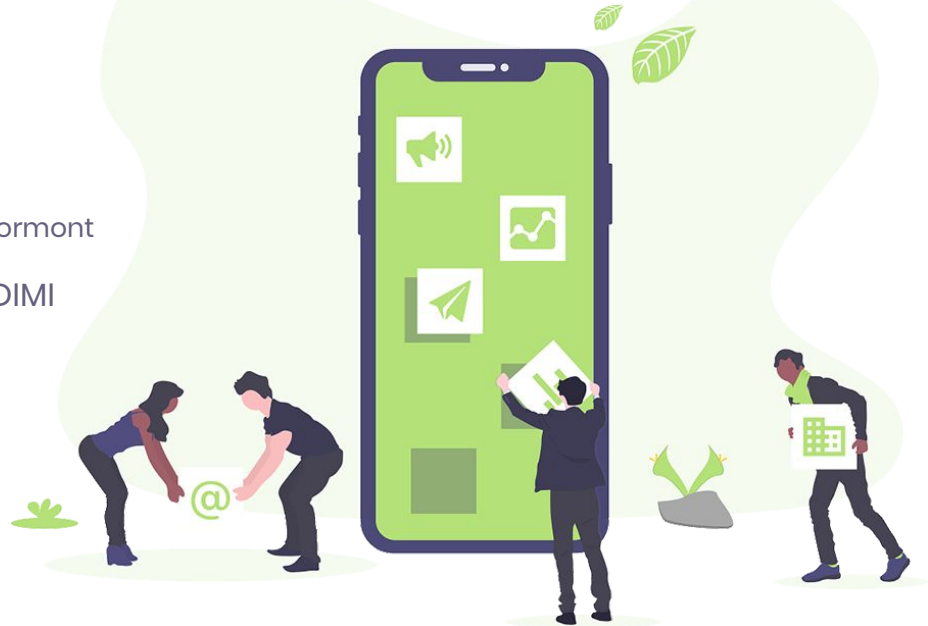


# Projet UX Design de service sur le tri sélectif

Warda Derbali – Marion Barbagelata – Anthony Bilien – Audrey Formont

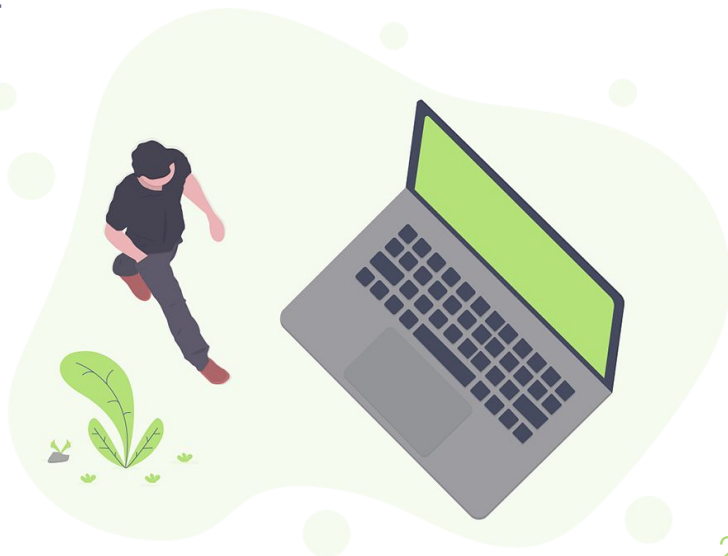
17/01/2019 – UE8 Design Graphique et Sonore – Master DIMI



# Le sujet : le tri sélectif

- Observation et questionnement afin de cibler des personas, concevoir des experience map, identifier des problèmes et développer des solutions.
- Pour chaque persona, une expérience map est proposée.

**Observer** - Idéer - Prototyper



# Sommaire

A large, irregular green shape occupies the right side of the slide. It is surrounded by several smaller green circles of varying sizes, some of which are partially overlapping the main shape.

- 1/** Méthode de travail
- 2/** Résultats de l'étude quantitative
- 3/** Résultats de l'étude qualitative
- 4/** Les 3 personas
- 5/** Experience maps
- 6/** Bilan
- 7/** Optimisations proposées

# 1. Méthode de travail



# Méthode de travail

## Les outils mis en place

- Questionnaire partagé sur les réseaux sociaux
- Observation de vidéos : 3h
  - Laeticia (Chaîne YouTube : Le Corps, La Maison, L'Esprit)
  - Les astuces de Margaux
- 7 Entretiens individuel :
  - Audrey (15 minutes)
  - Khaled (15 minutes)
  - Jérémie (15 minutes)
  - Amal (20 minutes)
  - Patrick (10 minutes)
  - Dominique (10 minutes)
  - Agnès (10 minutes)



# Méthode de travail

## Procédure, organisation

- Visionnage de vlogs sur YouTube : n'ayant eu qu'un seul type de personne, nous avons choisi de pousser nos recherches.
- Nous avons mené des interviews au cas par cas en veillant à hétérogénéiser les interrogés.
- Par souci de vérification, nous avons créé un formulaire en ligne et l'avons véhiculé sur les réseaux sociaux.



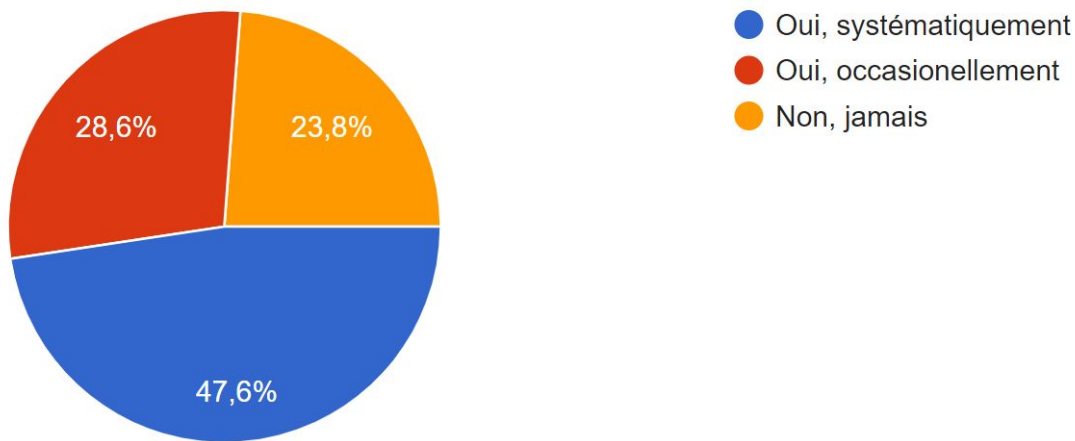
# 2.

## Résultats de l'étude quantitative



# Les résultats de l'étude quantitative : le questionnaire

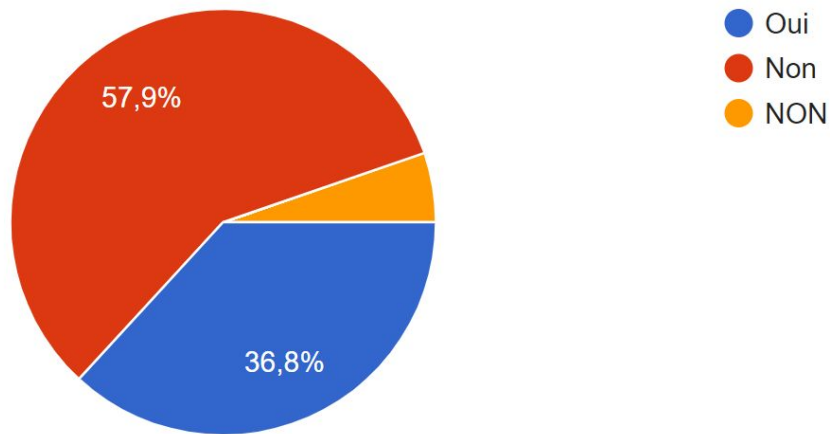
Faites-vous le tri ?





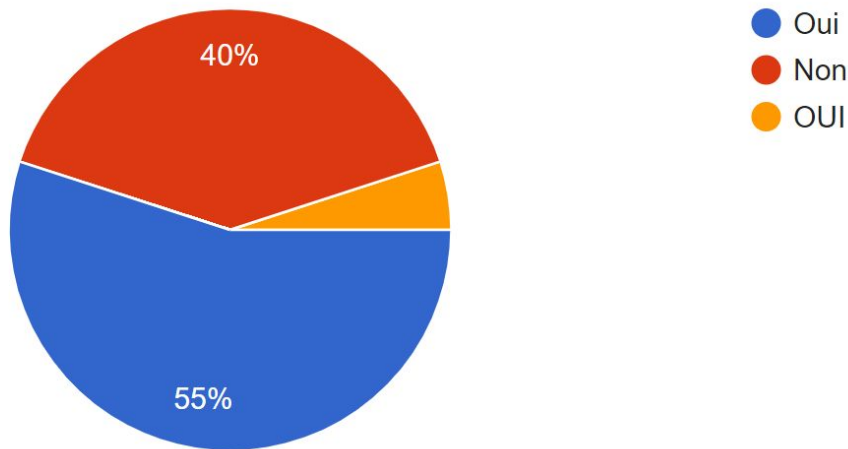
# Les résultats de l'étude quantitative : le questionnaire

Vous estimez-vous suffisamment informés sur le tri sélectif ?



# Les résultats de l'étude quantitative : le questionnaire

Rencontrez-vous des difficultés au moment du tri ?



# Les résultats de l'étude quantitative : le questionnaire

- **Personnes qui trient** : moins de la moitié des personnes interrogées trient.
- **Difficultés et informations** : plus de la moitié des personnes (60%) interrogées pensent qu'elles sont mal informées et donc ont des difficultés à savoir quoi trier et comment.



# 2.

## Résultats de l'étude qualitative



# Résultats de l'étude qualitative : entretiens et observations

- **Observation de vidéos** : personnes pour qui le tri est important et quotidien.
- **Entretiens individuel** : sont ressortis plusieurs profils différents avec 3 types de sensibilité.



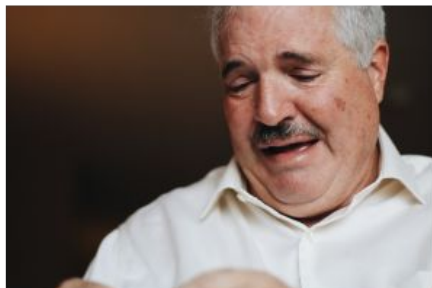
# 3.

## Les personas



## Ahmed El Kouki

**Age** 55 ans  
**Métier** gendarme  
**Situation** marié, 2 enfants  
**Ville** Bourges  
**Caractère** bienveillant



*"Je m'essaye au tri sélectif. Je pense que ce que je fais convient même si j'aimerais en faire plus."*

### Motivations

Famille

Eco-citoyenneté

Economiser

Anticipe l'avenir

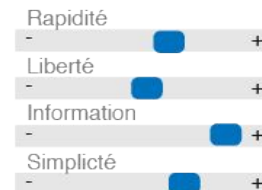
### Objectifs

- Offrir un meilleur monde à ses petits-enfants
- Trier plus
- Sensibiliser sa famille sur le tri

### Frustrations

- Ne pas être assez informé
- Nécessité de prendre la voiture
- Sa femme ne trie pas assez au quotidien

### Besoins



### Bio

Ahmed est marié avec sa femme depuis 18 ans et vit en maison de campagne. C'est un père dévoué à sa famille qui adore passer du temps avec ses petits-enfants. Il essaye de combiner vie de famille et respect de l'environnement tout en économisant son argent. Depuis 5 ans, sa femme et lui ont convenu de pratiquer le tri sélectif. Il aimerait cependant qu'elle trie plus. Il ne se sent pas toujours informé. Il s'est mis au tri grâce aux émissions tv. Il aimerait d'utiliser moins sa voiture pour des raisons économiques et écologiques.

## Line Durand

**Age** 21 ans

**Métier** étudiante en design

**Situation** célibataire

**Ville** Paris

**Caractère** dynamique



*"Le tri n'a jamais fait partie de mes habitudes. J'aimerais cependant m'y intéresser car je trouve cela important."*

### Motivations

Amis

Connaissance

Curiosité

Exploration

### Objectifs

- Faire ses courses rapidement
- S'informer sur le tri selectif
- Simplifier le tri

### Frustrations

- Ne sait pas choisir la poubelle adaptée
- Il y a trop de déchets différents
- Oubli souvent de prendre son sac cabas

### Besoins

Rapidité

- ☒ +

Liberté

- ☒ +

Information

- ☒ +

Simplicité

- ☒ +

### Bio

Line est étudiante en première année de master de design à l'université de Sorbonne Paris. Elle est un peu loin de sa famille, mais s'est créée un réseau d'amis avec qui elle aime sortir le soir. Elle s'intéresse légèrement aux sujets liés à l'écologie, comme l'alimentation et le développement durable. Elle est très active et ne pense pas forcément au tri sélectif. Elle fait parfois ses courses sur Drive et essaye d'économiser son argent au maximum car elle est étudiante. Elle aimerait pratiquer le tri selectif avec ses amis mais ils ne trient pas non plus.



# Sophie Morin

**Age** 34 ans

**Métier** blogueuse

**Situation** célibataire

**Ville** Arles

**Caractère** engagée



*"J'essaye de ne plus produire de déchets. Du coup, je cherche à remplacer tout ce qui potentiellement fini à la poubelle."*

## Motivations

Ecologie

Minimalisme

Zéro déchet

Exploration

## Objectifs

- Ne plus rien jeter à la poubelle
- Vivre le plus simplement possible
- Respect de la nature et de son corps

## Frustrations

- Trop d'emballage
- Pas assez de personnes sensibilisées
- Magasins bio trop loin

## Besoins

Rapidité

-

+

Liberté

-

+

Information

-

+

SimPLICITÉ

-

+

## Bio

Sophie est blogueuse depuis 3 ans. Elle vit seule en appartement, n'a pas d'enfant et voyage beaucoup. Elle essaye d'adopter un mode de vie respectueux de l'environnement sur tous les plans (cosmétique, nourriture, transport...) depuis environ 2 ans. Elle aime créer des objets avec des éléments recyclés et a drastiquement réduit sa consommation. Elle ne prend qu'en cas de nécessité la voiture et préfère les transports en commun pour réduire son empreinte écologique. Elle possède un petit potager sur sa terrasse où elle fait pousser ses herbes et utilise un compost d'appartement.

# 4. Experience maps





### CARTE D'EXPÉRIENCE

OBJECTIF : scénariser l'expérience utilisateur afin d'identifier les opportunités d'innovation

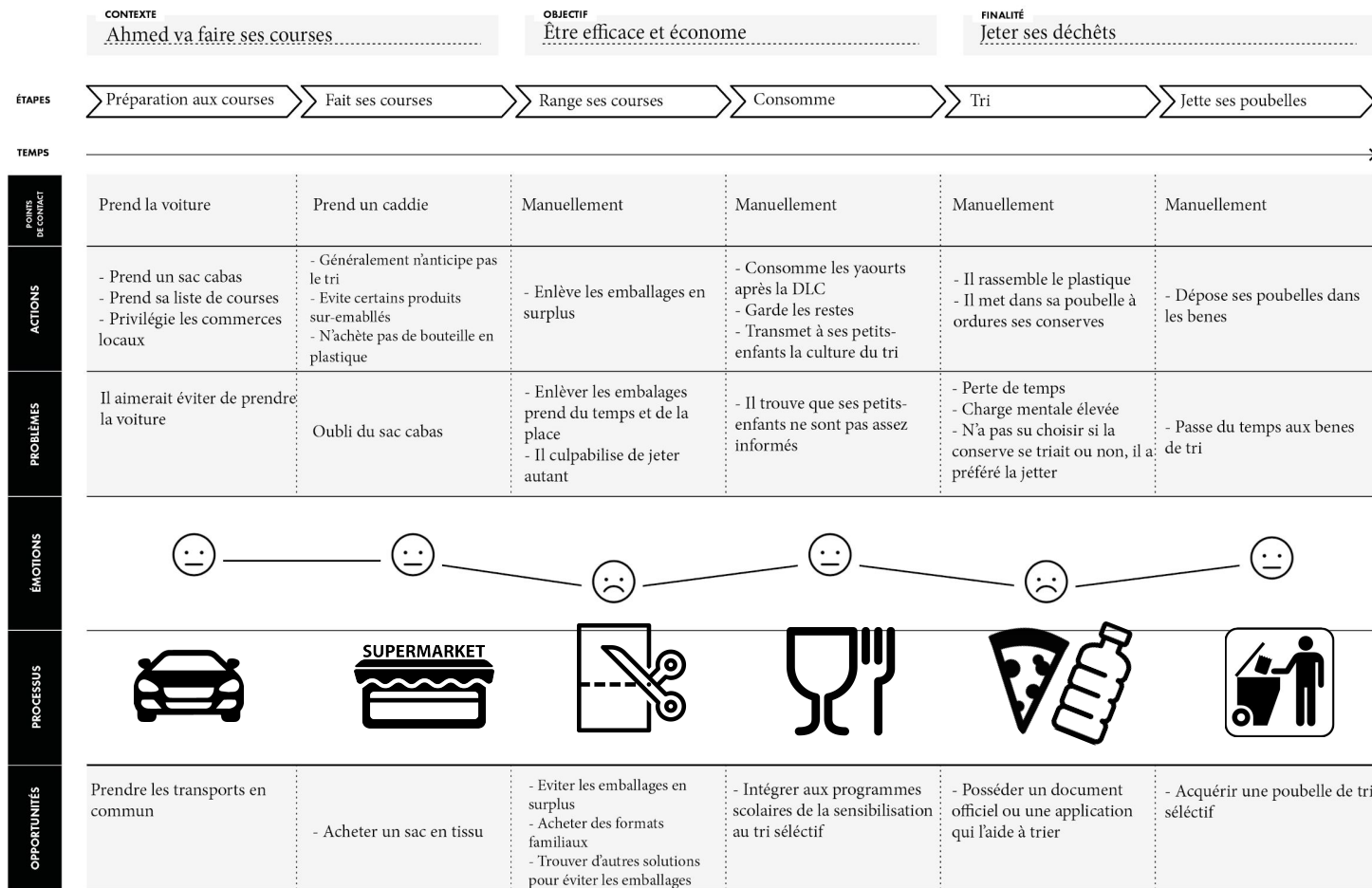


NOM DU PERSONA : Ahmed El Kouki

PROFIL : Tri moyennement

NOM DU PROJET tri sélectif

DATE 17/01/2019



### CARTE D'EXPÉRIENCE

OBJECTIF : scénariser l'expérience utilisateur afin d'identifier les opportunités d'innovation

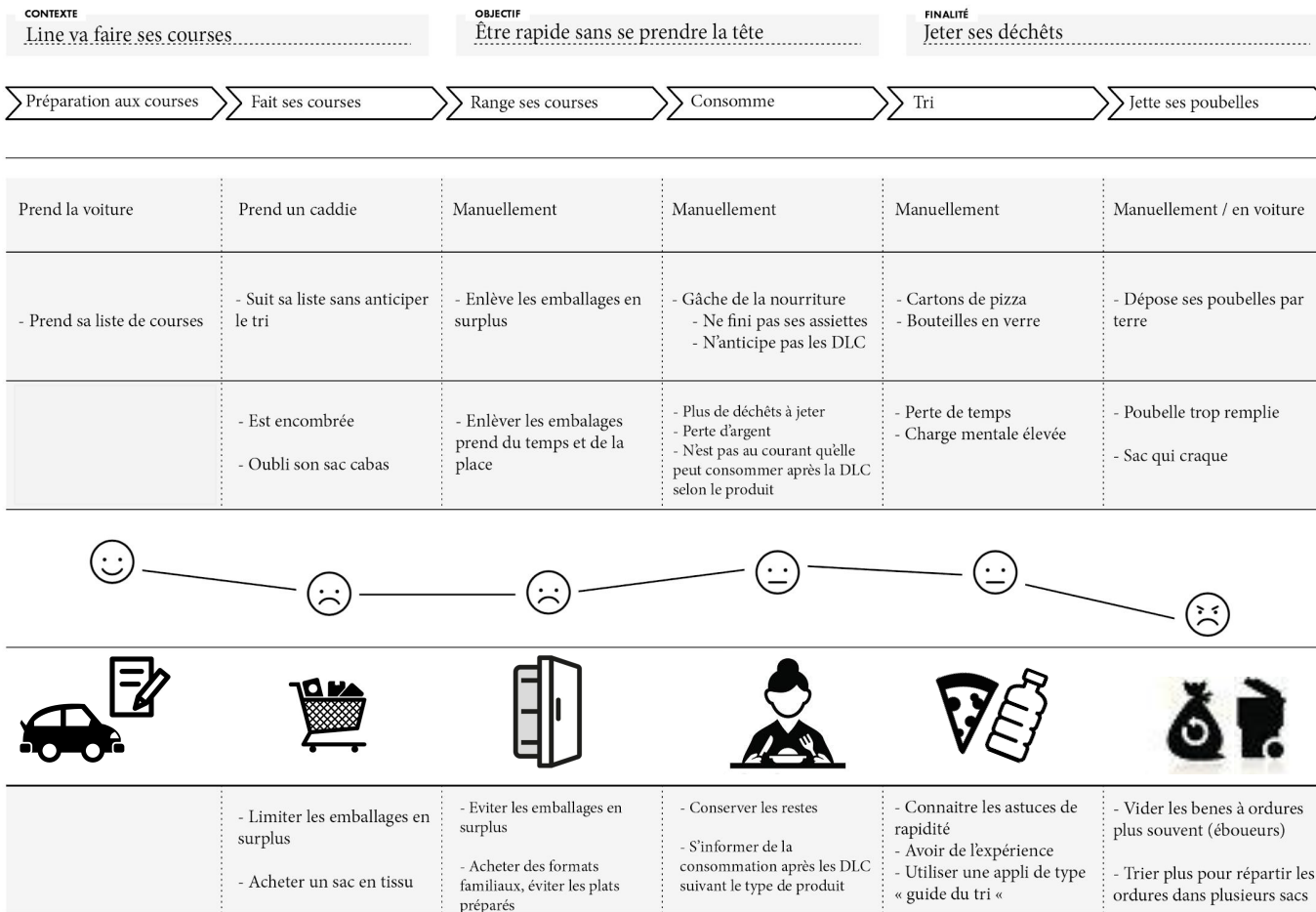


NOM DU PERSONA : Line Durand

PROFIL : Tri peu

NOM DU PROJET : tri sélectif

DATE : 17/01/2019



# Expérience map 3

## Tri beaucoup



### CARTE D'EXPÉRIENCE

OBJECTIF : scénariser l'expérience utilisateur afin d'identifier les opportunités d'innovation



NOM DU PERSONA : Sophie Morin

PROFIL : Tri beaucoup

NOM DU PROJET tri sélectif

DATE 17/01/2019

#### CONTEXTE

Sophie va faire ses courses

#### OBJECTIF

Créer le moins de déchets possible

#### FINALITÉ

Jeter ses déchets

#### ÉTAPES

Préparation aux courses

Fait ses courses

Range ses courses

Consomme

Tri

Jette ses poubelles

#### TEMPS

POINTS DE CONTACT	Prend les transports en commun	Prend un caddie	Manuellement	Manuellement	Manuellement	Manuellement / en voiture
ACTIONS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifie les produits disponibles sur TooGoodTooGo</li> <li>- Prend des sacs en tissu</li> <li>- Privilégie les producteurs locaux et va au marché</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Achat au libre service</li> <li>- N'achète aucun emballage plastique</li> <li>- Achète des produits de saison, bios et régionaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transpose ses produits du sac vers le contenant</li> <li>- Dispose ses aliments en fonction de la DLC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consomme hors DLC pour certains produits (yaourts...)</li> <li>- Met de côté ses épluchures et coquilles d'oeuf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plastique</li> <li>- Papier</li> <li>- Carton</li> <li>- Verre</li> <li>- Compost...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dépose ses poubelles dans les bennes adaptées</li> <li>- Utilise sa propre poubelle de tri</li> </ul>
PROBLÈMES	- Pas assez d'offre de produits invendus	- Oubli du sac cabas et/ou des sachets en tissu			- Est indignée du manque de sensibilisation à propos du tri autour d'elle	
ÉMOTIONS						
PROCESSUS						
OPPORTUNITÉS	- Proposer des alternatives à TooGoodTooGo par exemple	- Acheter d'autres sacs en tissu			- Pourrait s'engager dans des associations en faveur du tri pour permettre au plus grand nombre d'adopter les bons réflexes	

# 6. Bilan



# Bilan

- 3 types de **profil**.
- Le manque d'informations provoque une lourdeur en **charge mentale**.

Le point commun est lié à **l'enfance** :

- L'étudiante n'a pas été sensibilisée dans sa jeunesse.
- Le grand-père veut éduquer ses petits-enfants.
- Pour le futur, la blogueuse veut un monde meilleur.



# Bilan

La cible à prendre en compte doit être celle de **l'enfant** car celui-ci va reproduire les bons gestes qu'il a observé et les intégrer.

Cela va permettre de pouvoir réaliser un **projet rentable à long terme.**





# 7. Optimisations proposées



# Les optimisations proposées

- Créer des pictogrammes ludiques sur les emballages pour savoir quelle poubelle choisir.
- Indiquer clairement sur les poubelles (avec images) quoi recycler dans chacune d'elle.



# Les optimisations proposées

- Sensibiliser par l'intégration dans les écoles de :
  - campagnes dans les programmes scolaires
  - jeux ludiques
- Créer un jeu vidéo ou un jeu de société pour les enfants basé sur un serious game.



# Merci pour votre écoute

## Des questions ?

- [UXmaster1dimi@gmail.com](mailto:UXmaster1dimi@gmail.com)

