra acheter plusieurs billets au lieu d'un seul. De plus, s'il manque par exemple son second vol à cause d'un retard du premier vol ou train, il devra acheter un nouveau billet de transport pour effectuer son second vol, alors qu'actuellement cela est pris en charge, assuré par la compagnie aérienne.

2. Objectif

Les enjeux sont les suivants :

Fonctionnalité de recherche

Laisser à l'utilisateur la possibilité de personnaliser sa recherche de billets de transport et donc son voyage, dans la limite des capacités techniques de notre application, grâce aux options de recherche suivantes :

- plusieurs lieux de départs possibles,
- plusieurs dates possibles,
- plusieurs étapes/escales/villes intermédiaires de voyage (5 maximum),
- choix du mode de transport (uniquement train, uniquement avion, uniquement bus, **uniquement covoiturage, combinaison de plusieurs modes**)
- choix de rechercher uniquement des trajets dont les escales sont assurées ou non

Fonctionnalité d'affichage

- Permettre un affichage clair de toutes ces données
- Permettre une navigation simplifiée parmi ces données
- Distinguer clairement les trajets « classiques » des trajets « macfly », et laisser le choix à l'utilisateur
- **L'informer et le rassurer sur le risque au niveau des escales**

3. Les ambitions

En termes de UX design, les objectifs sont :

- Disruption
- Simplicité

Disruption avec l'existant afin de transformer l'expérience utilisateur et faire de macfly une expérience **positive**. Actuellement la très grande majorité des métamoteurs de recherche et sites revendeurs présentent une interface similaire (champs de recherche texte pour les lieux de départ et la destination et calendrier pour la sélection de la date de départ).

Simplicité car macfly offrira à l'utilisateur plus de fonctionnalités et plus de propositions de trajets que les sites existants, qui peuvent être déjà difficiles à manipuler.

Par conséquent, le parcours utilisateur, l'affichage des résultats, les outils d'aide et les critères de recherche et de filtrage doivent être adaptés.

N.B. Les tests utilisateurs réalisés pourront potentiellement être renouvelés. Leur protocole d'exécution devra pas conséquent être suffisamment détaillé.

4. Méthodologie

Pour parvenir à répondre à la problématique du client, vous allez devoir reformuler le brief et choisir un positionnement stratégique pour votre ou vos solutions avec une mise en avant de votre parti pris, de son avantage et de ses freins.

Vous devez mettre en place une analyse experte et un benchmark ergonomique, des observations, entretiens et tests auprès d'utilisateurs. Préservez le fil logique de vos recherches en vous plaçant en stratégies du design d'expérience utilisateur.

Créez une synthèse de vos données utilisateurs en réalisant des personas et expériences maps.

Votre ou vos propositions pourront prendre la forme de wireframes ou de prototypes fonctionnels. Vous proposerez ou réaliserez des tests utilisateurs adaptés pour vos prototypes fonctionnels. Le prototype final présenté au jury devra être de qualité professionnelle afin de permettre au client de se projeter dans vos recommandations.

5. Quelques conseils sur la notation de votre projet

La notation se fera sur les critères suivants :

- Recherche utilisateur
- Ateliers d'idéation
- Qualité de la conception (Wireframe, Prototype, service)
- Test et itération
- Budget et chiffrage des améliorations
- Cohérence de la Méthodologie UX
- Qualité de la présentation et des livrables

Les documents doivent avoir une qualité professionnelle. Relisez, évitez de finir dans l'urgence.

Également, votre présentation orale doit avoir une qualité professionnelle, soyez pragmatiques sur son déroulement et entraînez-vous avant le jour J.

N'hésitez pas à nous envoyer des propositions, offres, suggestions et vos questions, quand vous le voulez. Mais pas à la dernière minute.

6. Livrables

Dans vos livrables, vous commencerez par présenter votre équipe, l'objectif, le contexte du projet, votre parti pris et votre méthodologie. Vous présenterez ensuite l'ensemble de votre

travail, étape par étape. Enfin, vous présenterez vos recommandations pour de prochains chantiers, le planning et le chiffrage (planning, budget détaillé, budget total).

N'oubliez pas qu'il s'agit d'être compréhensible par le client tout en montrant l'étendue du travail et de votre savoir-faire au jury.

Livrables et présentation doivent contenir un sommaire et un fil rouge présent sur l'ensemble des pages / des slides.

Il vous sera demandé en complément du support de présentation orale, un document plus complet à l'intention du client (au format PDF).

7. Annexes du livrable

Tous les documents produits au cours du projet afin de mener à bien les phases de la méthodologie UX sont à produire en annexe, tels que :

- Guide d'entretien, questionnaire et plan d'analyse, protocole d'observation...
- Trame des ateliers et protocoles, design briefs...
- Processus de conception, arborescence, zoning, wireframes...
- Protocoles de tests, déroulés...
- Budget détaillés, éléments de chiffrage...

Et plus généralement tout document que vous jugeriez utile pour la compréhension et la réalisation du projet par le client, tant que cela reste dans le champ du projet.

8. Soutenance

La présentation orale aura lieu le 5 janvier, durera 30 min et sera suivie de 10 min de questions. Elle se fera en présence du client accompagné de 5 membres du jury (UX designers professionnels) et de Pierre & Quentin.

Complément du brief I – Le Contexte

1. L'entreprise

L'ambition de macfly est de devenir l'unique plateforme de recherche au service de l'utilisateur à travers laquelle un utilisateur organisera son voyage et effectuera sa recherche de billets de transport. Pour cela, macfly établira une relation de confiance avec l'utilisateur en lui offrant des combinaisons inédites de trajets entre un point de départ et un point d'arrivée et donc de nouvelles opportunités de voyage à des tarifs moins chers.

Une mise en ligne de la première version de macfly est prévue au 1^{er} semestre 2018.

Le schéma ci-dessous représente un voyage depuis Caracas à destination de Paris à une date donnée. Le **Voyage 1** est un vol direct effectué par Air France et présente le prix le moins cher proposé par le marché. Le **Voyage 2** est une combinaison déterminée par macfly. Il associe deux compagnies aériennes n'ayant aucun accord commercial entre elles et présente un prix inférieur de 30% à celui du voyage 1.

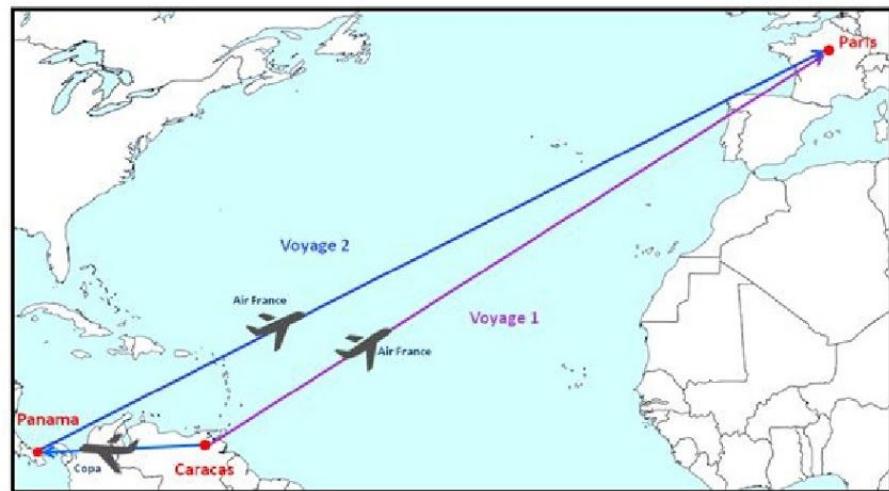


Schéma 1 : Voyage avec combinaison de compagnies sans accord commercial

Le schéma ci-dessous représente un voyage depuis Madrid à destination de Lyon, combinant transport aérien et ferroviaire :

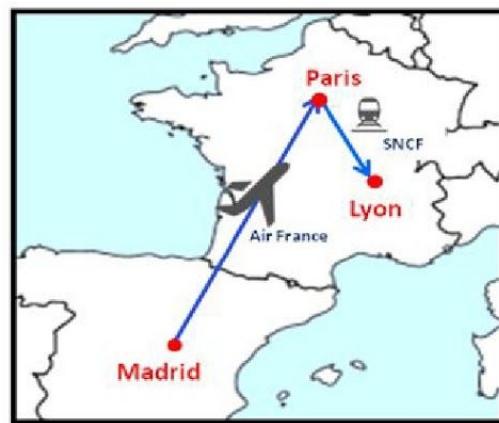


Schéma 2 : Voyage avec combinaison intermodale

Le projet vise à répondre aux besoins des utilisateurs :

- Optimisation du budget
- Simplicité de la recherche
- Confiance dans les trajets proposés

2. Le marché cible

a) Marché global du e-tourisme

Ce projet s'inscrit dans le marché de l'e-tourisme, concurrentiel, croissant et qui connaît différentes évolutions :

- Réservation et organisation de voyages online croissante
- Utilisation croissante des équipements mobiles
- Offres de réservation de plus en plus diversifiées : avions, train, hébergement, location de véhicules, activités touristiques
- Un nombre d'acteurs croissant et diversifiés
- Montée en puissance des métamoteurs de recherche

Les acteurs principaux nous intéressent sont les métamoteurs de recherche de billets de transport aériens et ferroviaire, ainsi que les entreprises revendeuses de billets.

Un **métamoteur de recherche** de billets de transport est un moteur de recherche qui puise ses données de plusieurs sites revendeurs de billets. Il ne permet pas à l'utilisateur de procéder à l'acte d'achat, qui est pour cela redirigé vers un site revendeur. Il permet à l'utilisateur de comparer plusieurs sources de données.

La société macfly ne compare pas seulement différentes sources de données. Elle les associe d'une manière intelligente permettant de déterminer des combinaisons de trajets inédites, répondant ainsi mieux aux attentes des utilisateurs, notamment en termes de prix.

Un **revendeur** de billets peut également être un moteur de recherche, qui permet à l'utilisateur de procéder à l'acte d'achat d'un billet de transport. Il s'agit de plateformes telles que les agences de voyage en ligne (Opodo, Expedia, Kiwi, etc.) qui comparent les données issues de plusieurs compagnies aériennes, ainsi que des compagnies aériennes et de transport ferroviaire (Air France, SNCF, etc.).

Un utilisateur souhaitant acheter un billet d'avion peut effectuer une recherche sur un métamoteur ou/et sur un site revendeur :

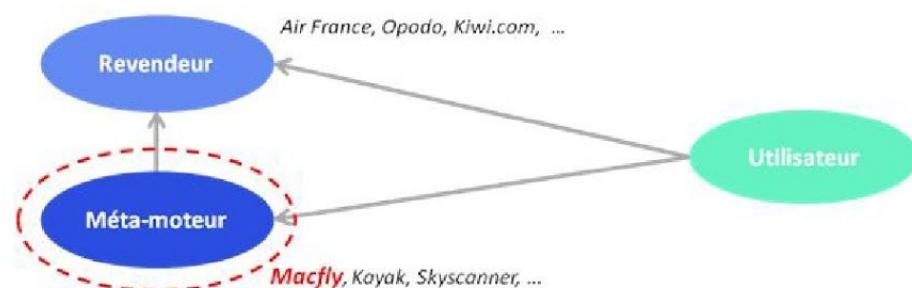
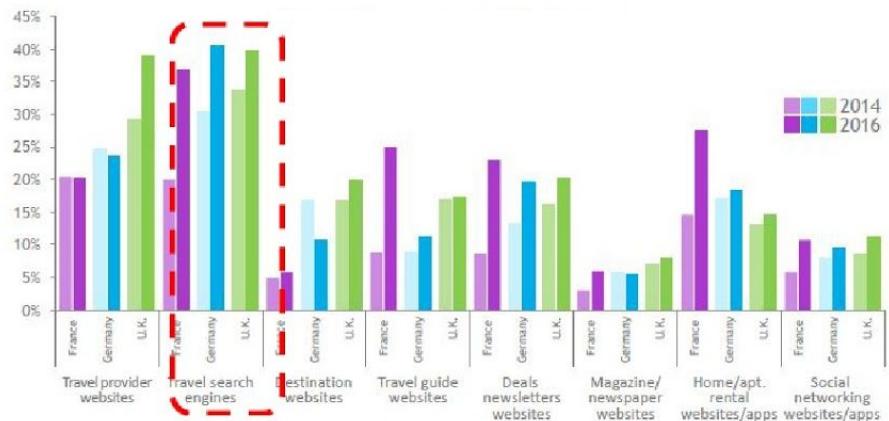


Schéma3

b) Marché cible des métamoteurs de recherche de voyage

Les métamoteurs sont de plus en plus utilisés pour l'organisation de voyages :



Question: What type(s) of websites do you typically use when comparing and choosing leisure travel products? Select all that apply.

Source : Phocuswright's « European Consumer Travel Report Sixth Edition »

c) Clientèle cible

La clientèle prioritaire visée présente les caractéristiques suivantes :

- Localisation :
 - France
 - Europe (dans une seconde phase)
- Catégories socioprofessionnelles :
 - Etudiants
 - Jeunes actifs
 - Globe-trotters

3. L'attente des utilisateurs

La recherche d'un billet de transport est longue et fastidieuse. Pour un aller simple, les propositions de trajets peuvent varier d'un site à l'autre, et pour un même trajet les prix peuvent varier d'un site à l'autre. Ainsi, les facteurs principaux orientant un utilisateur à préférer une agence de voyage online sont le prix ainsi que l'expérience utilisateur.



Source : Phocuswright's « European Consumer Travel Report Sixth Edition »

4. Les concurrents

Les concurrents de macfly sont nombreux, mais peu se différencient au niveau du design UX/UI :

- Kayak
- Skyscanner
- Momondo
- Liligo
- Algofly
- ...

Certains sites présentent une interface différente et innovante :

- Kiwi.com
- Adioso
- Rome2Rio
- Hipmunk

Complément du brief II – Couleurs Charte Graphique

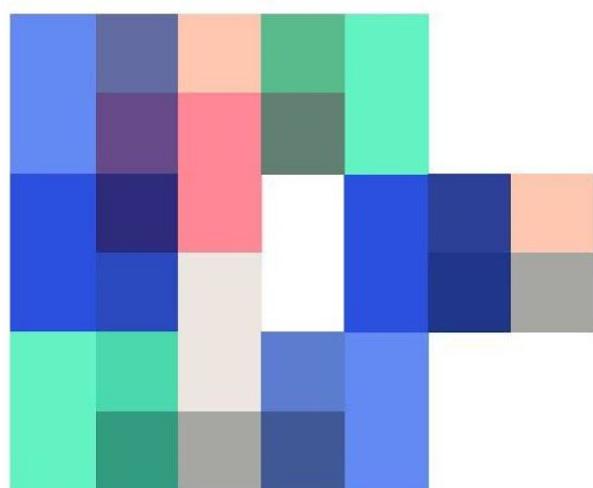
Couleurs premières



Couleurs secondaires



Couleurs tertiaires issues de l'effet de superposition



Complément du brief III – Structure des données

Les données remontées à l'utilisateur sont les suivantes :

- Par recherche :

- Types et nombre de voyageurs (adulte, enfant, bébé)

- Par voyage (1 route) :

- Lieu départ (Nom, ville, code)
- Lieu arrivée (Nom, ville, code)
- Date départ (avec horaire)
- Date arrivée (avec horaire)
- Durée totale du voyage (escales incluses)
- Prix total du voyage
- Mode(s) de transport
- Tags : Trajet avec **réservation facile** / astuce ou **bon plan macfly** / **trajet conseillé**
- Risque pris par l'utilisateur (dans le cas de correspondance autonome) : Explication sur les éventuels risques encourus par le choix (bagage non assurée, risque de manquer le prochain avion,...)
- Proposition trajet alternatif si risque encouru trop élevée pour l'utilisateur
- **Nécessité de repasser les bagages par le contrôle de sécurité**
- **Recommandation VISA**
- Affichage comparatif de billet « classiques »

- Composé ou non de sous billets :

- Lieu départ (Nom, ville, code)
- Lieu arrivée (Nom, ville, code)
- Date départ (avec horaire)
- Date arrivée (avec horaire)
- Temps de trajet
- Classe économique (Economique, Business, Tarif carte Jeune, etc.)
- Compagnies
- Précision mode de transport
- Prix

- Composé ou non d'escale :

- Temps de retard moyen et pourcentage de risque de manquer le prochain trajet
- Nécessité de repasser les bagages par le contrôle de sécurité
- Durée
- Si nécessaire, moyens de transport pour la correspondance entre différents lieux (ex : transport en commun entre aéroport et gare)
- Recommandation VISA

II. Rapport du RDV client

Lundi 20 novembre 2017 - 1er RDV Client (Nicolas & Romain)

Présentation

Création d'entreprise en juin 2017

MACFLY : logo est une mouche / Connotation de Retour vers le futur, notion de voyage, le temps, et notion de futur, technologie + bp de noms qui sonne en fly (résonance utilisée)

les axes de différentiation

- intermodal
- pas de lien entre les compagnies qui proposent un trajet (pas de partenariats avec les compagnies aériennes : pas d'accord financiers)

Histoire

Expérience vécu personnellement qui a été l'élément déclencheur - La femme de Nicolas est vénézuélienne et au moment où ils devaient organiser leur mariage, ils devaient faire venir de la famille vénézuélienne. Ils devaient donc prendre à leur charge les frais de transport. Du coup, Nicolas a cherché un optimum niveau coût. Au début, il a regardé pour faire Caracas > Paris (le mariage étant en France). C'était 1000€ le billet avec air france. Et du coup, on pouvait se permettre de faire venir 8 personnes à ce prix là car ça faisait 8000€. C'était trop coûteux. En cherchant bp, parce qu'ils voulaient vraiment que la famille vienne pour cet évènement, ils ont trouvé un billet qui les faisait passer par Panama avec Copa Airline (la compagnie nationale du panama) et un autre billet avec air france pour faire Panama > paris. Du coup, ils avaient la contrainte d'avoir 10h d'attente au Panama et ils devaient récupérer leur bagage et les enregistrer de nouveau pour la nouvelle compagnie. Mais avec cette technique ça leur a coûté 500€ le billet par personne donc c'est revenu à moitié prix. Et ils ont pu faire venir les 8 personnes.

Donc ils se sont dit à partir de là , qu'il y avait sûrement des personnes qui sont prêtes à prendre du temps pour voyager moins cher et peut être découvrir pendant un petit moment la ville où ils ont une escale. l'escale peut rentrer dans le parcours, le voyage. Et ça permet de "gagner de l'argent".

C'est l'exemple de 2 compagnies qui n'ont pas d'accord entre elles et qui permettent ainsi d'avoir des voyages moins cher. Ce sont des combinaisons possible mais difficiles à faire manuellement car il y a des centaines de possibilités et il faudrait faire des centaines de recherches. Déjà qu'un recherche en soit c'est assez complexe et ça prend du temps

Macfly a donc développer un outil technologique (algo et récup de donnée) qui permet de faire cette recherche là pour l'utilisateur.

Kiwi a le même outil mais bp moins performant. Macfly a des combinatoires en plus avec plus de routes, des meilleurs prix d'eux (selon les fournisseurs). Et surtout Kiwi est un

revendeur donc il a ses propres fournisseurs et il a donc des intérêts économiques derrière à privilégié certaines routes que d'autres.

Google fly > avec une bêta qui filtre en fonction

intermodal ça sert pour qq'un par exemple part d'Angers et veut aller au Costa Rica : il va regarder un train pour aller à Paris et ensuite un vol de Paris pour aller à Costa Rica. C'est un cas assez classique de l'intermodal.

Exemple : un ami qui devait aller au Pérou et qui partait depuis Paris. Il était en couple. Il avait trouvé des billets Paris > Lima avec BRITISH airways à 650€. Et vu que c'est une compagnie étrangère, elle passe souvent par son centre. Donc là, elle passait par Londres. Du coup, le trajet : Paris > Londres > Lima. Il a regardé depuis Londres mais c'était encore plus cher = le e-management (selon l'offre et la demande, la compagnie ajuste les prix), comme il y a beaucoup de demande depuis Londres, du coup pour aller à Lima de cet instant-là, ils savent que les gens vont payer plus cher pour y aller. Du coup depuis Paris c'était moins cher. Et en cherchant un peu, il a regardé à Amsterdam et il a trouvé à 450€. Bon en plus, il travaille à la SNCF donc il a pu aller au Thalys jusqu'à Amsterdam pour pas cher (15€). Du coup l'intermodal peut faire "gagner de l'argent".

Donc aujourd'hui on a 3 axes de différenciation : l'intermodal, le fait de combiner des vols sans accord commerciaux et le e-management

La SNCF se penche sur l'intermodal pour essayer de proposer un futur assistant mobile terrestre (bus, voiture et train). On essaie donc d'anticiper > on sent que l'intermodal est un besoin. On sent que l'utilisateur cherche l'optimum et tout se centralise de plus en plus.

Exemple : Google Map par rapport à MACFLY c'est un optimum temps, nous on cherche un optimum financier du coup ça n'est pas la même manière de concevoir l'algorithme > on a plusieurs combinatoires (alors que l'optimum temps ya qu'un seul combinatoire du coup c'est plus simple à résoudre. Du coup, c'est sur cet aspect-là qu'on se base. L'intermodal a le vent en poupe aujourd'hui, on en parle de plus en plus.

Macfly a conçu un outil différent des autres sites et ils souhaitent que l'utilisateur le sente en l'utilisant et visuellement.

Question : Est-ce qu'une fois qu'on a choisi son trajet et qu'on doit payer, est-ce qu'on reste sur la plateforme ou ça redirige ?

> ça redirige car c'est une plateforme de rediffusion de l'information on est pas revendeur. On est une plateforme de recherche et pas une plateforme d'achat ou de réservation. On est comme Google Flight mais pas comme Oplodo

Question : Est-ce qu'on peut réserver des trajets sans avions ?

> Oui, il y aura tous les billets classiques + les billets intermodaux + les routes. Après il y a plus de données, comment on fait pour que l'utilisateur s'y retrouve, pour que rapidement il puisse retrouver ce qu'il a besoin ou ce qu'il souhaite payer moins cher, il a quelque chose d'adapter à ce qui coûte le moins cher, s'il veut faire du slow trip et voyager en faisant des escales sur des villes qu'il peut découvrir pendant un petit temps. On souhaite aussi intégrer des hôtels

Question : On comprend que c'est un meta moteur, mais est ce que c'est aussi une application de suivi derrière ? Cad que je fais mon voyage et j'ai un suivi "j'ai pris le train, maintenant je prends l'avion, je m'arrête à rome par exemple, je repars", est ce qu'il y a possibilité d'avoir un suivi dans votre esprit ?

> Dans notre vision à plus long terme oui, c'est effectivement ce qu'on veut faire. C'est devenir un accompagnateur de voyage qui va permettre la planification, l'accompagnement pendant et après le voyage (avec le partage etc..). Mais dans un premier temps, on se concentre sur l'aspect d'outil de planification. Mais c'est une volonté de devenir l'ami, le compagnon

Question : Et vous prenez en compte si je fais par exemple angers>Caracas et que je dois passer par amsterdam et que je prends le train. Est ce que par exemple entre la gare et l'aéroport il va y avoir des frais de transport ou autre, est ce que ce serait pris en compte ?

> dans un premier temps non. Après on sait que ces données sont accessibles grâce à des opérateurs qui les communiquent (avec des coûts). Après nous on est nouveau, on est 3 aujourd'hui donc ça occupe pas mal de temps dc dans un premier temps on souhaite pas faire de l'intermodal classique au sein d'une ville. C'est pas notre axe de différentiation pour le moment, on le mettra après pour améliorer notre service. On ne fait pas encore de l'intermodal urbain pour le moment mais on prend en compte le temps de transfert de la gare à l'aéroport mais pas le coût

Question : Vous parliez d'une application sur le brief, vous voyez ça comment ?

> On voit ça comme une application web. Actuellement,dans la phase de planification pour ce qui est utilisé dans la recherche d'un billet c'est plutôt desktop dans 75% des cas, alors que le mobile est plutôt utilisé pour l'inspiration. L'utilisation du desktop est surtout dû au fait qu'on doit naviguer entre plusieurs sites, on doit comparer les offres des différents comparateurs, faire plusieurs recherches, on est redirigé etc ... donc c'est dans la majorité des cas, le desktop qui est utilisé. C'est là que nous on va intervenir. Donc on va se focaliser dans un premier temps sur une version desktop qui est ambitieuse en terme de fonctionnalité et en enjeu UX.

Question : Est ce que la charte fourni est définitive ? pas de hexadecimal ?

> Charte graphique est juste une proposition. Le logo est fixe

Question : Clientèle cible visée > quelle raison ?

> IL y a un risque parce que nous au final il n'y a plus d'assurance. Donc si la marge de temps est trop longue ou le premier vol est annulé, du coup il faudra prendre le prochain avion....et la compagnie d'après s'en fiche. C'est le risque. Et idem pour la sncf. Si le train est raté, l'utilisateur peut raté son avion. Après il y a des réglementations européenne, l'utilisateur doit faire des démarches de compensations. On le sait qu'il y a ce risque.

Donc quand on combine deux compagnies sans accord commercial, il y a toujours une prise de risque. Sachant que le voyage est toujours une source de stress donc on s'adresse plutôt à un public connecté et averti qui n'a pas peur de partir dans l'aventure d'où la cible plutôt jeune qui a soucis du budget.

Question : C'est intéressant, parce que votre cible est jeune ok mais il y avait aussi des jeunes et des moins jeunes dans ton expérience vécu du départ. Donc quelque part c'est ça qui est intéressant, parce qu'il y a des notions de voyage qui vont se passer autour de la cible du jeune averti mais il y a aussi la notion de coût puisque clairement votre objectif c'est de proposer d'un point A à un point B au coût le plus compétitif possible. Du coup, on peut aussi dans ce dernier aspect toucher d'autres personnes qui vont tout simplement chercher du prix et là on va pas nécessairement être sur un public qui va être averti

> oui oui , c'est exactement ça. C'est juste que notre cible principale, la plus importante ça va être un public jeune mais on sait que ça va s'adresser à un plus large panel sensible au budget > en effet, le choix de trajet pour 77% des français c'est le budget.

Question : On parle souvent du risque, mais pour l'utilisateur on va préférer lui parler d'opportunité. Du coup quels sont les éléments de réassurance pour cette prise de risque ? Parce que nous on voit ça comme un placement boursier avec le placement long terme qui va pas rapporter grand chose, c'est le placement pépere et ya le placement qui va rapporter mais on prend un risque de perdre.

> Oui tout à fait, de toute façon on peut pas gagner d'argent si on prend pas de risque. Du coup là le risque c'est l'utilisateur qui internalise. Après nous, on a pas prévu d'élément de réassurance. Après, ya les éléments qu'on va faire à très court terme et ya des éléments qu'on va faire à long terme. A long terme on parlait de l'assurance. A court terme, il faut voir ce qu'on a à disposition. Nous on aimeraient pouvoir avoir des statistiques sur les compagnies aériennes, est ce qu'elles arrivent souvent en retard... après je pense pas que ça sera parlé de mettre un chiffre de mettre 50% du temps cette compagnie est en retard, ça veut rien dire. L'utilisateur préfère plutôt qu'on lui transmette l'information sachant que c'est non engageant pour nous du coup. On peut lui dire "là on te le conseille, c'est pas cher mais tu prends un peu de risque." c'est plutôt ça qu'il voudrait au lieu qu'on lui dise que 70% du temps cette compagnie est en retard ou celui là a tout le temps 30 min de retard.

Question : Du coup, justement, est ce qu'on va lui dire qu'il y a un taux acceptable et un taux duquel on te donnera pas l'information du tout ? Par exemple une compagnie qui est 70% du temps en retard, on va juger qu'on donne pas cette information parce que c'est trop peu fiable et une compagnie qui va arriver 5% du temps en retard, ça on peut e prendre en compte

> NON, nous dans l'idée c'est vraiment laisser le choix et laisser l'utilisateur choisir avec toutes les possibilités à sa disposition mais de l'informer. D'être transparent avec lui. Le but c'est que l'utilisateur ai confiance en notre plateforme. Parce qu'aujourd'hui les utilisateurs ont cette phobie du traqueur et notre but c'est de ré-instaurer cette confiance avec l'utilisateur et lui dire que nous on est de votre côté, on est au service de l'utilisateur. On a essayé de trouver un moyen afin de faire un outil nouveau avec une nouvelle démarche utilisateur pour bien que l'utilisateur sente que c'est un outil pour lui, conçu pour lui.

Question : Comment vous vous faites de l'argent aujourd'hui ?

> Il y a le business plan classique, on touche une commission sur la vente du billet. Donc ça aujourd'hui, des partenaires nous propose. Aujourd'hui on essaie le plus de s'en détacher parce que nous notre but c'est de trouver des prix moins chers donc on va avoir une rentabilité moins bonne que les opérateurs actuels du coup on essaie de trouver d'autres

sources de revenus du coup c'est pour ça que l'assurance c'est un nouvel acteur pour notre marché, on peut prendre des parts sur ce nouvel acteur et ensuite on a d'autres pistes en B2B, la gestion du cash peut être vendu en données à des opérateurs etc ...donc il y a d'autres sources de revenus qui peuvent être fait en B2B mais du coup aujourd'hui on est parti sur un business plan classique avec commission vis à vis de nos revendeurs

. C'est pas ce que l'on souhaite à long terme. Il faut qu'on puisse montrer notre algorithme et notre compétence pour changer de direction et proposer nos services à des partenaires business B2B.

Pour la rassurance à l'utilisateur, il faut que ce soit bien clair : on va proposer de nouvelles combinaisons à l'utilisateur et on va aussi proposer des trajets classiques ce qui va être un élément rassurant. Il aura toujours le choix avec des propositions classiques. C'est pour cette raison que notre cible pour les combinaisons innovantes, non classique, non traditionnelles ça va être des cibles un peu plus aventureuses mais notre plateforme va aussi intéresser des cibles classiques qui vont toujours savoir ce qui existe si je prends le risque et quel serait le prix moins cher pour être rassuré dans son achat dans le billet plus classique et plus cher.

Question : Et à chaque fois, on va proposer combien de choix à l'utilisateur ?

> En back, on a plein de choix. 100000, 1 million ça dépend... savoir s'il a filtrer en prix, en temps, il y a plein de combinateurs donc on peut borner en fonction. On va demander à l'utilisateur d'essayer d'affiner, savoir ce qu'il veut vraiment. On va pas lui afficher 10 résultats. Notre idée c'est de se demander est ce qu'on raisonne comme tous les comparateurs classiques qui affichent 10 résultats avec les trajets les plus courts ou on lui dit voilà t'as lancé ta recherche, est ce que tu as tous les éléments ou est ce qu'on demande plus d'élément au fur et à mesure ? Est ce que le filtre et la page de recherche sont deux pages distinctes ou est ce que ça s'affiche sur la même page ? Aujourd'hui, on a tout de disponible, on a beaucoup de données

Question : est ce que vous avez une idée de comment vous voulez présenter le concept à votre utilisateur ? Par exemple, parce que j'ai vu dans le brief qu'il y avait le bon plan macfly, le meilleur prix et des choses comme ça... est ce que ça veut dire qu'à chaque fois que vous proposerez pour un endroit 3 critères, types de vols genre le bon plan, le moins cher ou le confort (en exemple) ou est ce que c'est des choses qui sont complètement flou pour vous ?

> A ce niveau là, on vous laisse la main. on va essayer de caractériser les billets. Chaque billet peut être regroupé dans des catégories, c'est juste un point de vue un peu macroscopique de comment on peut catégoriser tous les billets. ya la réservation classique, on va dire un seul fournisseur etc... on regroupe par paquet les billets

Question : Est ce que vous avez déjà fait des test U

> Non, pas au niveau UX.

Question : Est ce que vous avez une première version web ? Vous avez eu aucune approche utilisateur ?

> Non, on a pas de données utilisateurs

Question : Les tests utilisateurs sont à notre main ou est ce que vous avez des consignes à nous donner ou des profils ?

> ce qu'on disait au niveau profil, c'est la cible qu'on visait.

Question : Vous avez mentionné des chiffres, est ce que vous avez fait de la recherche à ce niveau là ?

> on a déjà fait des sondages avec des chiffres.

On peut proposer du slow trip, du classique, du multi destination

Question : Est ce qu'il y a moyen de faire des marges de dates ?

> oui. Il y a même la possibilité de mettre plusieurs intervalles, idem pour plusieurs aéroports par contre combiné plusieurs intervalles et aéroports non. mais c'est possible de dire d'un point A à un point B je veux plusieurs intervalles de dates

Question : si je dis que je veux aller à Caracas cet été 1 semaine mais je sais pas quand encore pour voir quand je poserai mes congé

> alors là on pourra avoir 2 approches. On a jamais tester ce cas là.

1/ est ce que va y avoir une tendance chaque jour un peu comme on voit sur les graphique de prix mais du coup on va pas pousser tous les combinatoires en intermodal et du coup on va pas pousser très loin là dedans

2/ S'IL VEUT VRAIMENT TOUT, là on y arrivera jamais. accord intermodal + accord non commerciaux pour tout ce temps à moins qu'il nous paie

Question : et sur des dates fixes, est ce qu'il y a moyen de faire le truc plus ou moins 3 jours ?

> c'est faisable techniquement après nous ça nous demande beaucoup plus de puissance de calcul. Du coup est ce qu'on donne une estimation ou un prix précis ? C'est une question à laquelle on doit répondre demain ...

> après moi ça me dérange quand je vois ça parce que je me demande si on me manipule au fond. Il me choisit cette date, est ce qu'ils ont pls d'accord commerciaux ? On se doit oui c'est intéressant, c'est moins cher mais ça se trouve ya encore moins cher. Moi je pars de l'approche où l'utilisateur me dis ce qu'il veut et on lui tout ce qu'il veut. On veut pas l'inciter à faire un choix comme ça

Question : Après je pense que c'est parce que toi tu sais, parce que avant que tu m'en parles je savais pas qu'il y avait des accord comme ça. Je me suis jamais dit que je me fais manipuler. Exemple du easyjet : le prix le moins cher c'est en fonction de l'horaire.

> du coup c'est un produit de consommation qui te fait choisir un truc qui n'est pas forcément ton choix initiale, c'est pas normal. Du coup, pour nous c'est pas une obligation de voir apparaître cet fonctionnalité. Après si vous jugez qu'un point de vu utilisateur c'est leur attente ok. Mais fonctionnellement c'est plus compliqué de fournir une bonne qualité de données. ce sera une tendance, on peut pas donner la même qualité d'information.

CONCEPT : compagnon de voyage, côté rassurant pour conforter cette prise de risque en informant l'utilisateur sur tous les points

QUESTION : en terme de conception, vu que c'est une app web, on doit pas penser au mobile ?

> si c'est responsive c'est mieux. Pas forcément mobile first. A voir. pas bridé

Question : est ce que vous prenez en compte le nombre de voyageur ? Car si c'est el cas, le prix va du coup changer en fonction des moyens de transport (on pense au covoiturage par exemple)

>on va le faire mais pas pour tout de suite dc pas à prendre en compte dans un premier de temps.

on ne prend pas en compte le covoiturage dans notre approche

Question : Est ce qu'on peut avoir accès à votre maquette ?

> D'abord vous pouvez réfléchir bien sur le concept et on verra oui. Sachant que le brief se focalise bien sur le mode de recherche et le filtrage, tout ce qui est compte etc c'est accessoire.

III. Introduction tri de cartes

Réalisation d'un benchmark afin de repérer les différentes fonctionnalités présentent chez les concurrents.

- **Jetcost** : on comprend directement le fonctionnement de recherche, temps d'attente, visualisation map qui ne sert à rien et couper, une fois que c'est terminé on a plus accès à la carte. On arrive directement sur les résultats et les filtres viennent après : escales, intervalle de prix, durée, choix des horaires (aller et retour, choix des aéroports, moyens de paiement, listes de compagnies, liste des voyagistes (comparateur), on a également un tri pour comparer les prix à 3 jours d'intervalle. Filtre applicable aux résultats et l'affichage des résultats.

- **Voyages sncf** : le mode de recherche par type de transport est à revoir / Par contre on voit les différents types de transports, options vol direct, vols remboursable mis en avant, la recherche > filtres : escales, compagnies incluses, heure de départ et heure de d'arrivée « matin, après midi et soir » / tri par prix, durée, départ et arrivée (assez complexe) / le champ de recherche / avis vol

- **Adioso** : recherche claire et attractif, hors du commun, onglets « smartview » qui montre les meilleures recherches, les tests qui est basé sur le cout et la durée, cheapest et fastes , pauvres en filtres

- **Kiwi** : grosse confusion avec l'apparition de la carte. On passe par le classique > présélection automatique de ville dc il faut faire une action pour désélectionné et on voit que ça bouge au niveau de la carte dc interactif. Filtres > escales, durée, jours et heures, compagnies aériennes, aéroports , il y a également des tri « conseillé, le moins cher, le plus court

- **Skyscanner** : recherche simple, on peut ajouter des aéroports à proximité ou vol direct des la recherche , filtres : escales, heures de départ, du retour, durée de voyage, compagnies aérienne, aéroports : avec des options en plus pour différentes combinaisons comme par exemple « pas de changement d'aéroport » / le meilleur (moyenne entre le temp et l'argent), le moins cher, le plus rapide , une fois sélectionné on doit choisir parmi des comparateur qui nous redirigerons

Nous avons donc dégagé ces différentes fonctionnalités qui seront exploitées lors du tri de cartes à réaliser avec le client en atelier 1 :

Recherche
ville départ
ville arrivée
type de transports (visualisation des différents types de transport)
Liste de résultats
Types de voyageurs
Nombre de voyageurs
Date de départ (avec horaire)
Date arrivée (avec horaire)
Option vol direct
Option vol remboursable
Filtres Escales (nombre)

Filtres Escales (durée)
Prix total du voyage
Recommandation Visa
Tunnel d'achat
Réseaux sociaux
Validation achat
Post utilisation
Suivi
Tags
Bagages
Mode de transport
Mode de voyage
Affichage escales
Visualisation map
Filtres
Intervalle de prix
Durée du voyage (escales incluses)
Choix des horaires départ
Choix des horaires arrivée
Choix des aéroports
Option pas de changement d'aéroport
Moyens de paiement
Listes de compagnies
Listes des voyagistes (comparteurs)
Tri par prix décroissant
Tri par prix croissant
Avis client
Visualisation de la recherche avec 3 jours d'intervalle
Filtres de recherche
Filtres d'affichage
Tri par « Conseillé »
Tri par « le plus rapide »
Tri par « le moins cher »
Tri par « le plus court »
Tri par « Best » (moyenne temps et argent)
Réassurance
Explication des risques
Evaluation des risques (les placements boursiers)
Temps de retard moyen
Pourcentage de risque de manquer le prochain de trajet
Moyens de transport pour correspondance
Classes (eco, business, carte jeune...)
Temps de trajet

IV. Compte-rendu tri de carte



V. Job to be done

Job to be done - version 1

(Novembre 2017)

“Je veux trouver le meilleur trajet pour un voyage réussi”.

- **Critères fonctionnels**

- “Je suis sûr que les offres sont **garanties les moins chères**”
- “J’ai **toutes les informations nécessaires** pour préparer mes escales (visa, coût supplémentaire, temps estimé, etc.)”
- “J’ai **toutes les informations nécessaires** pour choisir mon trajet en pleine connaissance de cause (comparatif de prix, de temps, risque encouru, etc.)”

- **Critères émotionnels**

- **Confiance** : “Je suis sûr d’avoir la meilleure offre en terme de prix et selon mes critères”
- **Projection** : “Je me projette déjà dans un voyage réussi lors de la préparation”
- **Bien prévoir / contrôle** : “Je suis rassuré car tout est bien préparé, jusqu’aux imprévus éventuels (tickets, visa, etc.)”
- **Joie** : “Je suis heureux d’avoir une occasion unique, une offre de trajet qui n’existe nulle part ailleurs sur Internet”
- “Je ne subis pas les risques que je prends ; je les vois comme des opportunités que je saisir en **pleine connaissance des risques**”

- **Critères sociaux**

- **Responsabilité** : “Lorsque je réserve pour un groupe, j’ai la responsabilité de faire le meilleur choix vis à vis des autres voyageurs”
- **Différenciation** : “Je vais trouver des offres de trajet uniques, trouvables nulle part ailleurs”

Job to be done - version 2

(Décembre 2017)

“Je veux créer ma meilleure offre de trajet pour un voyage réussi”.

- **Critères fonctionnels**

- “Je suis sûr que les offres sont **garanties les moins chères**”
- “J’ai toutes **les informations nécessaires** pour préparer mes escales (visa, coût supplémentaire, temps estimé, etc.)”
- “J’ai toutes **les informations nécessaires** pour choisir mon trajet en pleine connaissance de cause (comparatif de prix, de temps, risque encouru, etc.)”
- “Je peux **personnaliser** mon trajet à mon bon vouloir (choix des modes de transport, des critères prioritaires, etc.)”

- **Critères émotionnels**

- **Confiance** : “Je suis sûr d’avoir la meilleure offre en terme de prix et selon mes critères”
- **Projection** : “Je me projette déjà dans un voyage réussi lors de la préparation”
- **Bien prévoir / préparation aux imprévus**: “je suis rassuré car tout est bien préparé, jusqu’aux imprévus éventuels (tickets, visa, etc.)”
- **Joie** : “Je suis heureux d’avoir une occasion unique, une offre de trajet qui n’existe nulle part ailleurs sur Internet”
- “Je ne subis pas les risques que je prends ; je les vois comme des opportunités que je sais en **pleine connaissance des risques**”
- **Liberté**
- **Aventure**

- **Critères sociaux**

- **Responsabilité** : “Lorsque je réserve pour un groupe, j’ai la responsabilité de faire le meilleur choix vis à vis des autres voyageurs”
- **Différenciation** : “Je vais trouver des offres de trajet uniques, trouvables nulle part ailleurs”
- **Valorisation** : “Je me sens valorisé car je sais que j’ai fait une bonne affaire comparé à d’autres pour le même trajet”

Job to be done - Version 3

(Décembre 2017)

“Lorsque je prépare un séjour touristique à l'étranger, je veux me créer la meilleure offre de trajet pour vivre un voyage réussi”.

• Critères fonctionnels

- “Je suis sûr que les offres sont **garanties les moins chères**”
- “J'ai toutes **les informations nécessaires** pour préparer mes escales (visa, coût supplémentaire, temps estimé, etc.)”
- “J'ai toutes **les informations nécessaires** pour choisir mon trajet en pleine connaissance de cause (comparatif de prix, de temps, risque encouru, etc.)”
- “Je peux **personnaliser** mon trajet à mon bon vouloir (choix des modes de transport, des critères prioritaires, etc.)”

• Critères émotionnels

- **Confiance** : “Je suis sûr d'avoir la meilleure offre en terme de prix et selon mes critères”
- **Projection** : “Je me projette déjà dans un voyage réussi lors de la préparation”
- **Bien prévoir / préparation aux imprévus**: “je suis rassuré car tout est bien préparé, jusqu'aux imprévus éventuels (tickets, visa, etc.)”
- **Joie** : “Je suis heureux d'avoir une occasion unique, une offre de trajet qui n'existe nulle part ailleurs sur Internet”
- “Je ne subis pas les risques que je prends ; je les vois comme des opportunités que je sais en **pleine connaissance des risques**”
- **Liberté**
- **Aventure**
- **Contrôle** : “Je suis en contrôle de mon trajet, le site me laisse personnaliser mon trajet comme je l'entends et se contente de me donner les informations nécessaires à mes choix, sans chercher à les influencer.”

• Critères sociaux

- **Responsabilité** : “Lorsque je réserve pour un groupe, j'ai la responsabilité de faire le meilleur choix vis à vis des autres voyageurs”
- **Différenciation** : “Je vais trouver des offres de trajet uniques, trouvables nulle part ailleurs”
- **Valorisation** : “Je me sens valorisé car je sais que j'ai fait une bonne affaire comparé à d'autres pour le même trajet”

VI. Protocole d'observation

Méthodologie de notre étude:

Un panel représentatif a réalisé 2 scénarios identiques sur chacun des 4 sites:

Une partie du panel a réalisé le test sur desktop et une autre sur mobile/

Évaluer à capturer l'écran, les expressions faciales (webcam) et la voix (micro) de l'utilisateur, ainsi que emoticon/frustration sous forme de prise de note (grille d'évaluation)

Tous les événements utilisateurs (clics, scrolls...) seront observés par l'observateur.

Chaque observation sur chacun des sites sera chronométrée.

<http://www.jetcost.com/>

<https://www.skyscanner.fr/>

<https://www.kiwi.com/fr/> (tester version carte et version classique)

<http://adioso.com/>

<https://www.voyages-sncf.com/>

100% de réussite = 1m30

75% de réussite = 1m30/ 2 minutes

50 % de réussite = 2 minutes / 3 minutes

25 % de réussite = 3 minutes / 4 minutes

0% de réussite = 4 minutes / 5 minutes

Afin de mesurer la satisfaction des utilisateurs à naviguer sur les sites proposés, nous nous sommes basés sur le Net Promoter Score, un indicateur de fidélité élaboré par Fred Reichheld de Bain & Company. LE NPS se base sur une simple question :

« Quelle est la probabilité que vous recommandiez le site X à un parent, un ami ou un collègue ? ».

Le répondant donne alors une note sur une échelle allant de 0 (pas du tout probable) à 10 (très probable). Selon la note donnée, l'utilisateur est classé dans l'une des 3 catégories ci-dessous.

Voici les scripts donnés aux participants :

Scénario 1 La page d'accueil du site de réservation "XXXX" va s'afficher, trouvez et affichez la page d'un voyage correspondant aux critères suivants :

- Destination : Cebu, au départ de Paris
- Disponible à partir du 4 mars 2018 pour 2 semaines
- Le moins cher possible • Pour deux personnes.

Une fois que vous avez trouvé ce voyage, notez sur un papier le tarif pour la semaine du 4 mars.

Scénario 2 La page d'accueil du site "XXXX" va s'afficher, trouvez et affichez la page d'un voyage correspondant aux critères suivants :

- Destination : Cebu, au départ de Paris
- Disponible à partir du 4 mars 2018 pour 2 semaine
- Avec le temps de trajet le plus court • Pour une personnes.

Une fois que vous avez trouvé ce voyage, notez sur un papier le tarif et temps pour la semaine du 4 mars

VII. Questionnaire

Comment voyagez-vous ? ♦♦

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

Comment voyagez-vous ? ♦♦

*Obligatoire

5 minutes pour nous aider !

Bonjour

Nous sommes Déborah, Jennifer et Guillaume, une équipe de trois designers à l'école multimédia, spécialisés dans l'expérience utilisateur.

Dans le cadre de notre projet de fin d'étude, nous travaillons sur un outil de réservation de voyage en ligne. Pour cela, nous vous invitons à répondre à ce rapide questionnaire de 5 minutes, pour mieux connaître vos habitudes et vos usages en terme de voyage.

Vos données seront bien sûr confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre de ce projet.

Merci pour votre aide !

Guillaume, Déborah et Jennifer 🧑‍🤝‍🧑

1. Quels sont, pour vous, les critères d'un voyage réussi ? *

Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses

Plusieurs réponses possibles.

- De la détente
- Des rencontres
- Une bonne organisation
- Une place laissée à l'improvisation
- Un budget raisonnable
- Un maximum d'activités
- Autre : _____

2. Quels modes de transport différents pouvez-vous envisager sur un même trajet ? *

Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses

Plusieurs réponses possibles.

- Voiture
- Bateau / ferry
- Avion
- Taxi / VTC
- Train
- Bus / car
- Covoiturage
- Autre : _____

Comment voyagez-vous ? ♀♀

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

3. Pour vous, avoir un trajet confortable c'est : *

Une seule réponse possible.

1 2 3 4 5

Pas important Très important

4. Pour vous, avoir un trajet à bon prix, c'est : *

Une seule réponse possible.

1 2 3 4 5

Pas important Très important

5. Pour vous, avoir un trajet direct, sans escale, c'est : *

Une seule réponse possible.

1 2 3 4 5

Pas important Très important

6. Vous souhaitez partir en Amérique Latine, et vous avez trouvé un vol direct pour 1000€.

Combien d'escales supplémentaires êtes-vous prêts à faire pour obtenir un trajet à 500€ au lieu de 1000€ ? (comptez 4h en moyenne par escale) *

Une seule réponse possible.

- Je suis prêt à faire une escale supplémentaire
- Je suis prêt à faire deux escales supplémentaires
- Je suis prêt à faire trois escales supplémentaires ou plus
- Je ne sais pas

7. Cette fois, vous souhaitez partir en Indonésie, et vous avez trouvé un vol direct pour 1000€. Il y a également un vol deux fois moins cher (500€), à condition de faire une escale de 12h à Tokyo. Êtes-vous intéressé(e) ? *

Une seule réponse possible.

- Non, l'escale est trop longue
- Oui, même si l'escale est longue, la réduction en vaut la peine.
- Oui, je pourrai même visiter Tokyo pendant quelques heures.
- Je ne sais pas

Comment voyagez-vous ? ♀♀

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

8. Lorsque vous effectuez un trajet avec escales et/ou plusieurs modes de transports, que ressentez-vous ? *

Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses
Plusieurs réponses possibles.

- Lassitude
- Stress
- Incertitude
- Fatigue
- Tension
- Excitation
- Liberté
- Assurance
- Sérénité
- Anxiété
- Autre : _____

Vos habitudes de réservation

Rappelez-vous les dernières fois que vous avez réservé un voyage cette année, si possible à longue distance ou avec un vol d'avion inclus ☎

9. En général, qu'utilisez-vous pour trouver vos billets pour voyager ? *

Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses
Plusieurs réponses possibles.

- Je laisse quelqu'un d'autre s'en charger
- Je regarde les offres disponibles (magazine, comité d'entreprise, etc.)
- Je recherche les offres en ligne
- Autre : _____

10. Vous arrive-t-il de réserver des trajets pour les personnes qui vous accompagnent ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

Comment voyagez-vous ? ♀♀

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

11. Lorsque vous prospectez pour des billets d'avion en ligne, combien de temps à l'avance vous y prenez-vous ? *

Une seule réponse possible.

- 3 mois ou plus à l'avance
- Environ 2 mois à l'avance
- Environ 1 mois à l'avance
- Moins d'1 mois à l'avance

12. Lorsque vous prospectez pour des billets d'avion en ligne, êtes vous déjà fixé sur votre destination ? *

Une seule réponse possible.

- Oui, je sais déjà où je veux aller
- Ça dépend, j'ai une certaine flexibilité si je trouve des vols plus intéressants
- Non, je choisis ma destination en fonction des offres que je trouve

13. Lorsque vous recherchez un trajet pour une destination spécifique, quel est votre critère de choix prioritaire ? *

Une seule réponse possible.

- Choix du mode des transports
- La fiabilité
- La rapidité du trajet
- Le confort
- Les dates et horaires
- Le prix
- Sécurité des transports
- Autre : _____

14. Utilisez-vous des comparateurs de billets ? *

Une seule réponse possible.

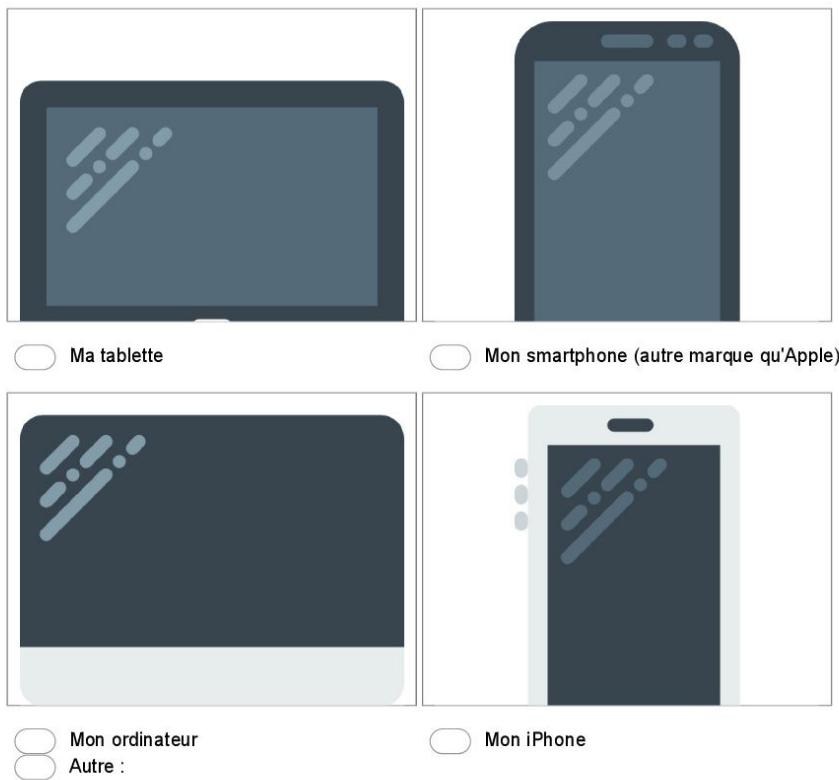
- Oui *Passez à la question 15.*
- Non *Passez à la question 21.*

Comparateurs de billet en ligne 💡

Comment voyagez-vous ? ♀♀

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

15. Qu'utilisez-vous principalement lors de vos recherches en ligne de billets d'avion ? *
Une seule réponse possible.



16. Laquelle de ces descriptions correspond le plus à votre mode de recherche en ligne ? *
Une seule réponse possible.

- Je sélectionne rapidement la première offre qui me correspond
- Je cherche en une fois de manière intensive
- Je reste longtemps à l'affût avec un système d'alertes
- Je recherche en deux / trois fois sur quelques jours : d'abord pour voir les prix du marché, puis de manière plus précise, et enfin pour acheter

Comment voyagez-vous ? ♀♀

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

17. Pourquoi utilisez-vous un comparateur de billets plutôt qu'un autre ? *

*Vous pouvez sélectionner jusqu'à 5 réponses
Plusieurs réponses possibles.*

- Sécurité (fiabilité du site, assurances fiables)
- Clarté des résultats
- Marque reconnue
- Flexibilité des dates
- Présence de conseils et informations (exemple : VISA, régulations de douanes, meilleures périodes pour visiter un pays, etc.)
- Simplicité d'utilisation
- Tarifs les moins chers
- Flexibilité des destinations
- Confiance (pas de frais cachés)
- Le site est apparu dans les premiers résultats sur Google (ou un autre moteur de recherche)
- Autre : _____

18. Combien de comparateurs utilisez-vous pour une même recherche ? *

Une seule réponse possible.

- Un seul
- 2 ou 3
- 4 ou 5
- 6 ou plus

Comment voyagez-vous ? ♀♀

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

19. Parmi ces comparateurs en ligne, lesquels utilisez-vous ? *

Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses
Plusieurs réponses possibles.

- Adioso
- Momondo
- TripAdvisor
- Rome2Rio
- Expedia
- Google flight
- Algofly
- eDreams
- Hipmunk
- Kayak
- Kiwi
- Opodo
- Skyscanner
- LiliGo
- Autre : _____

20. Que ressentez-vous lorsque vous prospectez pour un trajet en ligne ? *

Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses
Plusieurs réponses possibles.

- Excitation
- Découragement
- Ennui
- Liberté
- Curiosité
- Assurance
- Incertitude
- Confusion
- Anxiété
- Stress
- Autre : _____

Quelques dernières questions...

Voici les dernières questions pour mieux vous connaître avant de clôre le questionnaire.

Comment voyagez-vous ? ♀♀

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

21. A quelle fréquence voyagez-vous ? *

Une seule réponse possible.

- Au moins une fois par mois
- Environ une fois tous les 2 ou 3 mois
- Environ une fois tous les 6 mois
- Environ une fois par an
- Moins d'une fois par an

22. À quelle fréquence voyagez-vous à longue distance (vol long courrier) ? *

Une seule réponse possible.

- Au moins une fois par mois
- Environ une fois tous les 2 ou 3 mois
- Environ une fois tous les 6 mois
- Environ une fois par an
- Moins d'une fois par an

23. Quel budget mettez-vous chaque année dans vos voyages ? *

le budget inclut le trajet + les dépenses sur place

Une seule réponse possible.

- Moins de 300€
- Entre 300€ et 500€
- Entre 500€ et 1000€
- Entre 1000€ et 3000€
- Plus de 3000€

24. Comment vous sentez-vous vis à vis des usages technologiques ? *

Une seule réponse possible.

1 2 3 4 5

Pas à l'aise du tout Très à l'aise

Comment voyagez-vous ? 🚍

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

28. **Votre situation :** *

Une seule réponse possible.

- En couple
- Célibataire

29. **Où habitez-vous ? ***

Une seule réponse possible.

- Dans une grande ville (hors région parisienne)
- En milieu rural
- Dans une ville de taille moyenne à petite (hors région parisienne)
- En région parisienne

30. **Quelle est votre activité ? ***

Une seule réponse possible.

- Jeune actif(ve)
- Actif(ve)
- Retraité(e)
- Sans activité professionnelle
- Etudiant

Merci pour votre temps !

Ces données seront précieuses pour notre projet 🎉

Guillaume, Déborah et Jennifer

Fourni par
 Google Forms

Comment voyagez-vous ? ♀ ♀

<https://docs.google.com/forms/d/1JzyVuJOWm7wiPWlsZJ-18kIuDdJC...>

25. Quels outils technologiques utilisez-vous ? (plusieurs réponses possibles) *
Plusieurs réponses possibles.



26. Vous êtes : *
Une seule réponse possible.

- Un homme
 Une femme

27. Quel âge avez-vous ? *
Une seule réponse possible.

- Moins de 18 ans
 De 18 à 25 ans
 De 26 à 35 ans
 De 36 à 45 ans
 De 46 à 55 ans
 Plus de 55 ans

VIII. Synthèse de l'analyse des résultats du questionnaire

Persona A - étudiant en quête d'aventures en promo

- 18-25 ans
- Etudiant ou sans activité professionnelle (donc pas de revenu)
- Voyage loin une fois par an ou moins
- **A 91%, le budget est important pour un trajet**
- A 85% détente, et l'organisation a aussi son importance;
- Seulement 34% jugent important le confort,
- Seulement 67% utilisent des comparateurs (moins que la moyenne qui est de 82%)
- Réservent à l'avance (85% au moins un mois à l'avance, et 40% le font 3 mois à l'avance)
- OK pour faire des escales
 - > jusqu'à 2 escales supplémentaires pour économiser 500€ (à 85%)
 - > une longue encore mieux(à 85%), dont 65% en profiteraient pour visiter le pays d'escale

Les critères de choix d'un trajet sont surtout le prix (70%), puis les dates et horaires (15%)

Ce qu'ils recherchent sur un comparateur : tarifs les moins chers surtout, puis flexibilité des dates et horaires

Réserve aussi pour d'autres personnes, utilise 2 ou 3 comparateurs sur plusieurs jours

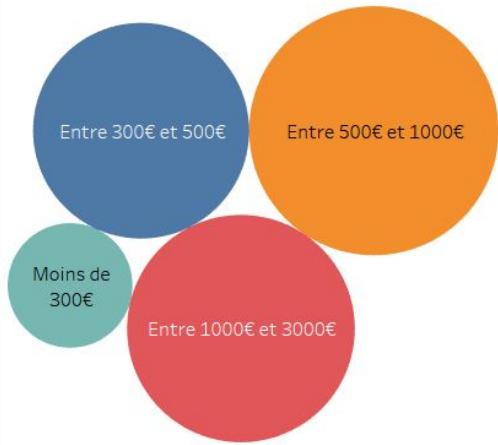
A priori sont sur PC, mais possèdent (presque) tous un smartphone

Ils utilisent moins de 3 comparateurs pour une même recherche

Budget plus réduit

A 70% c'est le critère de choix numéro 1 (en deuxième position dates et horaires)

Budget

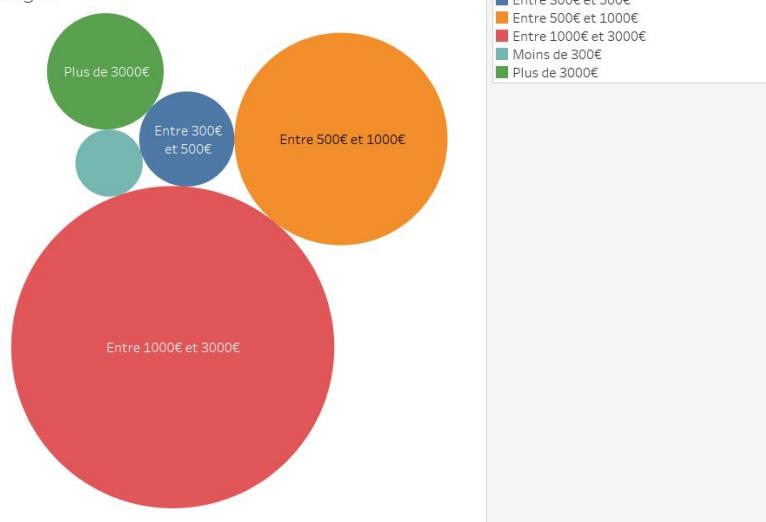


Personna B - jeune actif urbain en recherche d'aventure et de bon plan

- 25 - 36 ans
- Actif ou jeune actif, en région parisienne ou grande ville
Voyage loin une fois par an ou moins
- **Un grand OUI pour profiter d'une escale longue pour visiter un pays en plus (à 70% !)**
- Ok pour faire une ou deux escales en plus pour économiser (97%), mais pas plus
- Critères importants pour un voyage : pas que le budget (60% seulement), mais aussi la détente et l'impro. **Ils ont moins envie de s'organiser (et s'y prennent moins à l'avance).**
- Critères importants pour un trajet, le budget, mais en général assez ouvert aux opportunités
- **Ils sont beaucoup plus nombreux à utiliser des comparateurs (94%)**
- Réserve aussi pour d'autres personnes, utilise 2 ou 3 comparateurs sur plusieurs jours
- Utilise un comparateur plutôt qu'un autre car : tarifs intéressants, clarté d'utilisation et confiance dans le site (pas de frais cachés)

Budget plus conséquent

Budget



IX. Compte-rendus d'entretien

ENTRETIEN 1 - MACFLY

Présentation

Bonjour ! Tout d'abord, merci de votre disponibilité et de votre participation à cet entretien.

Je m'appelle Jennifer, je suis UX designer. Je vais, au court des 15 minutes qui suivent, vous poser quelques questions afin de faire connaissance.

Je vais vous poser différentes questions afin de connaitre vos habitudes de transports lors de trajets internationaux pour des voyages personnels (hors business) en terme de réservation et préparation de voyage.

Avez-vous des questions avant de commencer ?

Si vous êtes prêt(e), commençons !

I- Questions de comportement (que font les utilisateurs ?)

1/ Aimez-vous voyager ? A quelles occasions ? Est ce que vous voyagez souvent ?

Oui, j'aime beaucoup voyager. Je voyage principalement pour les vacances. Je ne voyage pas souvent, j'peux dire que j'essaie de voyager au moins une fois par an

2/ Est ce que vous voyager plutôt seul ou accompagné ? Pour quoi ?

Je ne voyage QUE en étant accompagné parce que je trouve ça rassurant, c'est plus sympa de partager ça avec qq'un et je trouve que ça nous force à faire des choses, découvrir.

3/ Raconte moi comment tu organises ton voyage ? Ton expérience lorsque tu réserves ton billet ? Qu'est ce que tu fais en premier ? Et ensuite ?

En réalité c'est souvent ma copine qui s'occupe de tout ça parce que ça m'angoisse de faire toutes ces étapes de réservations. J'ai toujours peur de rater quelques choses. Mais pour le peu de voyage que j'ai pu gérer, je me suis d'abord intéressé au Airbnb avec un endroit où s'installer confortablement dans un budget raisonnable et prévoir les sorties, les choses à voir, les boutiques et les musées. Je demande à une autre personne de réserver à ma place par contre parce que je sais pas faire. Comme je t'ai dis, je ne suis pas rassurer de faire ça seul mais je reste à proximité pour voir les choix tout de même. Je regarde les différentes gares accessible près de ma destinations, je demande qu'on puisse comparer aussi.

Sur quel site vous allez ? Est ce que vous allez sur des sites de comparateurs de voyages ? Pour quelle raison principale ? Si oui lesquels ?

Pour le coup, c'est vrai que je prends des billets de train tout seul. Je vais sur le site Voyage sncf

Je ne vais pas sur les comparateurs pour les trains et pour les avions, les comparateurs sont trop compliqués, il y a trop de compagnies que je connais pas bien

4/ Qu'est ce que vous utilisez comme outils pour t'inspirer ? lors de votre recherche de billet ? Et pour achat de billet et votre réservation ?

Je fais ma recherche sur mac, je sais ce que je veux. Je regarde les horaires et les prix en fonction de ce que je recherche et ce que je suis prêt à sacrifier en quelques sortes pour avoir un horaire en particuliers ou à un budget dans mes moyens. Je ferai pas ce genre de chose sur tablette ou mobile.

5/ J'aimerai que vous me parliez de votre dernière réservation ? Qu'est ce qui vous a plu et déplu ?

Je peux dire que pour mon dernier voyage j'ai été frustré. Le prix m'a pas plu, je prends le trains et je trouve que c'est plus cher que l'avion. Il y a aussi le fait qu'on trouve des prix moins cher sur le même train sur différents sites. C'est un peu abusé de se dire que mon voisin de train a payé sa place moins cher.

6/ Est ce que vous avez déjà fait des escales pendant un voyage?

- > si oui, racontez moi votre expérience.
- > si non, pourquoi ?

Oui, j'ai déjà fait une escale pour aller en Australie. Je me suis arrêté à Singapour pendant 2h > c'était chiant parce qu'il fallait attendre, attendre dans un aéroport c'est pas top et ce qui est chiant dans les escales ce sont des pays que tu n'as pas forcément envie d'aller du coup c'est pas productif, tu as cette impression de perdre ton temps

II- Questions d'opinions (que pensent-ils ?)

1/ Que ressentez vous lorsque vous préparez votre réservation ?

Bah je suis excité par le voyage mais j'ai peur. Mais bon c'est pas moi qui m'occupe vraiment de la réservation donc je me déresponsabilise un peu.

Il y a tellement de chose auquel on doit faire attention, entre les bagages, les passeports etc.... Moi j'aime vraiment pas m'occuper de toutes ses modalités pour voyager. Ça devrait être beaucoup plus simple

2/ Pensez vous à l'impact écologique que représente votre trajet lors d'un voyage ? Est ce que c'est un critère ?

Non pas du tout.

3/ Comment vois tu la réservation en ligne dans 5 ou 10 ans ? Quelles seraient les fonctionnalités, le système ou le parcours idéales pour toi ?

Je la vois pas différentes, franchement je vois pas ce genre d'expérience évoluer. J'aimerai bien que les escales soient un peu plus exploiter et qu'on me rassure au maximum mais je pense pas que dans 5 ou 10 ans on puisse faire un bon aussi important

III- Questions démographiques et factuelles (qui sont-ils?)

- 1/ Quel est votre prénom ?**
- 2/ Quel âge avez-vous ?**
- 3/ Que faites-vous dans la vie ?**
- 4/ Où habitez vous ?**
- 5/ Quelle est votre situation ?**
- 6/ Qu'avez vous l'habitude d'utiliser comme outils technologiques ? Plutôt ordinateur, tablette, smartphone, iPhone ? Pourquoi ?**
- 7/ Vous sentez vous à l'aise avec les technologies ?**

Je m'appelle Paul. J'ai 28 ans. J'habite à Paris. Je suis graphiste. Je suis en couple. J'utilise tous les outils technologiques (mac, iPhone) mais principalement mac pour mes recherches etc. Je suis très à l'aise avec les technologies.

Merci pour votre participation.

ENTRETIEN 2 - MACFLY

Présentation

Bonjour ! Tout d'abord, merci de votre disponibilité et de votre participation à cet entretien.

Je m'appelle Jennifer, je suis UX designer. Je vais, au cours des 15 minutes qui suivent, vous poser quelques questions afin de faire connaissance.

Je vais vous poser différentes questions afin de connaitre vos habitudes de transports lors de trajets internationaux pour des voyages personnels (hors business) en terme de réservation et préparation de voyage.

Avez-vous des questions avant de commencer ?

Si vous êtes prêt(e), commençons !

I- Questions de comportement (que font les utilisateurs ?)

1/ Aimez-vous voyager ? A quelles occasions ? Est ce que vous voyagez souvent ?

Oui, dès que je peux. J'adore voyager. Je voyage souvent avec différents types de transports que ce soit train ou en avion

2/ Est ce que vous voyager plutôt seul ou accompagné ? Pour quoi ?

Ça dépend. Je peux faire deux. Seul pour mieux connaître la ville, à deux pour m'amuser et profiter des loisirs de la ville.

3/ Raconte moi comment tu organises ton voyage ? Ton expérience lorsque tu réserves ton billet ? Qu'est ce que tu fais en premier ? Et ensuite ?

En premier, je mate les informations puis je m'occupe des billets. J'utilise beaucoup Google, pour m'inspirer et pour comparer.

Sur quel site vous allez ? Est ce que vous allez sur des sites de comparateurs de voyages ? Pour quelle raison principale ? Si oui lesquels ?

Bah du coup Google flight majoritairement, je vous sur tous les sites de recherches de vols et comparateurs (oppodo, voyages pirates, kayak) et PayPal

4/ Qu'est ce que vous utilisez comme outils pour t'inspirer ? lors de votre recherche de billet ? Et pour achat de billet et votre réservation ?

J'utilise que mon ordi pour m'inspirer et pour faire les réservations de vol, par contre les billets de trains il m'arrive de les faire sur mobile parce que je sais direct ce que je vais prendre alors que les vols, j'ai besoin de comparer du coup c'est plus facile sur un écran d'ordi

5/ J'aimerai que vous me parliez de votre dernière réservation ? Qu'est ce qui vous a plu et déplu ?

Ce qui m'a déplu : le stress à cause des indications genre 'il ne reste que 2 places' et Les escales où tu as peur que ton premier train arrive en retard

6/ Est ce que vous avez déjà fait des escales pendant un voyage?

> si oui, racontez moi votre expérience.

> si non, pourquoi ?

Oui j'ai déjà eu des escales. Il y a souvent beaucoup d'attente, rien à faire à part boire un café du coup beaucoup d'ennui

II- Questions d'opinions (que pensent-ils ?)

1/ Que ressentez vous lorsque vous préparez votre réservation ?

Beaucoup de stress et de l'anxiété

2/ Pensez vous à l'impact écologique que représente votre trajet lors d'un voyage ? Est ce que c'est un critère ?

Non pas du tout, je m'en fiche

3/ Comment vois tu la réservation en ligne dans 5 ou 10 ans ? Quelles seraient les fonctionnalités, le système ou le parcours idéales pour toi ?

J'aimerai quelque chose de plus simple, avec des automatismes, pas besoin de tout rentrer à chaque fois, une interface claire où on peut choisir juste la destination et ils me proposent différentes choses en fonction de mes envies, me proposent des hôtels, des apports cool peut être

III- Questions démographiques et factuelles (qui sont-ils?)

1/ Quel est votre prénom ?

2/ Quel âge avez-vous ?

3/ Que faites-vous dans la vie ?

4/ Où habitez vous ?

5/ Quelle est votre situation ?

6/ Qu'avez vous l'habitude d'utiliser comme outils technologiques ? Plutôt ordinateur, tablette, smartphone, iPhone ? Pourquoi ?

7/ Vous sentez vous à l'aise avec les technologies ?

Je m'appelle Eric. J'ai 27 ans. Je suis designer. J'habite à Paris. Je suis en couple. J'utilise mon ordi portable, ma tablette, mon smartphone mais je préfère utiliser mon ordinateur portable car il y a plus de choses possibles et c'est plus confortable. Je suis très à l'aise avec les technologies (je suis un geek ;))

Merci pour votre participation.

ENTRETIEN 3 - MACFLY

Présentation

Bonjour ! Tout d'abord, merci de votre disponibilité et de votre participation à cet entretien.

Je m'appelle Jennifer, je suis UX designer. Je vais, au court des 15 minutes qui suivent, vous poser quelques questions afin de faire connaissance.

Je vais vous poser différentes questions afin de connaitre vos habitudes de transports lors de trajets internationaux pour des voyages personnels (hors business) en terme de réservation et préparation de voyage.

Avez-vous des questions avant de commencer ?

Si vous êtes prêt(e), commençons !

I- Questions de comportement (que font les utilisateurs ?)

1/ Aimez-vous voyager ? A quelles occasions ? Est ce que vous voyagez souvent ?

J'adore voyager. Je voyage souvent pour les vacances. Je voyage souvent pour des destinations pas trop loin par contre quand je voyage une ou deux fois par an loin

2/ Est ce que vous voyager plutôt seul ou accompagné ? Pour quoi ?

Je voyage tout le temps accompagné. Je préfère, c'est une expérience cool de partager avec quelqu'un qu'on connaît. Ça permet de découvrir des choses auxquelles on a pas forcément pensé.

3/ Raconte moi comment tu organises ton voyage ? Ton expérience lorsque tu réserves ton billet ? Qu'est ce que tu fais en premier ? Et ensuite ?

Je suis une personne hyper organisée. Du coup je prépare mes voyages toujours à l'avance. J'achète des bouquins, des guides et je fais le tri. Je book d'abord mon Airbnb et ensuite je prends mes billets d'avion ou de train. Avant je compare énormément les chambres sur Airbnb et ensuite idem pour les vols. J'achète mes billets en fonction de mon budget. Je sais à peu près quand je vais partir et je vois ce qui est plus ou moins cher, du coup je book mon appart en fonction de mes potentiels billets. Les comparaisons ce font un peu en même temps en fait.

Sur quel site vous allez ? Est ce que vous allez sur des sites de comparateurs de voyages ? Pour quelle raison principale ? Si oui lesquels ?

Pour le transport, j'tulipe beaucoup opplodo, kayak, kiwi, google flight, voyages pirate

4/ Qu'est ce que vous utilisez comme outils pour t'inspirer ? lors de votre recherche de billet ? Et pour achat de billet et votre réservation ?

Ohhhhhh j'utilise le mobile pour m'inspirer et pour ma recherche un peu, mais beaucoup d'ordi et pour l'achat pas de mobile, quelque fois pour mon train mais quand je suis vraiment obligée. J'aime pas du tout, je me sens perdu sur mobile. Je comprends pas.

5/ J'aimerais que vous me parliez de votre dernière réservation ? Qu'est ce qui vous a plu et déplu ?

J'étais plutôt stressée lors de ma dernière réservation. J'ai fait pas mal de comparaison pour prendre des billets aux horaires que je voulais et à des prix attractifs. Ce qui m'a déplu, c'est qu'on a pas toutes les informations directement, que c'est compliqué de comparer au final du coup on doit ouvrir pas mal de comparateurs en même temps. Il y a pas mal de messages stressant et quand j'ai des escales je suis encore plus stresser parce que j'ai toujours peur qu'il y ait pas assez de temps entre les deux pour pouvoir raté un autres vols ou trains et je veux pas nn plus que ce soit trop long pour que je m'ennue dans l'aéroport.

6/ Est ce que vous avez déjà fait des escales pendant un voyage?

> si oui, racontez moi votre expérience.

> si non, pourquoi ?

Oui j'ai déjà eu des escales. J'ai du attendre et je me suis ennuyée. J'aurai bien voulu visiter la ville mais j'avais peur de ne pas avoir le temps de récupérer le vol d'après.

II- Questions d'opinions (que pensent-ils ?)

1/ Que ressentez vous lorsque vous préparez votre réservation ?

Excitation et stress

2/ Pensez vous à l'impact écologique que représente votre trajet lors d'un voyage ? Est ce que c'est un critère ?

Non pas trop, pourtant je suis plutôt une personne écolo (je fais du tri, j'essaie de gaspillé le moins possible etc) mais bon mon choix de transport je le choisi en fonction de mon budget de mes envies de destination donc bon ...

3/ Comment vois tu la réservation en ligne dans 5 ou 10 ans ? Quelles seraient les fonctionnalités, le système ou le parcours idéales pour toi ?

J'espère avoir plus de personnalisation, un peu comme dans un e commerce avoir des filtres qui te permettent d'avoir le choix de ton trajet. J'aimerais bien vivre une expérience interactive et surtout avoir des comparateur intelligent.

III- Questions démographiques et factuelles (qui sont-ils?)

1/ Quel est votre prénom ?

2/ Quel âge avez-vous ?

3/ Que faites-vous dans la vie ?

4/ Où habitez vous ?

5/ Quelle est votre situation ?

6/ Qu'avez vous l'habitude d'utiliser comme outils technologiques ? Plutôt ordinateur, tablette, smartphone, iPhone ? Pourquoi ?

7/ Vous sentez vous à l'aise avec les technologies ?

Je m'appelle Marie. J'ai 25 ans. Je suis étudiante . J'habite à Paris. Je suis en couple. J'utilise mon ordi portable et mon smartphone. J'utilise mon mac portable principalement parce que c'est plus simple pour moi, mon téléphone me sert d'outils d'inspiration pour tout. J'utilise pleins d'applications pour m'inspirer sur mon téléphone. Je suis à l'aise avec les technologies, pas experte geek mais ça va je me débrouille

Merci pour votre participation.

ENTRETIEN 4 - MACFLY

Présentation

Bonjour ! Tout d'abord, merci de votre disponibilité et de votre participation à cet entretien.

Je m'appelle Jennifer, je suis UX designer. Je vais, au court des 15 minutes qui suivent, vous poser quelques questions afin de faire connaissance.

Je vais vous poser différentes questions afin de connaitre vos habitudes de transports lors de trajets internationaux pour des voyages personnels (hors business) en terme de réservation et préparation de voyage.

Avez-vous des questions avant de commencer ?

Si vous êtes prêt(e), commençons !

I- Questions de comportement (que font les utilisateurs ?)

1/ Aimez-vous voyager ? A quelles occasions ? Est ce que vous voyagez souvent ?

J'aime beaucoup voyager. Avant je voyageais beaucoup en avion, en trains et en bateau. Aujourd'hui plus trop, j'utilise principalement le train et l'avion très occasionnellement. Je dirai que je voyage environ 1 ou 2 fois par an mais en évitant l'avion si possible

2/ Est ce que vous voyager plutôt seul ou accompagné ? Pour quoi ?

Ça dépend, je dirai plutôt accompagné quand ces des voyages dans de villes que je ne connais pas, par contre quand c'est une ville que je connais je peux y aller tout seul sans problème.

3/ Raconte moi comment tu organises ton voyage ? Ton expérience lorsque tu réserves ton billet ? Qu'est ce que tu fais en premier ? Et ensuite ?

Je vais sur le site des transporteurs que je connais et je choisis en fonction de mes disponibilité, c'est ma priorité avec le budget. Je regarde après les hôtels en fonction de mes billets choisis

Sur quel site vous allez ? Est ce que vous allez sur des sites de comparateurs de voyages ? Pour quelle raison principale ? Si oui lesquels ?

Je ne vais pas trop voir les comparateurs, je trouve ça trop compliqué. J'ai pas trop confiance et je trouve qu'on est pas assez guidé.

4/ Qu'est ce que vous utilisez comme outils pour t'inspirer ? lors de votre recherche de billet ? Et pour achat de billet et votre réservation ?

Pour l'inspiration et ma recherche j'utilise un peu du mobile et de l'ordinateur portable, par contre pour l'achat j'utilise uniquement mon ordinateur portable. C'est une question de visibilité et un peu de confiance même si je sais que c'est débile

5/ J'aimerai que vous me parliez de votre dernière réservation ? Qu'est ce qui vous a plu et déplu ?

Ce que j'ai bien aimé c'est le récapitulatif de toute ma réservation, par contre je suis pressé pendant l'achat parce que j'ai toujours peur de manqué une étape ou je ne sais pas

6/ Est ce que vous avez déjà fait des escales pendant un voyage?

- > si oui, racontez moi votre expérience.
- > si non, pourquoi ?

Oui, j'ai jamais trop aimé. Je m'ennuie tout le temps. J'ai déjà eu des escales trop longue dans des villes que j'aimais pas du tout, ça aurait été cool de voir un peu du pays dans des villes que j'aime bien. Ça c'est une bonne idée

II- Questions d'opinions (que pensent-ils ?)

1/ Que ressentez vous lorsque vous préparez votre réservation ?

J'ai peur, pas confiance

2/ Pensez vous à l'impact écologique que représente votre trajet lors d'un voyage ? Est ce que c'est un critère ?

Euh.... Non :/

3/ Comment vois tu la réservation en ligne dans 5 ou 10 ans ? Quelles seraient les fonctionnalités, le système ou le parcours idéales pour toi ?

J'aimerai être guidé, savoir où je suis exactement. J'aimerai bien choisir mon escale si je dois en avoir une et pouvoir avoir des informations sur la ville pour pouvoir peut être la visiter si c'est possible je sais pas

III- Questions démographiques et factuelles (qui sont-ils?)

- 1/ Quel est votre prénom ?
- 2/ Quel âge avez-vous ?
- 3/ Que faites-vous dans la vie ?
- 4/ Où habitez vous ?
- 5/ Quelle est votre situation ?
- 6/ Qu'avez vous l'habitude d'utiliser comme outils technologiques ? Plutôt ordinateur, tablette, smartphone, iPhone ? Pourquoi ?
- 7/ Vous sentez vous à l'aise avec les technologies ?

Je m'appelle Charles. J'ai 26 ans. Je suis cuisinier. J'habite à Bordeaux. Je suis en célibataire. J'utilise mon ordi portable et mon smartphone. Je suis moyen à l'aise selon les technologies

Merci pour votre participation.

ENTRETIEN 5 - MACFLY

Présentation

Bonjour ! Tout d'abord, merci de votre disponibilité et de votre participation à cet entretien.

Je m'appelle Jennifer, je suis UX designer. Je vais, au court des 15 minutes qui suivent, vous poser quelques questions afin de faire connaissance.

Je vais vous poser différentes questions afin de connaitre vos habitudes de transports lors de trajets internationaux pour des voyages personnels (hors business) en terme de réservation et préparation de voyage.

Avez-vous des questions avant de commencer ?

Si vous êtes prêt(e), commençons !

I- Questions de comportement (que font les utilisateurs ?)

1/ Aimez-vous voyager ? A quelles occasions ? Est ce que vous voyagez souvent ?

Bien sur, j'adore voyager. Je voyage énormément pour des vacances, pour des week-end, pour voir la famille. Je voyage en avion, en train et en voiture

2/ Est ce que vous voyager plutôt seul ou accompagné ? Pour quoi ?

Je voyage plutôt accompagné. Ça m'arrive de voyager seul mais c'est extrêmement rare et surtout pour le boulot en fait.

3/ Raconte moi comment tu organises ton voyage ? Ton expérience lorsque tu réserves ton billet ? Qu'est ce que tu fais en premier ? Et ensuite ?

Je me prépare à l'avance, j'aime beaucoup découvrir de nouveaux pays. Avant de réserver mon billet, je mate les prix sur quelques comparateurs même si c'est un peu galère c'est une étape obligatoire. Ensuite je vois la durée des voyages en fonction de la destination, s'il y a trop d'escale c'est un peu lourd mais après ça dépend, j'ai déjà fait une escale hyper cool où j'ai pu visiter la ville.

Sur quel site vous allez ? Est ce que vous allez sur des sites de comparateurs de voyages ? Pour quelle raison principale ? Si oui lesquels ?

Je vais sur kayak, kiwi, illico, poco, google flight et skyscanner

4/ Qu'est ce que vous utilisez comme outils pour t'inspirer ? lors de votre recherche de billet ? Et pour achat de billet et votre réservation ?

Alors j'utilise mon mobile pour l'inspiration (Instagram par exemple) mais aussi des blogs sur mobile et ordi, pour le reste c'est que l'ordi. C'est vrai que c'est étrange peut être parce que je fais beaucoup d'achat sur mon téléphone mais là ça je le ferai pas trop sur mobile

5/ J'aimerai que vous me parliez de votre dernière réservation ? Qu'est ce qui vous a plu et déplu ?

J'ai eu peur de l'organisation et j'ai galère un peu à avoir les informations dont j'avais besoin sur certains trucs, moi j'angoisse pas mal pendant mes réservations en fait (rire)

6/ Est ce que vous avez déjà fait des escales pendant un voyage?

- > si oui, racontez moi votre expérience.
- > si non, pourquoi ?

Ouiiiiii je fais pas mal d'escales, bah comme je t'ai dit j'ai eu de bonne expérience mais c'est vrai que c'est souvent galère, je dors souvent moi pendant les escales, c'est galère

II- Questions d'opinions (que pensent-ils ?)

1/ Que ressentez vous lorsque vous préparez votre réservation ?

Plutôt du stress

2/ Pensez vous à l'impact écologique que représente votre trajet lors d'un voyage ? Est ce que c'est un critère ?

(Rire) non , je suis désolée mais non j'y pense pas trop. J'y pense quand on parle importation de produits mais déplacement pour voyager j'avoue je m'en fou

3/ Comment vois tu la réservation en ligne dans 5 ou 10 ans ? Quelles seraient les fonctionnalités, le système ou le parcours idéales pour toi ?

J'aimerai bien que ce soit plus simple, qu'on soit plus rassurer, qu'on ai des interface plus smart

III- Questions démographiques et factuelles (qui sont-ils?)

- 1/ Quel est votre prénom ?
- 2/ Quel âge avez-vous ?
- 3/ Que faîtes-vous dans la vie ?
- 4/ Où habitez vous ?
- 5/ Quelle est votre situation ?
- 6/ Qu'avez vous l'habitude d'utiliser comme outils technologiques ? Plutôt ordinateur, tablette, smartphone, iPhone ? Pourquoi ?
- 7/ Vous sentez vous à l'aise avec les technologies ?

Je m'appelle Camille. J'ai 29 ans. Je suis chargée de communication. J'habite à Paris. Je suis en couple avec un bébé. J'utilise mon ordi portable et mon iphone. Je suis plutôt à l'aise avec les technologies.

Merci pour votre participation.

X. Personas

ANNA



L'étudiante en quête d'aventure en promotion

Anna est une jeune femme qui recherche l'aventure. Elle est très curieuse. Elle veut organiser son premier grand voyage, qui est un échange à l'autre bout du monde. Elle part avec son copain. En effet, elle part 3 mois à Sydney. Elle doit réservé son billet d'avion ainsi que celui de son copain mais ne connaît pas trop les comparateurs sur internet. Elle sait qu'elle peut partir à peu près quand elle le souhaite entre mai et octobre donc elle est assez flexible au niveau des dates. Elle commence par acheter des guides de voyage pour préparer des visites.

Influences média

Tinder
Facebook
Snapsnat
Tasty

Budget voyage

800 €

Langues

Français

Goals

Confiance
Détente
Prix

Aisance numérique



iPhone & iPad à la maison

Buts clés :

- Trouver des inspirations de destinations
- Planifier ses voyages à l'avance (organisation)
- Trouver des bons plans et réaliser des économies (séjour pas cher)
- Prendre un maximum de photos
- Conserver des traces de son futur voyage (historique)

Toulouse, Appartement
 Sociable, organisée, rigoureuse
 Candy Crush, Fitness, Photographie

Leviers émotionnels : Complexité de réservation & crainte de dépasser son budget, stress du voyage

CARL



28 ans, Célibataire, sans enfants,
Consultant

Paris, Appartement

📍

Épicurien, organisé et curieux

💡

Voyages, Street Food et cinéma

❤️

Jeune actif urbain en recherche d'aventure et de bon plan

#spontané

#liberté

Carl est un jeune homme ouvert d'esprit, curieux et passionné par son travail. Il voyage énormément. C'est un backpacker qui aime partir, tel un Ernesto Guevara, à la découverte de terres inconnues (et quelque part, de lui-même). D'ailleurs, il part en vacances pendant 4 mois et demi au Brésil. Il souhaite réservé ses billets d'avion à l'avance. Il est impatient ! Il voyage pour échapper au temps des autres, vivre pour lui, et expérimenter le monde.

Influences média	Budget voyage	Goals	Langues
Instagram	2000 €	Improvisation	Français
Uber		Détente	Anglais
Lydia		Budget	Espagnol
Dojo			

Buts clés :

- Découvrir un nouveau pays
- Partager son expérience
- Conserver des traces de son voyage pour le montrer à son entourage
- Trouver des repères en fonction de ses lieux de visite
- Trouver des bons plans

Aisance numérique

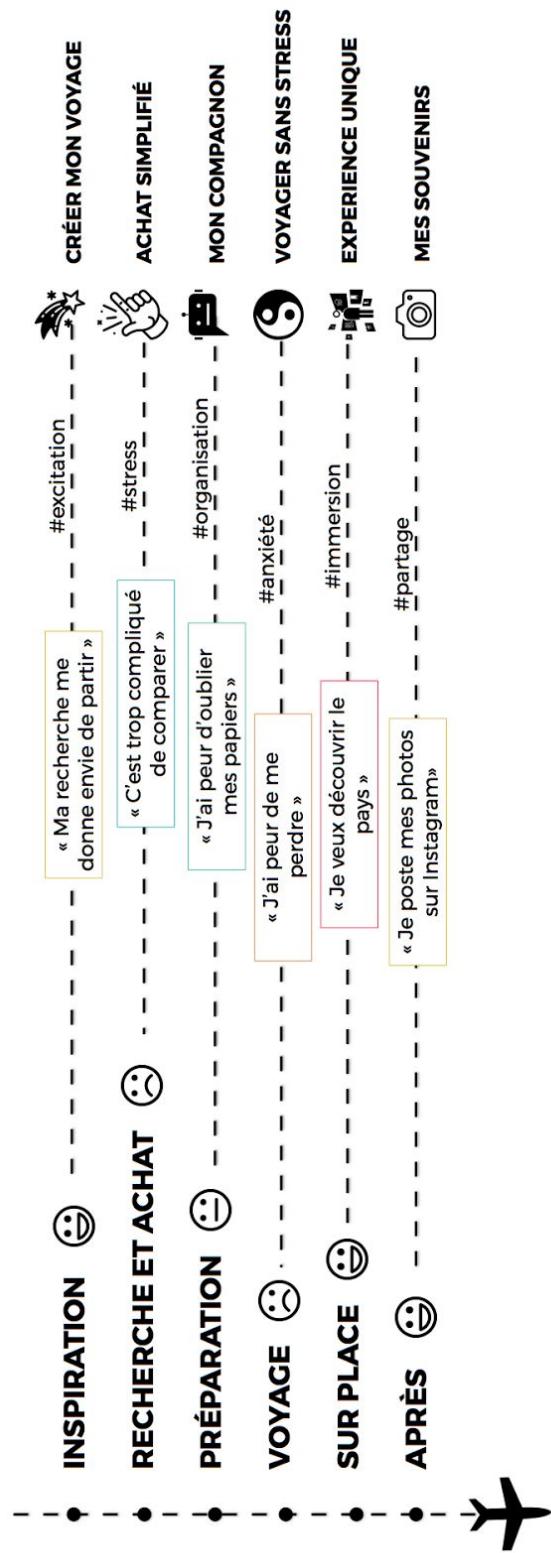


iPhone & iMac, hyper connecté

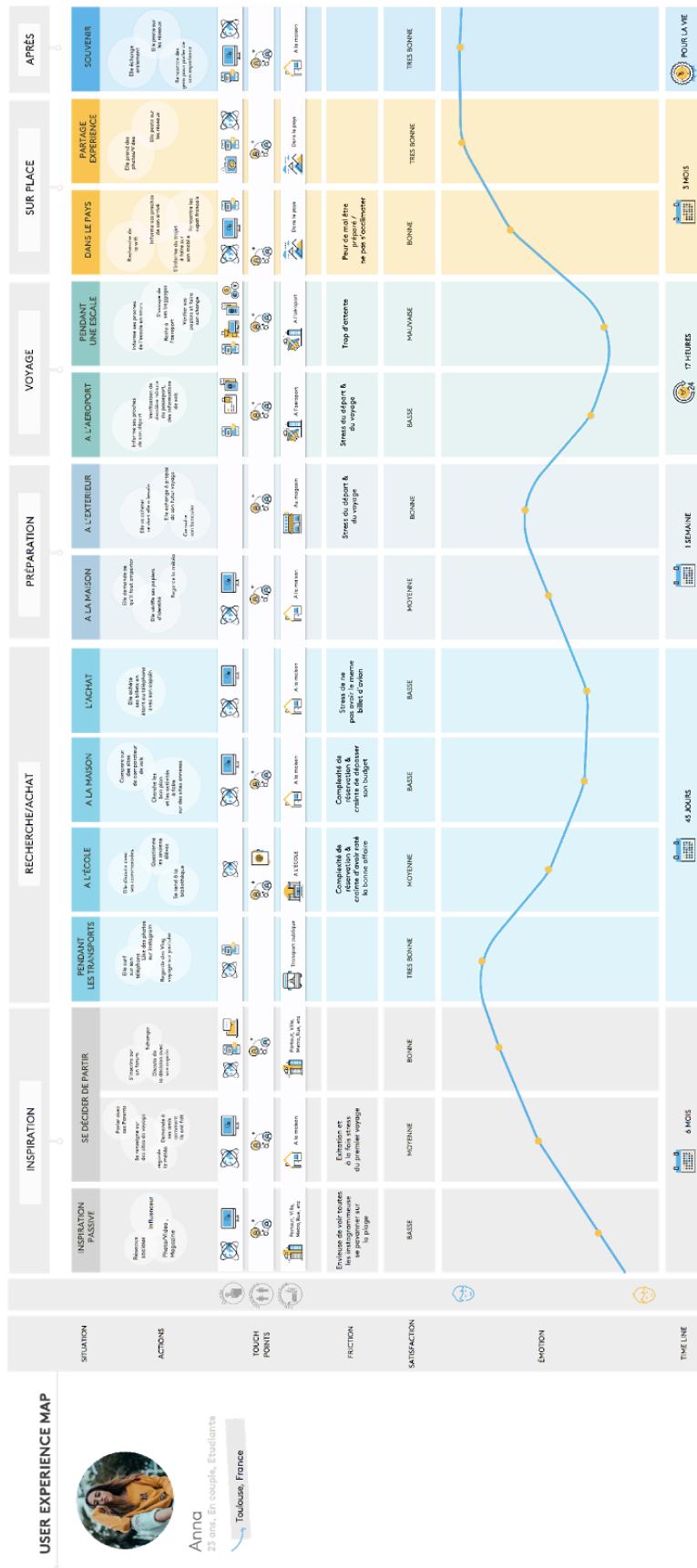
Leviers émotionnels : Complexité de réservation & crainte de rater les bons plans, stress du voyage et peur de mal de préparer

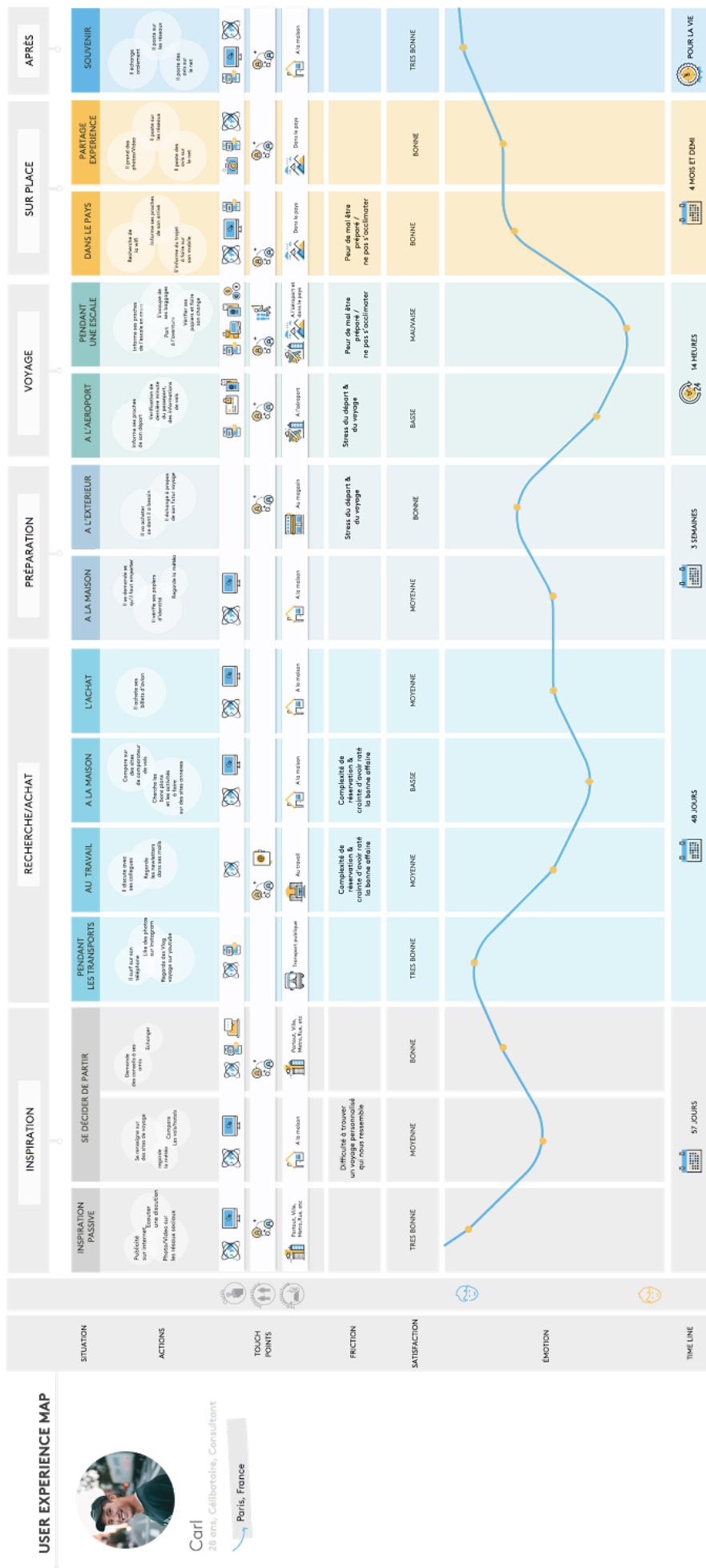
EXPERIENCE MAP

LE VOYAGE EN 6 ÉTAPES



XII. Experience maps



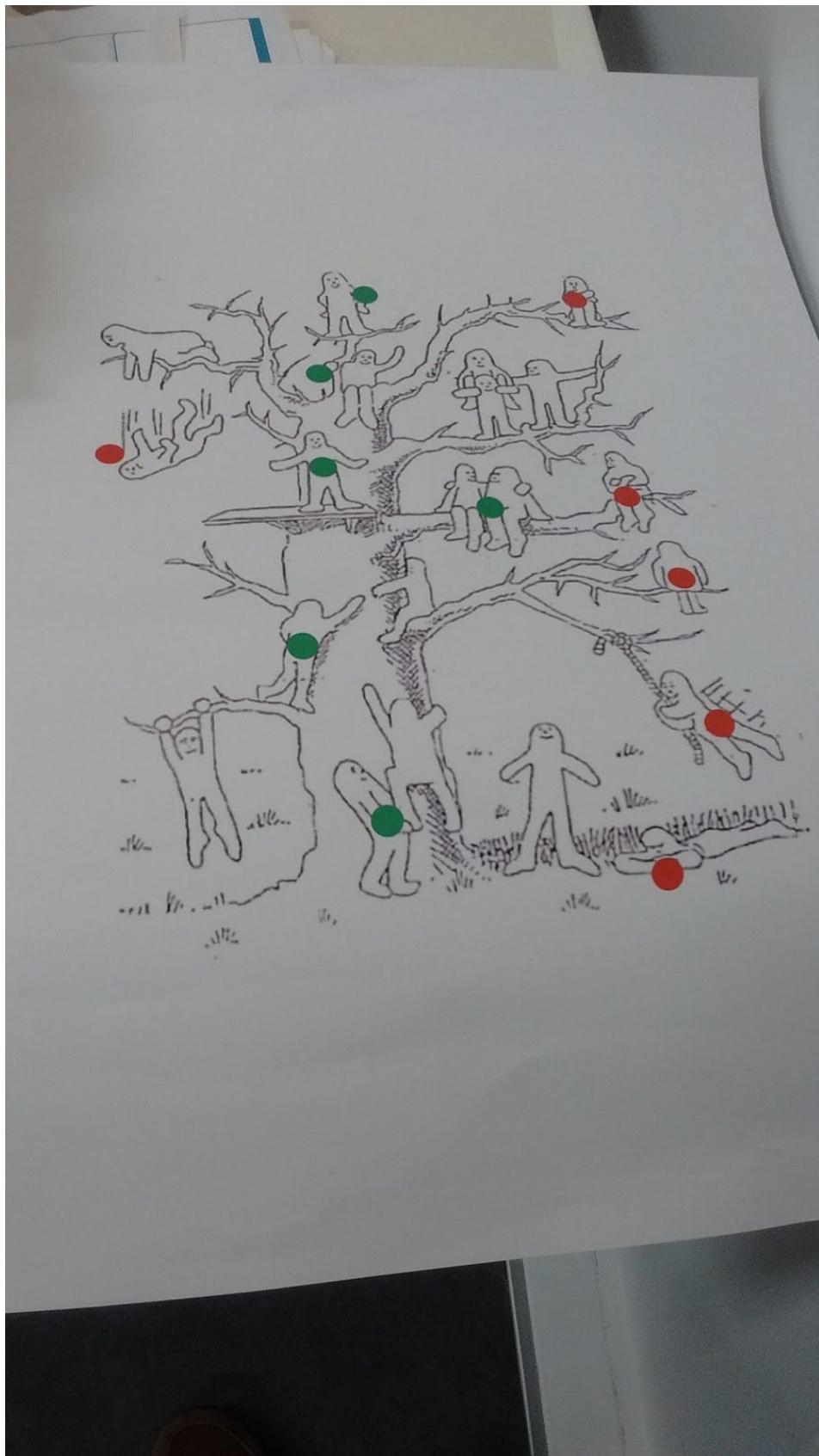


XIII. Protocole ice-breaker

Librement inspiré du livre “Passez en mode workshop” via le site
<http://www.lifeisaseriousgame.com>

Livre : “Passez en mode workshop ! 50 ateliers pour améliorer la performance de votre équipe Jean-Michel Moutot (Auteur) David Autissier (Auteur) Paru le 8 avril 2016 Guide (relié) chez Pearson”

XIV. Résultat de l'ice-breaker



XV. Protocole Crazy Eight libre

Contexte

Nous travaillons sur un comparateur de billets en ligne pour le tourisme, pour des trajets surtout à longue distance.

Description du site

Résumé

La force de ce site, par rapport à d'autres comparateurs de billets, est **de proposer des trajets qui peuvent mélanger plusieurs compagnies aériennes et plusieurs modes de transport, pour des prix qui battent toute concurrence.**

Multi-compagnies

Par exemple, pour un Paris - Bangkok, normalement à 1000€ minimum sur tous les autres moteurs de recherche, notre site va pouvoir vous proposer un trajet à 500€, à condition de faire une escale de quelques heures à Tokyo, et en changeant de compagnie aérienne.

A noter que pour cette escale, il faut **ressortir dans l'aéroport**, avoir le VISA du pays si besoin, repasser par la douane, etc. Il y a également **un risque de rater sa correspondance** si le premier vol est trop en retard, et le second vol n'attendra pas car il n'est pas de la même compagnie aérienne. Cela étant dit, si la correspondance est très longue, il y a possibilité d'en profiter pour **visiter le pays d'escale**, par exemple si vous restez 12h à Tokyo.

Multimodal

Un autre exemple, pour le même Paris - Bangkok à 1000€, notre site pourra proposer un autre trajet à 500€, où vous irez en train jusqu'à Bruxelles, puis prendrez un Bruxelles - Bangkok. Ici aussi, la compagnie de train et d'avion sont indépendantes, il y a donc les mêmes risques, avec en plus le **changement de mode de transport**. Mais encore une fois, si la correspondance est assez longue, vous pourrez en profiter pour visiter Bruxelles !

Atelier

Dessiner des éléments d'écran, des fonctionnalités que vous verriez bien sur le site comparateur de billets dont on vient de vous parler.

Déroulement

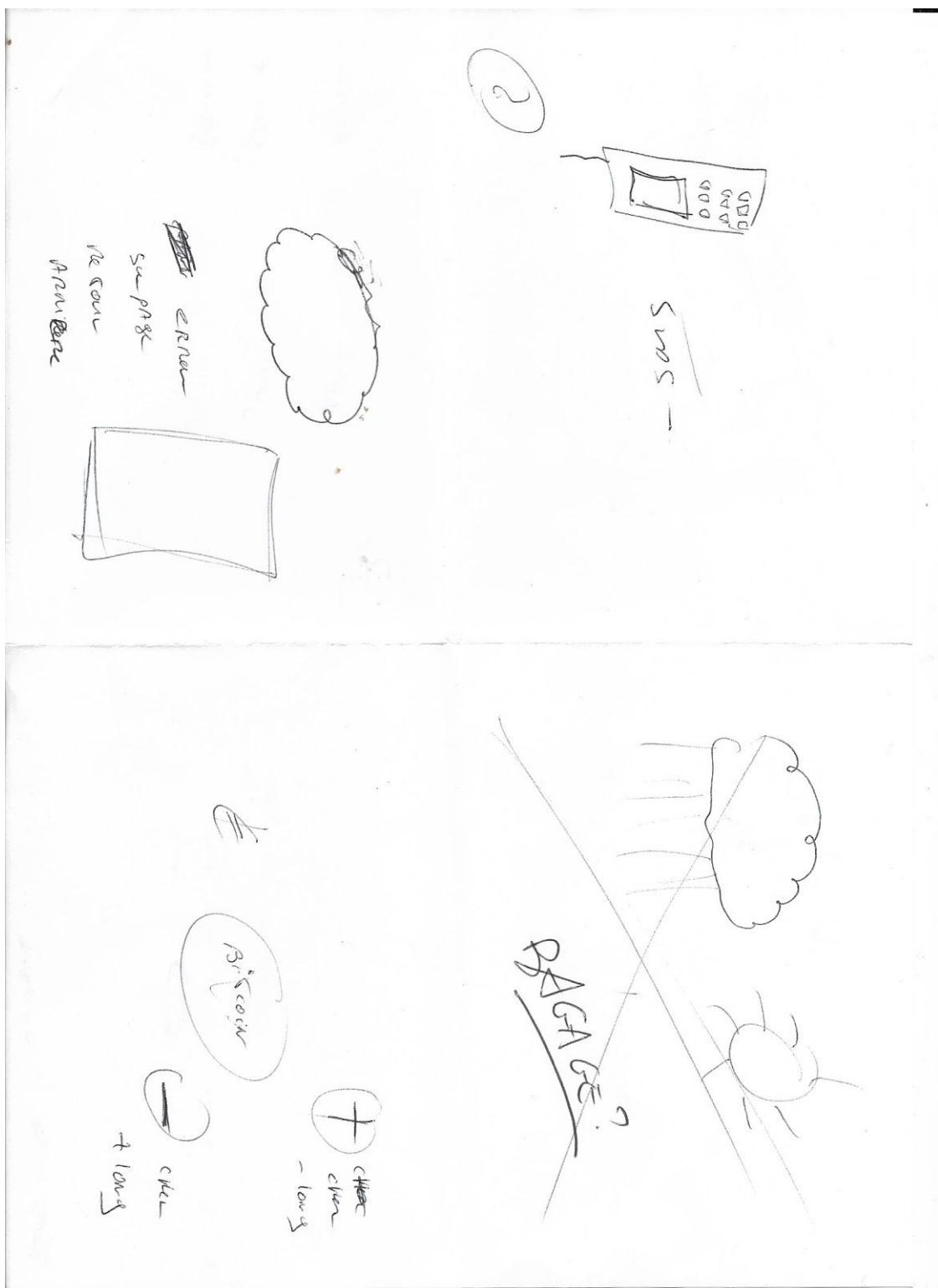
1 min par écran / fonctionnalité (x8) puis expliquer ses 2 “crazy idea” préférées

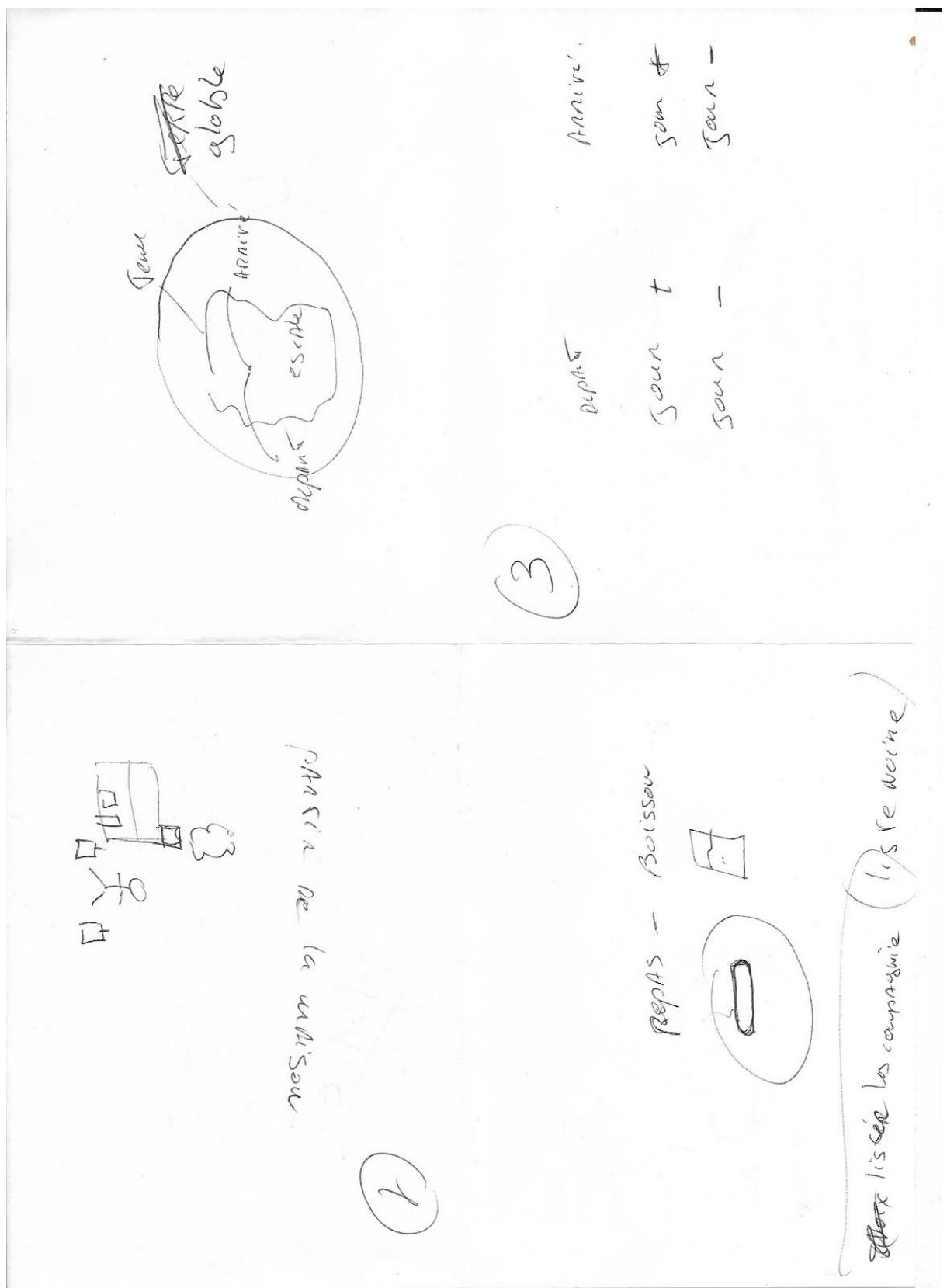
Durée : 20 minutes

Indications

- **ça peut être n'importe quoi** : un bout d'écran, une logique d'écran, une façon de naviguer entre les écrans, une fonctionnalité hyper précise qu'on ne sait où mettre, etc. Juste une idée
- Ne pas se brider, se lâcher ! **Plus c'est fou, mieux c'est !** tout est possible, sans contrainte technique, sans penser où est-ce que telle fonctionnalité sera sur le site
- (Penser Desktop plutôt que mobile) (leur dire ça ? à voir)

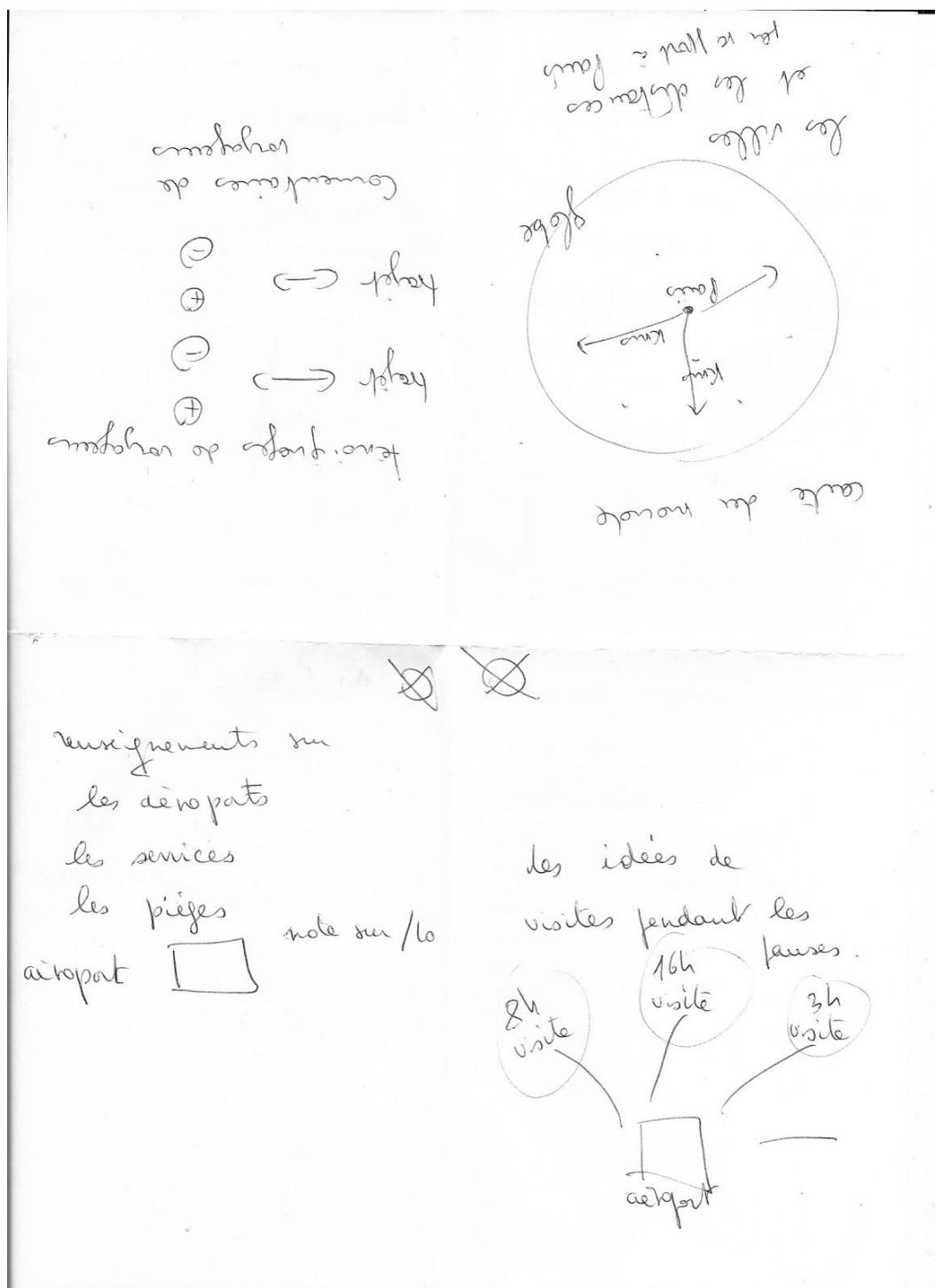
XVI. Résultat Crazy Eight libre - participant A





- **Suivi SMS au cours du parcours**
 - Informations rentrées dans les formulaires qui ne s'effacent quand on recharge / revient sur une page
 - Information sur les bagages
 - Information sur la météo (globale) des pays aux périodes de l'année prévues
 - **Vue sur les vols +/- 1 jour**
 - Mappemonde pour visualiser le trajet
 - Affichage des vols : + cher et - long VS - cher et + long
 - **Trajets depuis chez soi (localisation de chez soi, puis trajet entièrement prévu jusqu'à destination)**
 - Info sur les repas pendant les vols (ou bien doit-on prévoir un repas ?)
-
- Gestion des bagages ? repasser la douane, etc.
 - Affichage des notes des compagnies aériennes -> note globale au trajet ?

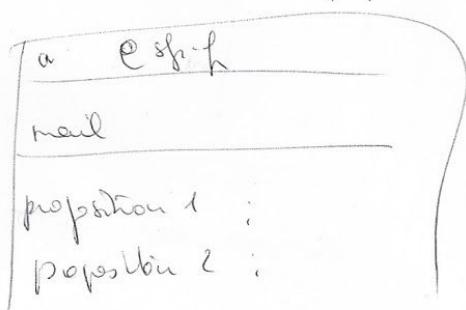
XVII. Résultat Crazy Eight libre - participant B



Calcul des prix

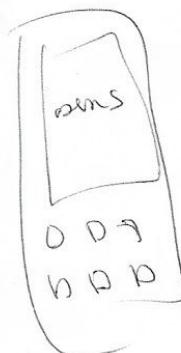
on donne notre projet de vol à l'avance

et on reçoit des propositions

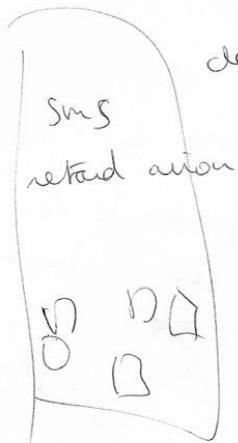


nous prévenez par mail
des prix (en baisse
désormais)

des alertes

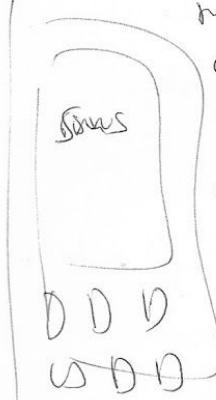


nous prévenim des retards
des grèves
des annulations



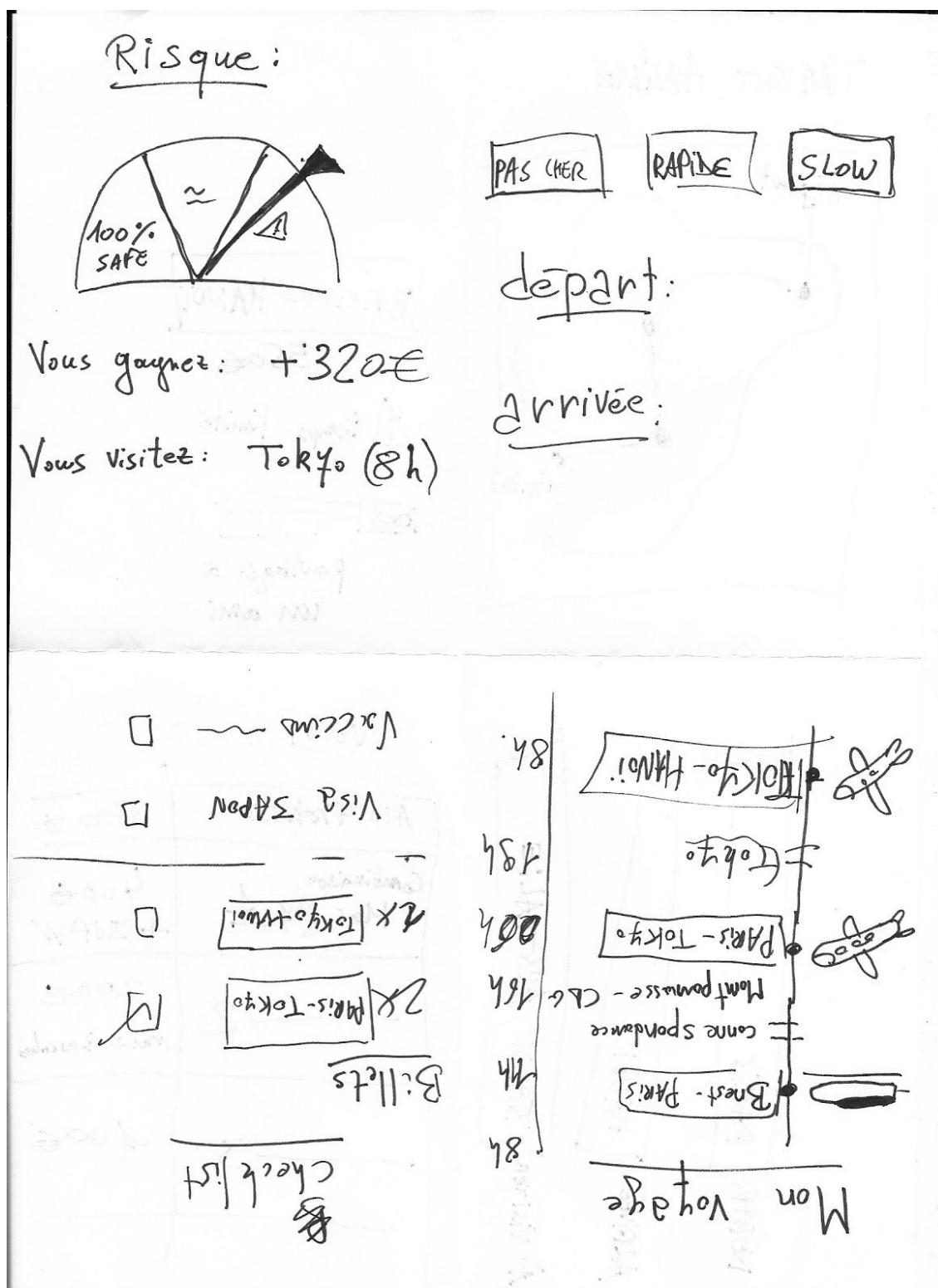
à l'aéroport

prévenir si
changement
de quai et
d'enregistrement
par SMS



- Calcul des prix automatique et plusieurs propositions de faites
- **Alertes sur certains vols (comme SNCF) pour être tenu au courant des discounts, baisses de prix, offres intéressantes (SMS, mail)**
- Être prévenu des retards, grèves, annulations par SMS
- Info nécessaires au trajet envoyées par SMS (changement de terminal, etc.)
- Carte du monde avec les villes et les distances par rapport à Paris
- Avis d'autres voyageurs sur des trajets
- **Renseignement sur les aéroports : services, pièges, note, choses à savoir (par exemple à Rome il faut beaucoup marcher)**
- **Idées de visites pendant les escales en fonction du temps dispo**

XVIII. Résultat Crazy Eight libre - participant C



TRAJET ANIMÉ

Départ

Arrivée

BREST - HANOI
550€

⚠ temps limité

18 [flight icon]
Partager à un ami

DÉPART PARIS

ARRIVÉE HANOI

À Visiter JAPON, AUSTRALIE

Vols:

Air FRANCE	800€
Combinaison Mac fly 1	400€ + JAPON
2	200€ moins 3 escales
3	100€

- Trajet animé
- Résumé du trajet avant de réserver : alerte comme quoi il faut vite réserver les billets + lien à partager
- Départ / Arrivée / Escales qui nous intéressent
- Affichage des vols en comparaison avec du direct Air France par exemple (toujours laisser le choix)
- Affichage du risque sur un curseur, rappeler les avantages à prendre ce risque (gain d'argent + de visites)
- Tags de recherches : “pas cher” “rapide” “slow”
- Checklist : billets, vaccinations, visa
- Résumé voyage visuel avec les différents mode transport et les infos temporelles

XIX. Protocole Crazy Eight guidé

Contexte

Nous travaillons sur un comparateur de billets en ligne pour le tourisme, pour des trajets surtout à longue distance.

Description du site

Résumé

La force de ce site, par rapport à d'autres comparateurs de billets, est **de proposer des trajets qui peuvent mélanger plusieurs compagnies aériennes et plusieurs modes de transport**, pour **des prix qui battent toute concurrence**.

Multi-compagnies

Par exemple, pour un Paris - Bangkok, normalement à 1000€ minimum sur tous les autres moteurs de recherche, notre site va pouvoir vous proposer un trajet à 500€, à condition de faire une escale de quelques heures à Tokyo, et en changeant de compagnie aérienne.

A noter que pour cette escale, il faut **ressortir dans l'aéroport**, avoir le VISA du pays si besoin, repasser par la douane, etc. Il y a également **un risque de rater sa correspondance** si le premier vol est trop en retard, et le second vol n'attendra pas car il n'est pas de la même compagnie aérienne. Cela étant dit, si la correspondance est très longue, il y a possibilité d'en profiter pour **visiter le pays d'escale**, par exemple si vous restez 12h à Tokyo.

Multimodal

Un autre exemple, pour le même Paris - Bangkok à 1000€, notre site pourra proposer un autre trajet à 500€, où vous irez en train jusqu'à Bruxelles, puis prendrez un Bruxelles - Bangkok. Ici aussi, la compagnie de train et d'avion sont indépendantes, il y a donc les mêmes risques, avec en plus le **changement de mode de transport**. Mais encore une fois, si la correspondance est assez longue, vous pourrez en profiter pour visiter Bruxelles !

Description des persona et experience maps

Atelier

Dessiner des éléments d'écran, des fonctionnalités que vous verriez bien sur le site comparateur de billets dont on vient de vous parler, à la lumière des persona et experience maps

Déroulement

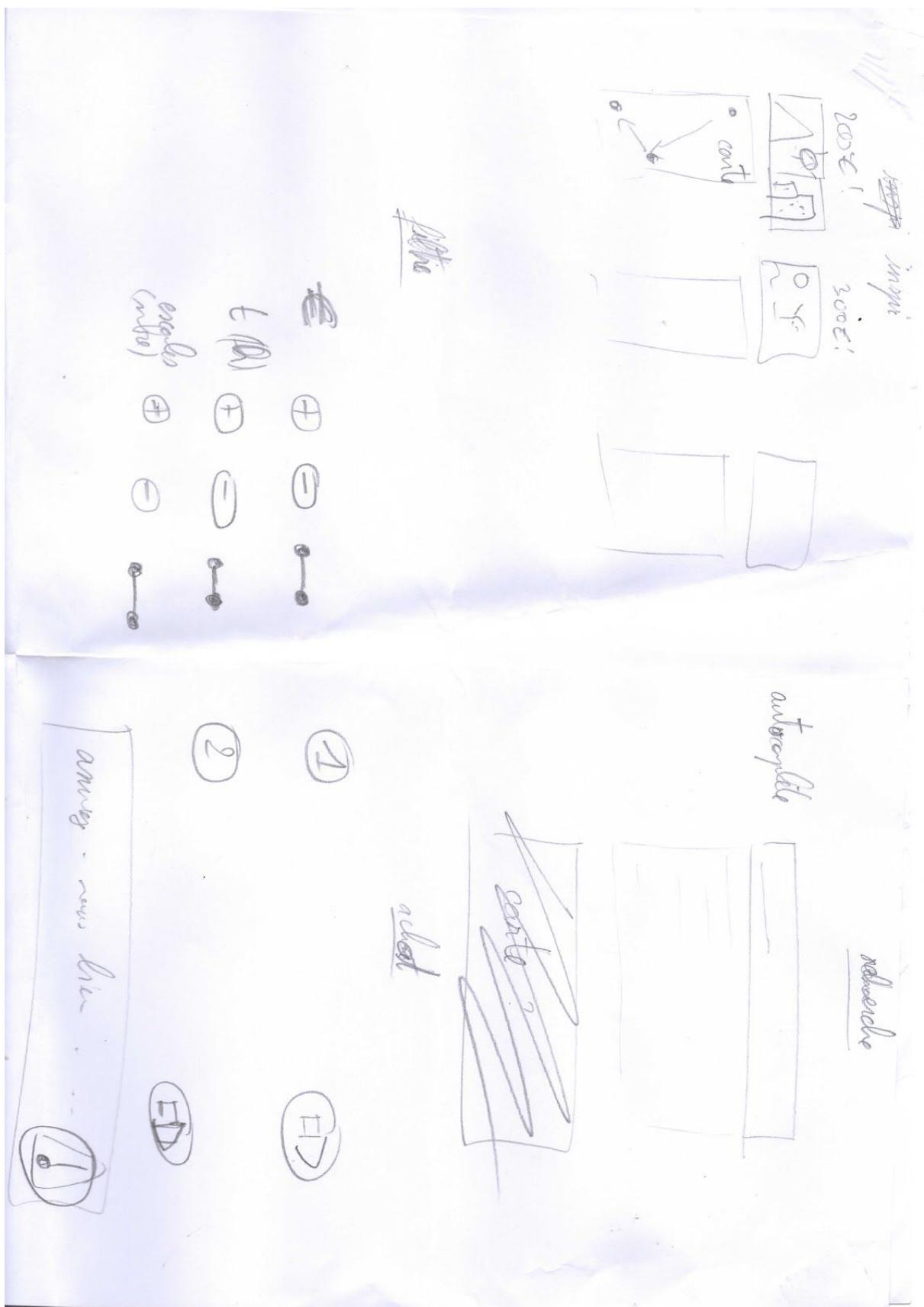
- en groupe
- 1 min par écran / fonctionnalité (x8)
- Présentation de ses idées au groupe
- Puis chacun vote pour ses 2 ou 3 idées préférées au moyen de gommettes

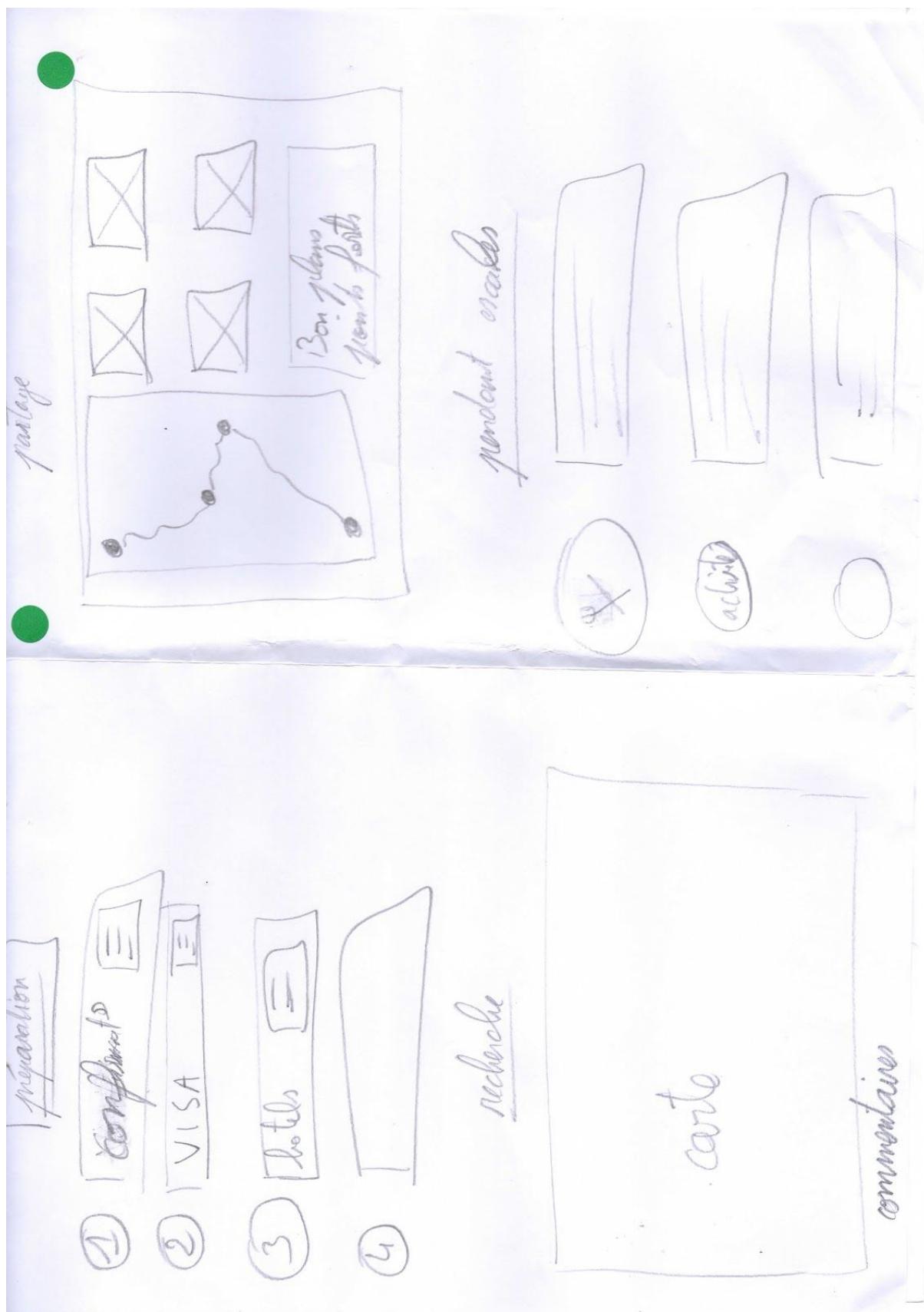
Durée : 30 minutes

Indications

- **ça peut être n'importe quoi** : un bout d'écran, une logique d'écran, une façon de naviguer entre les écrans, une fonctionnalité hyper précise qu'on ne sait où mettre, etc. Juste une idée
- Ne pas se brider, se lâcher ! **Plus c'est fou, mieux c'est !** tout est possible, sans contrainte technique, sans penser où est-ce que telle fonctionnalité sera sur le site
- (Penser Desktop plutôt que mobile) (leur dire ça ? à voir)

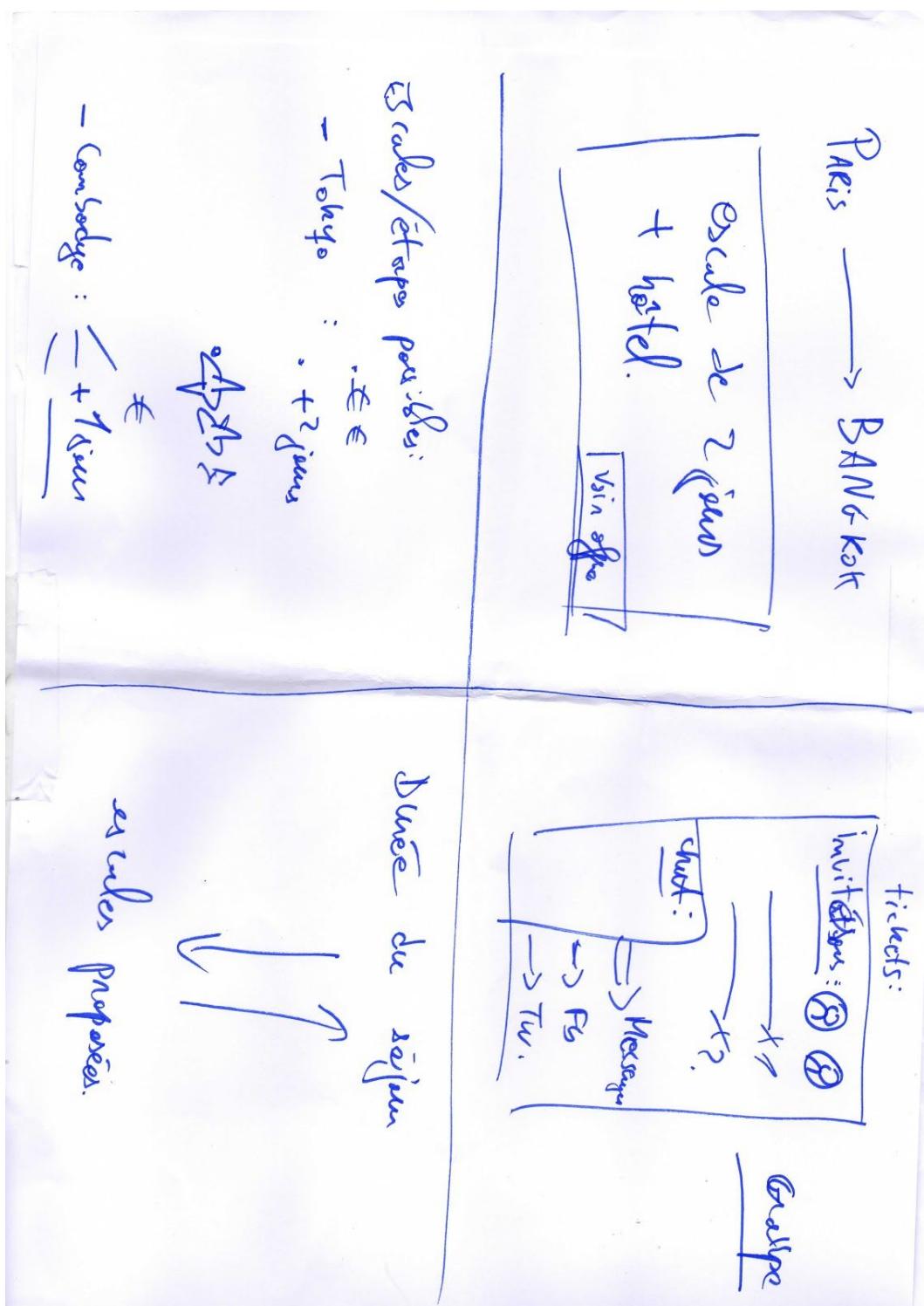
XX. Résultat Crazy Eight libre - participant D

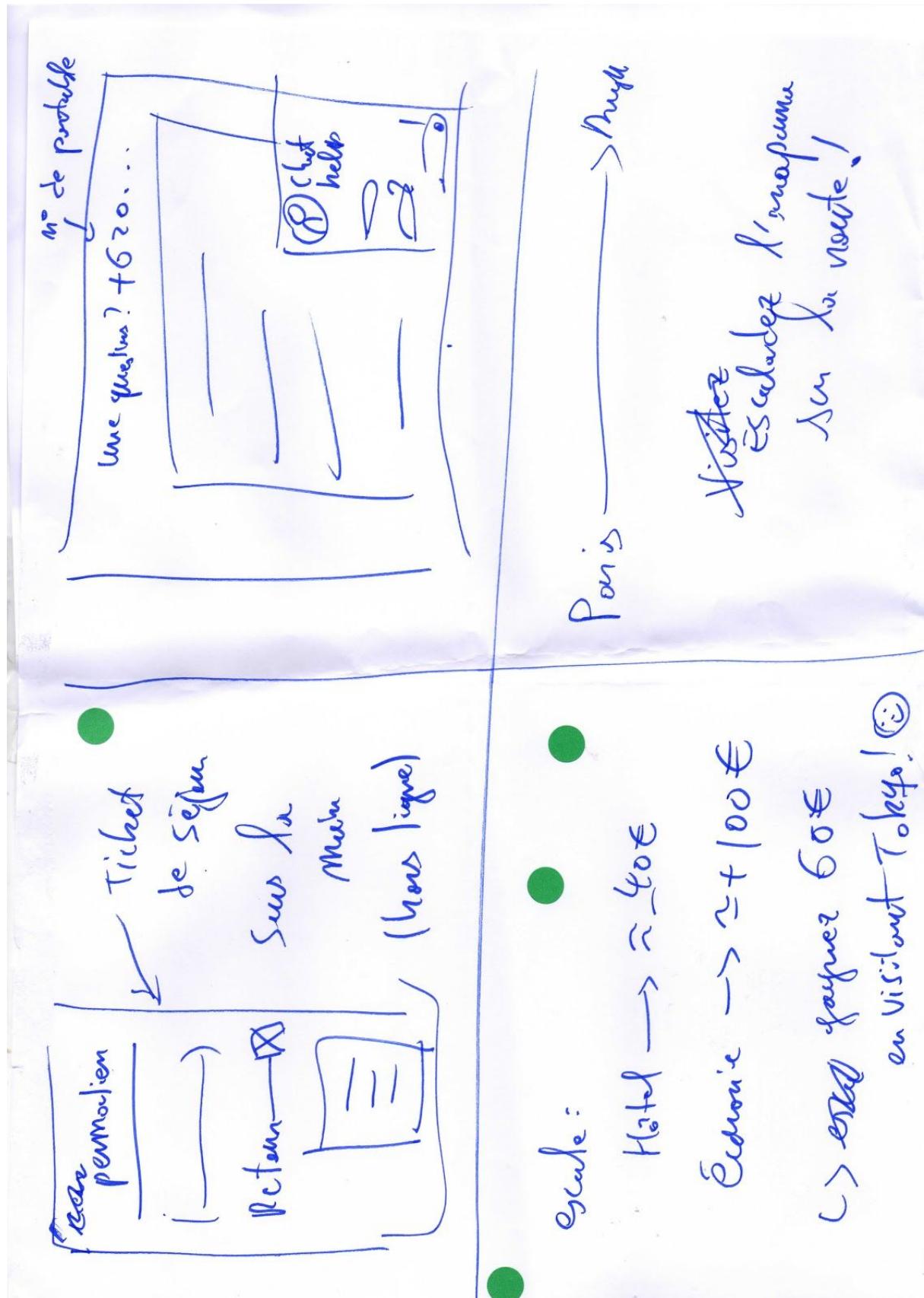




- Carrousel d'inspirations (images et cartes)
- Filtres avec boutons +/- pour budget, temps, nombres d'escales
- Recherche de destination avec autocomplétion / suggestion
- Phase d'achat guidée par étape + alerter l'utilisateur sur éléments à ne pas oublier (visa, etc.)
- **Partage de la feuille de route résumée, avec bons plans aux destinations**
- Préparation guidée (confirmation, hôtels, visa)
- Phase recherche : grande carte + commentaires d'autres voyageurs
- Suggestion d'activités pendant les escales

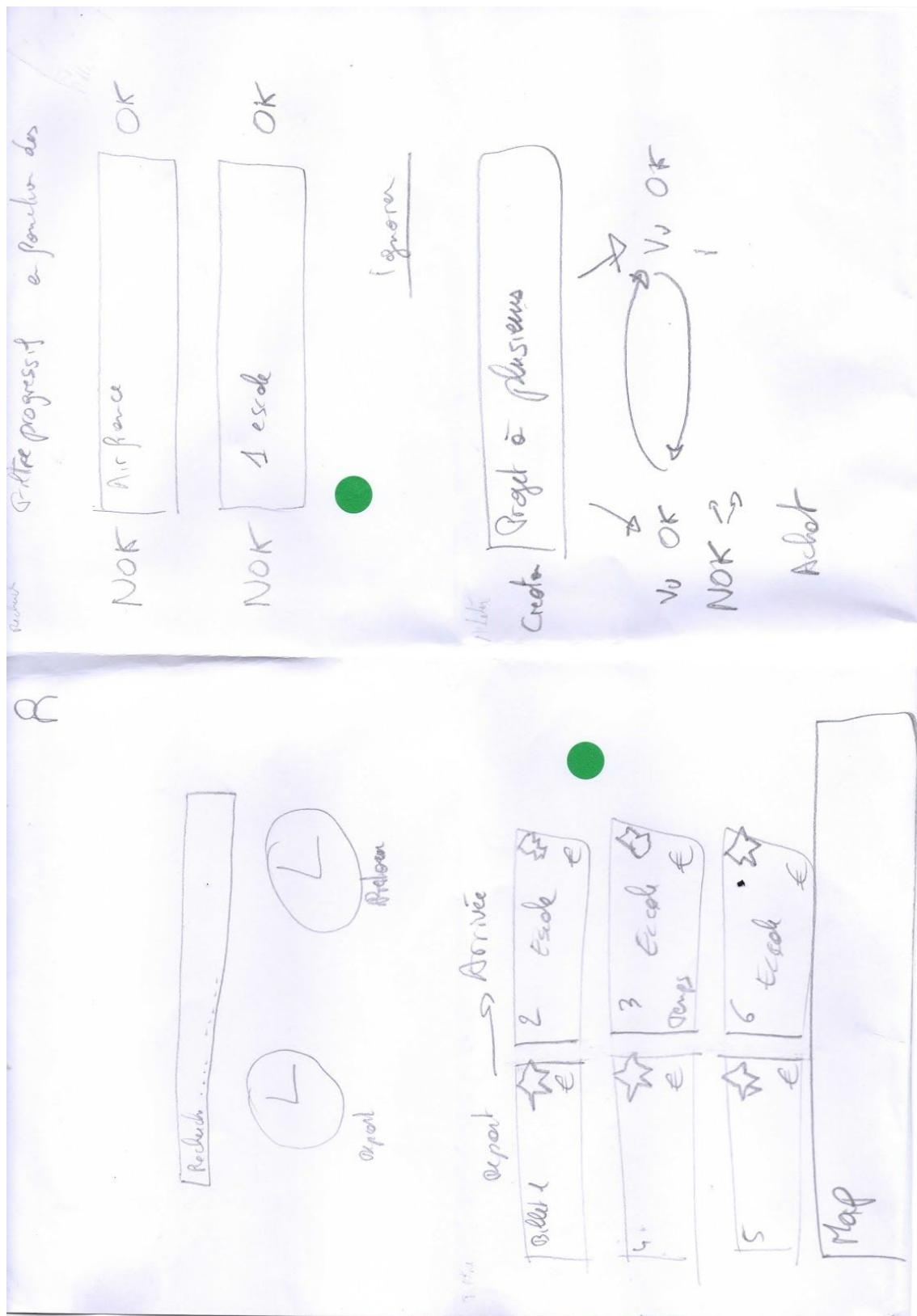
XXI. Résultat Crazy Eight libre - participant E

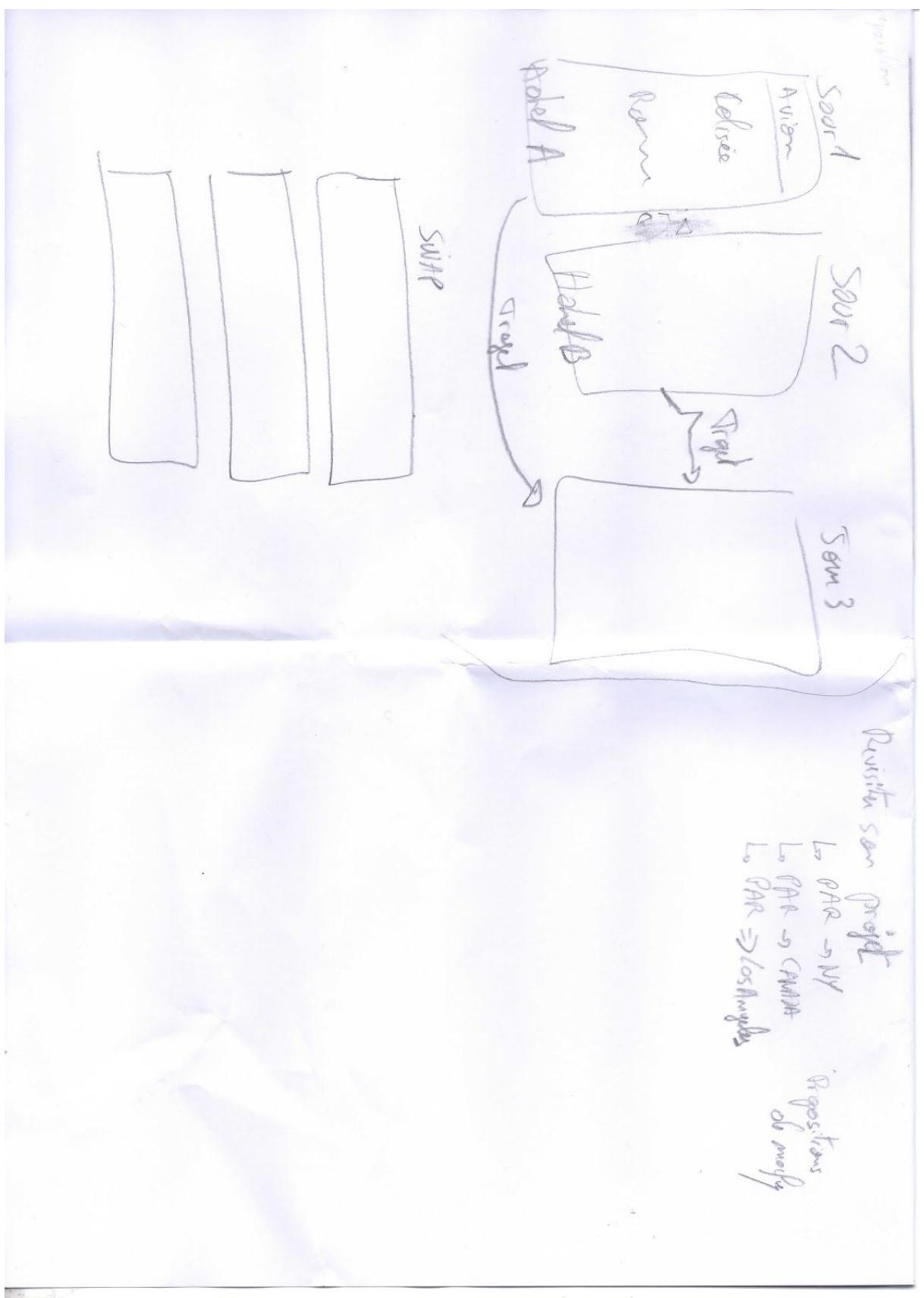




- Proposition d'escales sur des trajets en mettant en avant des offres “*good deals*”
- Proposition d'escales sur des trajets en mettant en avant des activités
- **Proposition d'escales avec estimation du budget (trajet + coût estimé sur place) “économisez 40€ en visitant Tokyo !”**
- Liste d'escales possibles avec info de budget du pays, de temps conseillé, et de notes par les autres voyageurs
- Méta recherche partagée en mode groupe de discussion avec invitation d'autres personnes via réseaux sociaux
- Faire correspondre la durée des escales proposées avec la durée du séjour (pas d'escales trop longues pour des trajets courts)
- Contacts avec l'équipe : chat humain, numéro de téléphone portable pour sentiment de transparence et de proximité
- **Méta-billet exportable et dispo hors ligne**

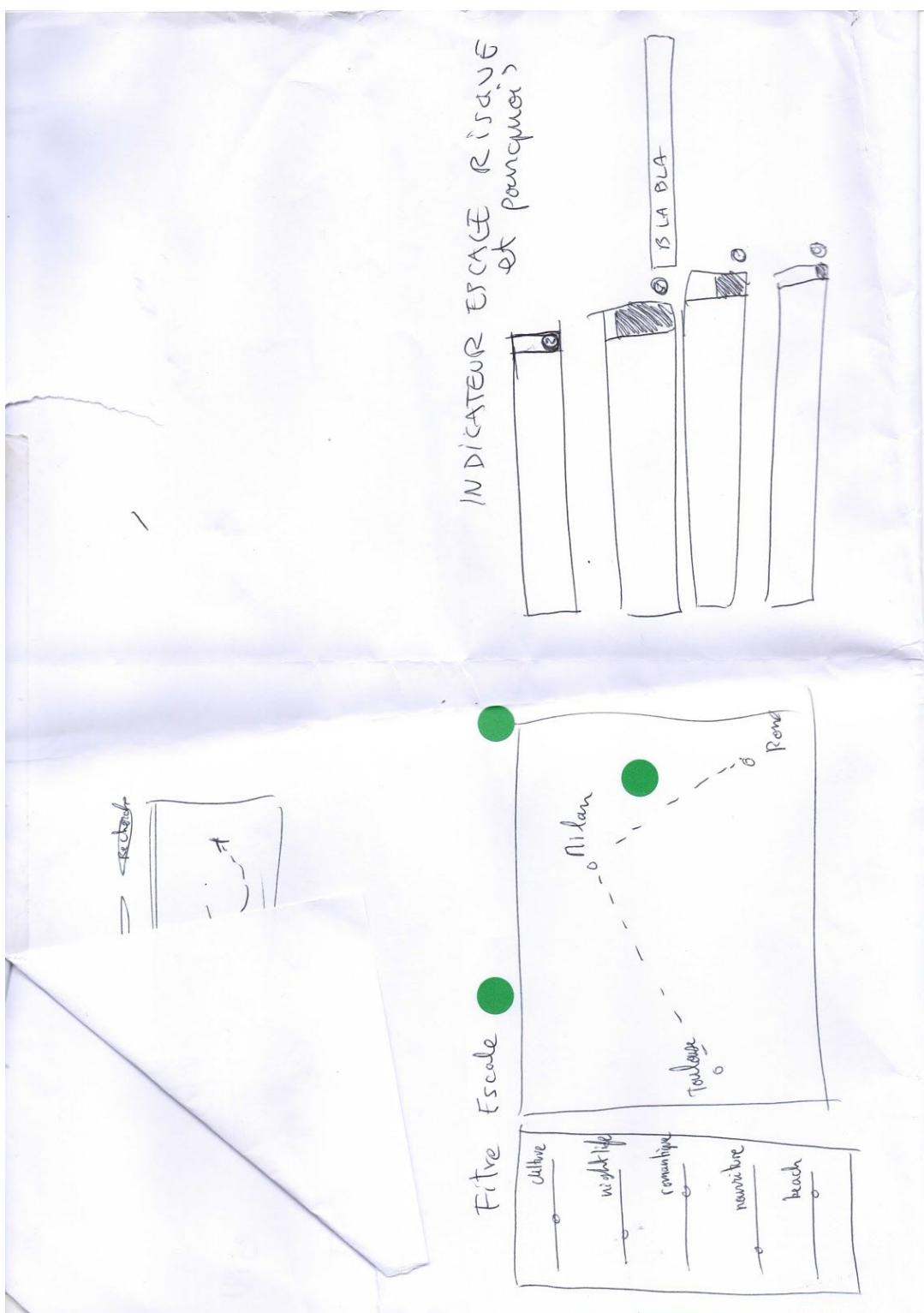
XXII. Résultat Crazy Eight libre - participant F

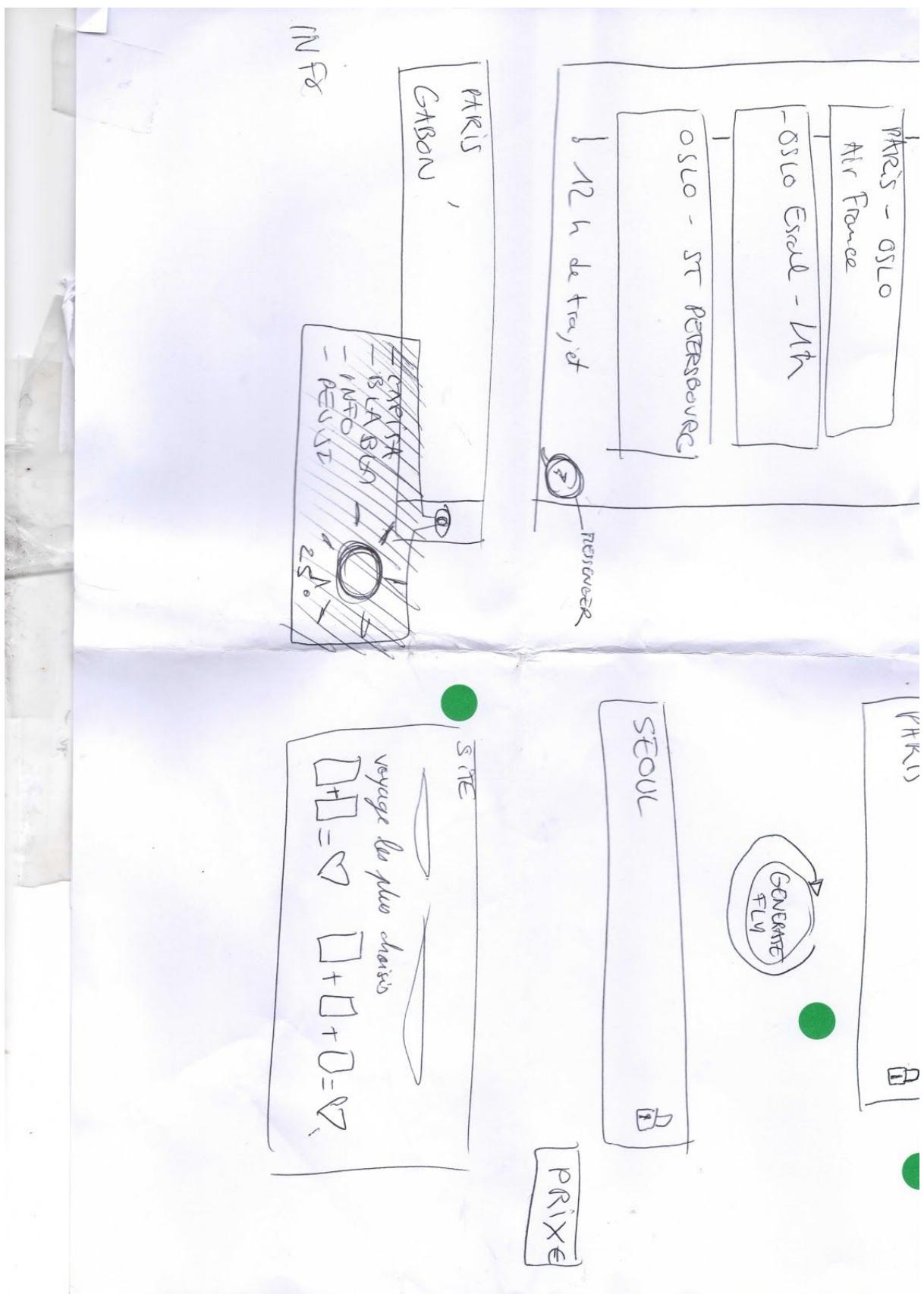




- Accueil : recherche avec date de départ et retour + profil
- **Trajet décomposé en bloc d'étapes (notés + budgeté) + carte en-dessous (1 vote)**
- **Questions chatbot / swipe tinder pour création des filtres (1 vote)**
- Projet à plusieurs
- Trajet sous forme de panels (un par jour)
- Proposition de nouveaux projets de voyages basés sur les escales, propositions macfly

XXIII. Résultat Crazy Eight libre - participant G





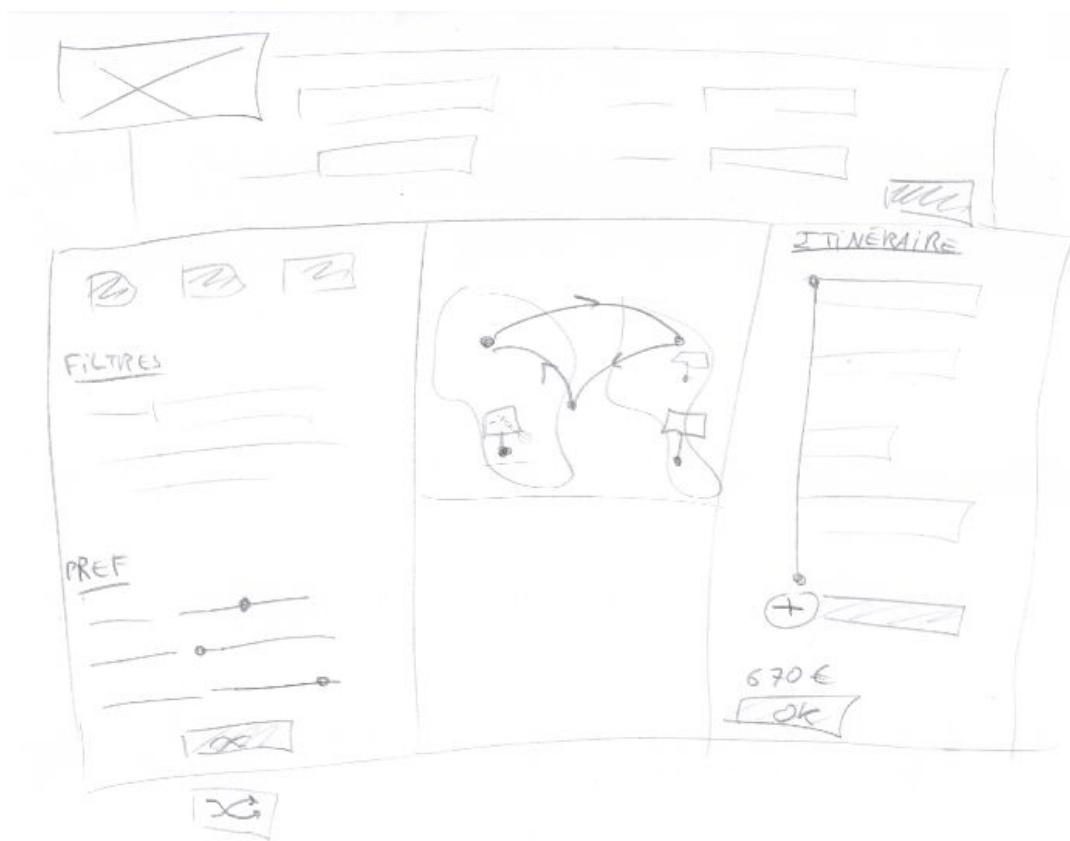
- Indicateur de risque sur les escales (retard qui ferait rater la correspondance) + bouton “plus d’information”**Filtre des escales / ville-étapes en fonction du genre de voyage voulu (“romantique”, “insolite”, “relax”, etc.) (3 votes)**
- Infos sur destination (météo)
- Itinéraire sous forme filaire + partage sur Messenger
- **Bouton “générer un vol” à partir d’un départ et éventuellement une destination, qui propose des destinations de manière ludique (aspect jouer au bandit manchot) (2 votes)**
- **Proposition des voyages les plus choisis, sous forme de composition de plusieurs destinations qui vont bien ensemble (1 vote)**

XXIV. Écrans de zoning

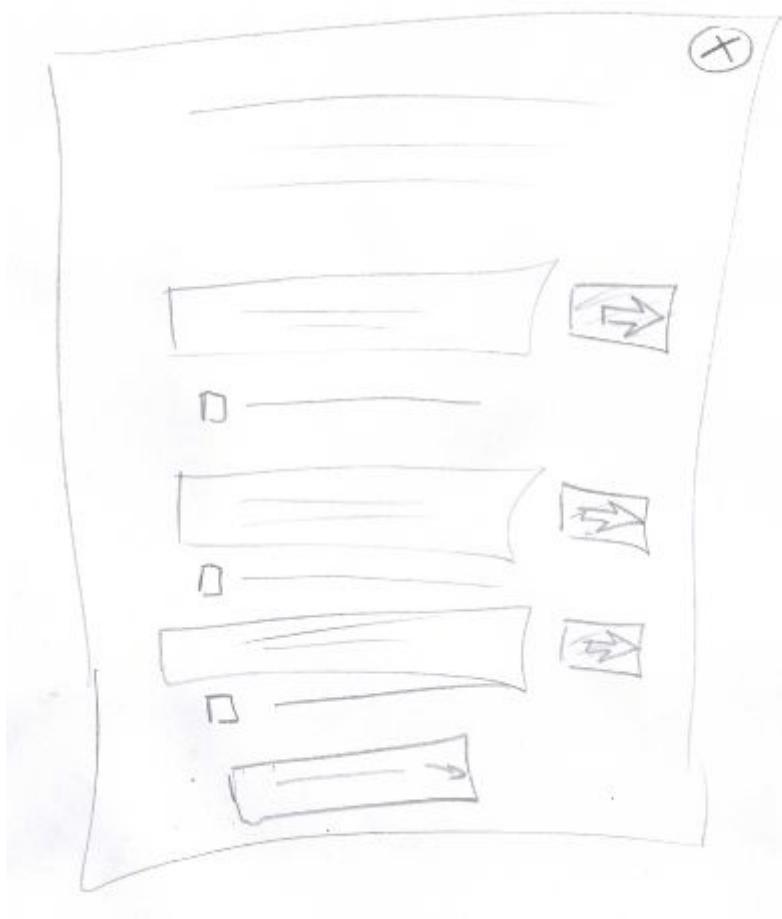
Accueil / recherche principale



Recherche approfondie / prospection



Achat



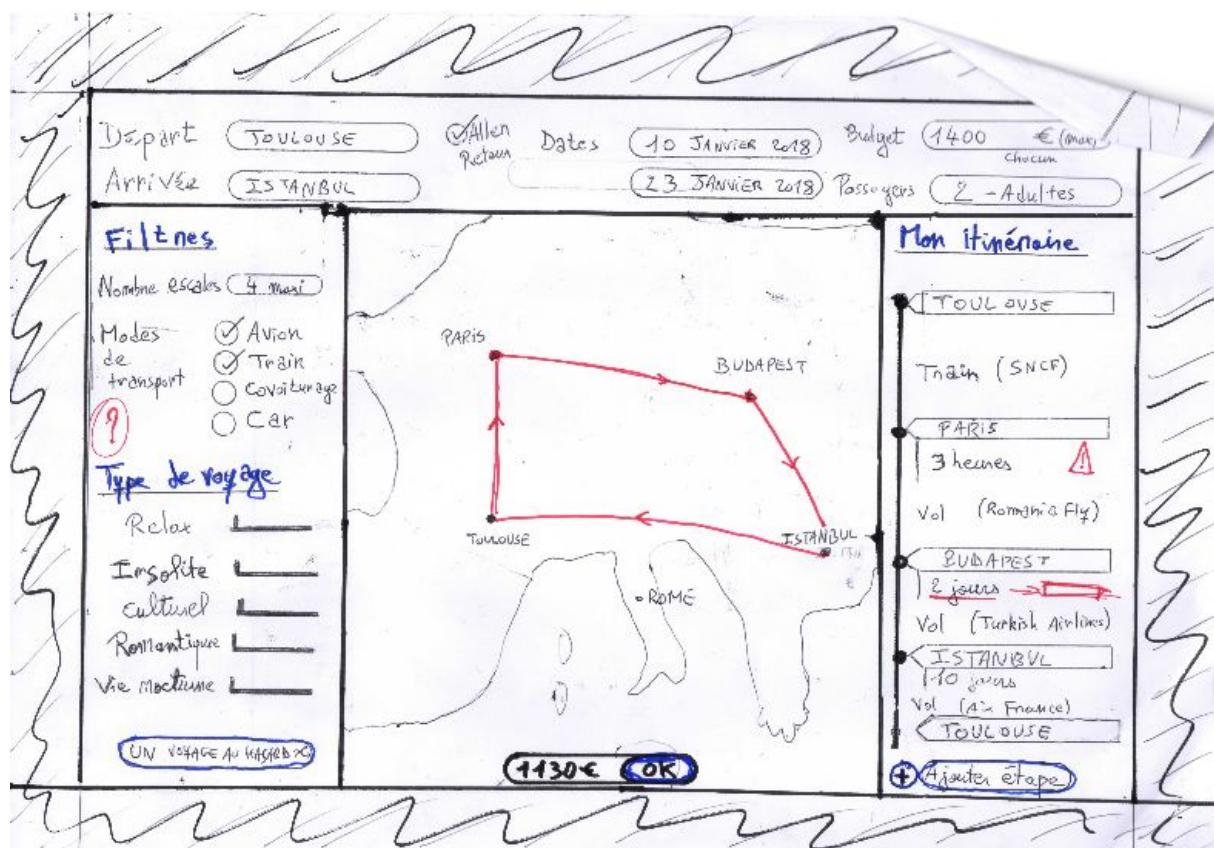
XXV. Écrans du prototype basse fidélité papier

Accueil / recherche principale

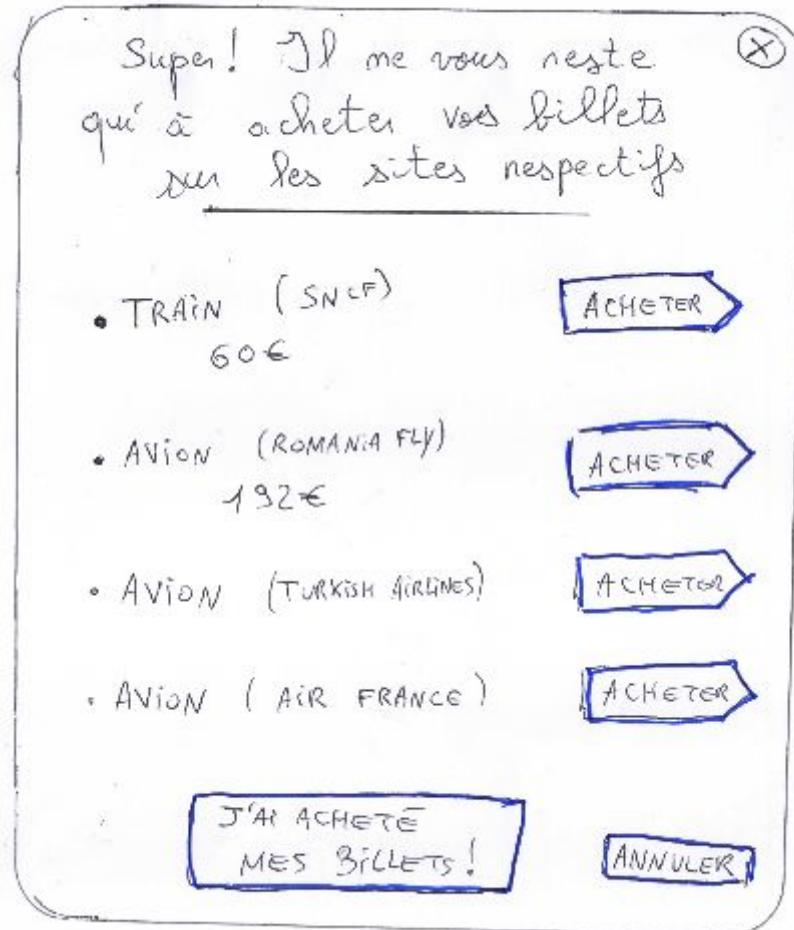
Créez votre voyage sur mesure
en composant votre itinéraire
- garanti au meilleur prix ! -

Départ	Dates	Budget
Destination	(Du <input type="text"/> Au <input type="text"/> (Total: 0 jours)	Passagers
<input type="checkbox"/> Aller-retour		
Créer mon voyage!		

Recherche approfondie



Achat (pop-up)



XXVI. Écrans du prototype basse fidélité ordinateur (Axure)

Accueil / recherche principale

The wireframe shows a landing page with a logo placeholder, a central call-to-action text, and a search form at the bottom.

**Créez votre trajet,
nous vous garantissons le meilleur prix**

macfly est le premier site à vous proposer des trajets qui associent les différents modes et compagnies de transport- de manière à vous trouver le trajet que vous voulez, toujours au meilleur prix.

Lieu de départ : Du :
Lieu d'arrivée : au
aller-retour Total : xx jours

1x adulte jeune (18-25 ans)

[Options avancées](#) [Trouver mon voyage !](#)

Recherche approfondie

Lieu de départ : Du :
Lieu d'arrivée : au
aller-retour Total : xx jours

1x adulte jeune (18-25 ans)

Options avancées Relancer recherche

Recherche voyage 1 + Créer nouvelle recherche

Filtres de recherche

- Le plus rapide
- Le moins cher
- Le bon plan

Budget maximum :
Nombre d'escales maximum :
Durée maximum par escale :

Appliquer filtres

Préférences de voyages

- Aventure
- Romantique
- Via nocturne
- Relax
- Culturel
- Insolite

Allez-y

Carte

Sauvegarder mes recherches

Partager mes recherches

BREST
départ : gare de Brest
15h48

Train TGV 28840 - 8NCF

PARIS
correspondance Gare de Lyon
- Aéroport CDG
6 heures

VARSOVIE
correspondance
8 heures

ISTANBUL
destination
10 nuits sur place

BREST
ville de départ
arrivée 16h00

Ajouter une escale

Total - 620€ pour 2 passagers (310€ par passager)

Réserver ce voyage

Achat

The screenshot shows a travel search interface with a sidebar on the left containing filters like 'aller simple' and 'aller返程'. A central modal window displays four travel offers:

- Billet Brest - Paris** 72,00€
Train - SNCF
10 Janvier 10h30 - 13h46 [Aller acheter mon billet](#)
- Billet Paris - Budapest** 103,00€
Vol - Romania Airlines
10 Janvier 7h00 - 18h03 [Aller acheter mon billet](#)
- Billet Budapest - Istanbul** 96,50€
Vol - Turkish Airlines
13 Janvier 7h00 - 10h32 [Aller acheter mon billet](#)
- Billet Istanbul - Brest** 120,30€
Vol - Turkish Airlines
21 Janvier 10h32 - 15h00 [Aller acheter mon billet](#)

Below the offers is a link [Accéder à ma feuille de route](#). The modal has a close button (X) in the top right corner.

XXVII. Protocole tests utilisateurs du prototype basse fidélité ordinateur (Axure)

lien du prototype axure : <https://6y94i4.axshare.com>

Contexte

Nous travaillons sur un comparateur de billets en ligne pour le tourisme, pour des trajets surtout à longue distance.

Mémo

Quand on parle à l'utilisateur, le regarder dans les yeux.

Empathie : ne pas se mettre en retrait.

Regarder ce que fait l'utilisateur, verbaliser ses actions.

laisser des silences

couper court quand l'utilisateur part dans des suggestions sur l'appli, c'est pas un designer être empathique avec les problèmes rencontrés, le reverbaliser - mais ne pas chercher à le résoudre

"qu'est-ce que vous comprenez sur cet écran ?" sur la forme (UX, comment ça marche), et sur le fond (le contenu de l'écran, son sens)

"vous avez fait cette action. Qu'est-ce que vous attendiez qu'il se passe ?"

"si vous étiez dans [tel contexte], qu'est-ce que vous feriez ?"

- **Introduction**

- Bienvenue + merci
- Présentation
 - moi + notetaker ("nous travaillons sur un concept de [...].")
 - cadre (durée estimée)

- présence d'un enregistrement (caméra ou capture d'écran) : rassurer que c'est pas diffusé, supprimé après traitement
 - Explication du déroulement
 - Entretien général pour mieux se connaître
 - Test de scenario sur proto
 - Debrief

Déroulement

Durée : entre 30 minutes et 1 heure

Entretien préalable

- voir protocole d'entretien (à adapter selon le temps disponible)

Test du prototype

- Grandes lignes à préciser à l'utilisateur :
 - "Verbalisez, dites ce qui vous passe par la tête quand vous utilisez le prototype"
 - C'est le prototype qui est évalué, pas le testeur.
Quelques phrases passe-partout :
 - "vous n'êtes pas le testé, vous êtes le testeur"
 - "Tout ce que vous pensez pendant que vous utilisez le site est précieux pour nous"
 - "On est ensemble pour tester ce prototype" + "Je ne suis pas responsable de la conception du site web par la suite, mon rôle est de déceler ce qui marche et ce qui ne marche pas avant de l'envoyer en développement"
 - "donc je vais parfois vous laisser chercher un peu"
- La page "ma feuille de route" n'est pas faite

- Principe : on va vous donner des scenario.
 - Surtout n'oubliez pas : Ce n'est pas vous qu'on teste, il n'y a pas une bonne ou une mauvaise façon de faire Vous n'êtes pas le testé, vous êtes le testeur : c'est vous qui allez nous aider à évaluer le site web, pour l'améliorer. Et de toute façon, vous pouvez faire des erreurs, c'est l'appli qui est testée pour l'améliorer, identifier ce qui marche et ce qui ne marche pas. Parfois je vais vous laisse un peu chercher par vous-même, ça fait partie du test.
 - *" Nous vous demandons de verbaliser à haute voix et le plus précisément possible ce que vous faites et que vous pensez pendant la durée du test. Ce que vous faites, ce que vous pensez, ce que vous aimez, que vous n'aimez pas, votre ressenti. Je suis là pour répondre à vos questions si besoin."*

- **Tâche 1 - prospection**

Contexte : "Vous désirez voyager en Janvier, du 10 au 21, avec un ami, depuis Brest où vous habitez tous(tes) les deux. Vous n'avez pas spécialement de programme prévu, vous hésitez entre Istanbul et Marrakech. Si possible vous aimeriez bien passer quelques jours à Budapest voir un ami commun en Erasmus là-bas. Votre budget est de 800€ max chacun en transport. Ce voyage vous le voulez reposant, "chill", vous n'avez surtout pas envie d'être stressé mais plutôt de pouvoir prendre votre temps à loisir." 2 / 3 mois avant votre voyage, après avoir discuté du voyage avec votre ami(e), vous décidez de prospecter de votre côté. On vous a parlé de macfly, un site qui permet de composer ses voyages avec beaucoup de liberté pour trouver les meilleurs prix. Vous êtes chez vous, un soir en semaine, et vous vous rendez donc sur ce site sur votre ordinateur. Vous désirez avoir un premier aperçu des options possibles pour les montrer à votre ami(e)."

Scénario :

(le scenario donné est idéal et destiné au responsable du test, à sa charge de laisser l'utilisateur testé le site web avec le maximum de liberté)

> L'utilisateur peut remplir les champs avec du texte. Voir ce que l'utilisateur attend de ces champs (autocomplétion pour les lieux, guidage pour les choix de date, etc.). Un accès à une recherche avancée est disponible. Une fois les champs remplis, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton "Trouver mon voyage". Inviter l'utilisateur à commencer par la recherche Istanbul

> La section de recherche apparaît.

> L'utilisateur doit appliquer les filtres suivants, dans l'ordre qu'il/elle le souhaite :

- contrainte "budget" : rentrer 800€ dans le champ budget maximal, puis cliquer sur "appliquer les filtres"
- contrainte "relax" : dans la section "préférences de voyages", activer le bouton "relax"

- contrainte “Budapest” : cliquer sur “ajouter une escale”, puis renseigner Budapest.

A chaque fois une carte est mise à jour, elle n'a pas été dessinée mais un texte superposé explique ce qui doit y apparaître.

> Estimer si l'utilisateur a compris les contraintes de son voyage : VISA à se procurer, risques de rater la correspondance à Paris (le bouton rouge d'avertissement est cliquable et ouvre une infobulle)

> Une fois l'utilisateur satisfait de la recherche, il/elle est censé(e) effectuer une nouvelle recherche (pour la destination Marrakech). Pour ce faire, il/elle est censée(e) cliquer sur l'onglet “nouvelle recherche”. Cette fonction n'est pas implémentée sur le prototype.

> L'utilisateur partage ensuite ses recherches à son ami(e) via les boutons sauvegarder / partager. Les boutons sont pour l'instant inactifs, voici leur fonctionnement prévu :

- sauvegarder : envoi à son propre mail un URL qui contient les différentes onglets de recherche en cours. Peut nécessiter la création d'un compte (demander à l'utilisateur s'il/elle accepterait alors de se créer un compte)
- partager : envoi d'une URL qui contient les différents onglets de recherche en cours, via mail / SMS / Messenger.

> A ce moment-là, la tâche 2 est terminée.

o Tâche 2 - achat

Contexte : “Quelques jours plus tard, vous avez eu votre ami(e) au téléphone et vous vous êtes mis(es) d'accord pour partir à Istanbul avec le trajet que vous avez trouvé. Vous décidez de vous charger de l'achat des billets pour vous 2.”

Scénario :

(le scenario donné est idéal et destiné au responsable du test, à sa charge de laisser l'utilisateur testé le site web avec le maximum de liberté)

> Quand l'utilisateur exprime qu'il/elle va sur son PC et qu'il/elle utilise se rend sur son URL de sauvegarde, la mettre devant son ordinateur sur la page “Search page”, avec le trajet Brest - Istanbul voulu affiché.

> Sur l'écran “Search page”, l'utilisateur clique sur le bouton “réserver ce voyage”.

> La pop-up d'achat s'affiche. L'utilisateur clique sur “Acheter mon billet” pour le billet SNCF.

> Cela ouvre un nouvel onglet simulant le site SNCF. L'utilisateur clique sur le bouton “Acheter”, puis ferme l'onglet du site SNCF.

> Une fois de retour sur l'onglet initial, l'utilisateur clique sur la checkbox “C'est bon [...]”.

> Répéter l'opération pour tous les billets suivants

> A la fin, cliquer sur le bouton “Accéder à ma feuille de route”

- > La page “roadmap” n’étant pas incluse dans ce prototype, demander à l’utilisateur ce qu’il/elle attend à y trouver.
- > A ce moment là, la tâche 2 est terminé.

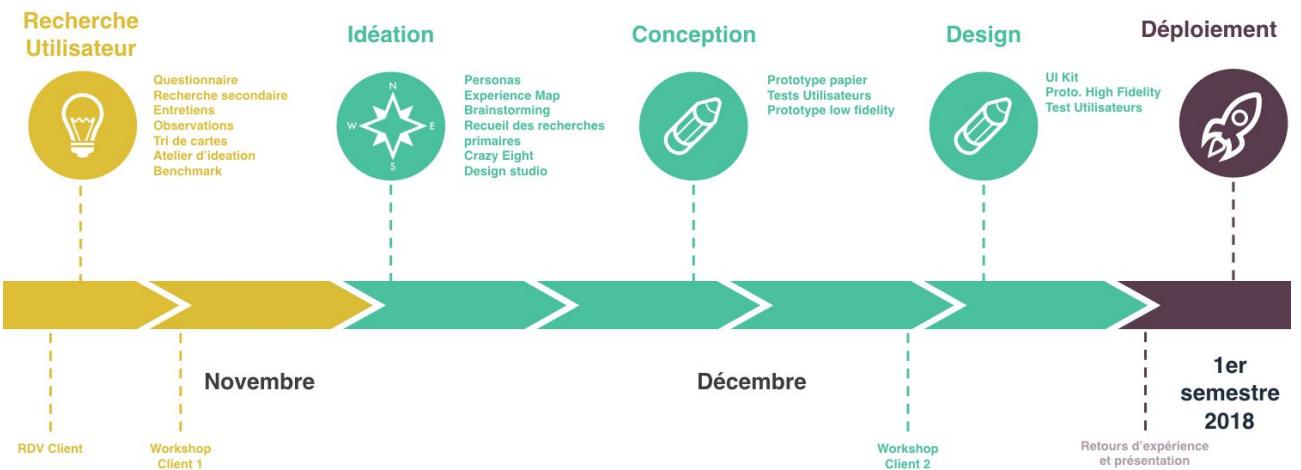
- **Debrief**

- **Ce site web pourrait-il vous intéresser ? Pourquoi ?**
- **Vous avez aimé l’expérience utilisateur ?**
- **3 points positifs / 3 points négatifs ?**
- **ça vous a semblé facile d'utilisation ?**
- **Une fonctionnalité qui vous aurait plu ?**
- **Merci !**

XXVIII. Résultats tests utilisateurs du prototype basse fidélité ordinateur (Axure)

Identifiant	Caractéristique du testeur	Accueil		Recherche		Achat		Avis général	
		Positif	Négatif	Positif	Négatif	Positif	Négatif	Positif	Négatif
001_28F	Personne A - Fille de 26 ans - Paris - Petit budget voyage - Etudiante	- Options avancées à côté de la recherche claire de macfly - Classe - Etienne emmène des actions à effectuer	- Sélection des dates moyennes (nécessite un dupliquat + mise de validation) - Bouton à aller-retour pas voyant (mettre à pas ce que dessus) - Ajout d'un passager à la réservation ? pas voyant lors de la première recherche	- Icône du calendrier pas claire - Notation des compagnies de transport = pas clair, pas utile, apporte surtout de la cravate	- Crée un nouveau résultat dans un nouvel onglet ? pas possible	- Aspect clair et guidé - Réaffichage des plus propres à chaque trajet = évident, apart du doublé et de la confusion (pas de Fais cachez ? pour l'onglet ?)	- Beaucoup de stress, s'oppose au plaisir de l'utiliser, peu de passer à côté d'infos importantes	- Propose de l'aller simple à la fin du trajet	- Achète épargné et stressant
002_28F	Personne A - Fille de 21 ans - Paris - Petit budget voyage - Etudiante	- Sauvegarde identifiée à la réservation et appréciée de modes de transports ? - Pas d'options multi-departations pour l'aéroport ou gare (mais passe bien sur)	- Partage et sauvegarde non courte OK	- Sauvegarde identifiée du trajet et option de recherche générale claire et compris	- Quelques résultats de la première recherche pour un passager à la fois	- Tâche fastidieuse, elle aurait hésité à tomber à la différence de prix n'était pas intéressante	- Pas compris l'aller et retour	- Possibilité d'enlever réduction sur le site SNCF ? Supprimer l'aller et le retour	- C'est malin et beau mais pas très pratique
003_28F	Personne B - Fille de 28 ans - Habituée du voyage - Salariée	- Utilisation instinctive et rapide	- Ajoute une escale et doit « rajouter » en plus de l'aller et de la réservation ? - Comment ça se superpose ? - Cadena la valiguerem mais pas dans l'ordre	- Ajoute une escale et doit « rajouter » en plus de l'aller et de la réservation ? - Cadena la valiguerem mais pas dans l'ordre	- Ajoute une escale et doit « rajouter » en plus de l'aller et de la réservation ? - Cadena la valiguerem mais pas dans l'ordre	- Marque les horaires exactes sur l'horaire - Bouton "valider" pour les filtres plus identifiés - Préférence pas de filtres pour l'illuminé (rauf après coup)	- Achète le billet sur son app Macfly... - Manque de tracé sur les trajets dans la pop-up à côté	- Le warning soulève un problème mais ne le règle pas. - Retour pas identifié - Pour que les offres soient permises lors de la sauvegarde (le rappelle quand on revient sur l'URL plus tard).	- Achète pas assez judicieux

XXIX. Budget



XXX. Bibliographie

Voici la liste des documents retenus pour notre phase de recherche secondaire :

1. “**Les chiffres clés 2017**”, Fédération e-commerce et vente à distance, Juin 2017
2. “**Cahier-tendances #2**”, City Lab
3. “**Connecting with the customer - How airlines must adapt their distribution business model**”, Strategy& et Google, 2016
4. “**Phocus Forward 2017 - Le voyage en ligne pour l'année à venir**”, Expedia Affiliate Network et Phocuswright, 2017
5. “**European travel and tourism trends research**”, Expedia Media Solutions, d'après une étude réalisée en Mars et Avril 2017
6. “**The Traveler's Path to Purchase**”, Expedia Media Solutions et Millward Brown Digital, d'après une étude réalisée entre Octobre 2012 et Avril 2013
7. “**Multi-generational travel trends - Connecting the Digital Dots : the Motivations and Mindset of European Travellers**”, Expedia Media Solutions, d'après une étude réalisée en Mars et Avril 2017
8. “**European Consumer Travel Report Sixth Edition - Key Consumer Trends Shaping the European Travel Economy**”, Brandie Wright et Mark Blutstein (Phocuswright), Septembre 2016
9. “**Advertising awareness insights - Advertising recall during the travel consumer's path to purchase**”, Expedia Media Solutions, 2016
10. “**Discovering the millennial traveler - Travel trends and insights on the emerging millennial traveler**”, Expedia Media Solutions, 2016
11. “**Travel consumer device usage : data and trends - Mobile and multi-device usage during the traveler's path to purchase**”, Expedia Media Solutions, 2016
12. “**Destination selection during the traveler's path to purchase - Understanding how British, American and Canadian travel consumers choose their travel destination**”, Expedia Media Solutions, 2016
13. “**L'observatoire des décideurs de l'e-tourisme - Bilan, projets et vision des décideurs de l'e-tourisme**”, KPMG, Avril 2016