

## **Experience Map**

Découverte du service

Recherche d'un vélo

Utilisation du vélo

Retour du vélo

Planification du vélo

Goal

Comprendre le service et les offres

Trouver un vélo disponible et en bon état Se déplacer efficacement et en sécurité

Rendre le vélo facilement

Planifier les déplacement efficacement

Touchpoints & Tech

Sites web, applications mobiles, stations visibles Stations Vélib, applications Vélib, outils partenaires Stations vélib, vélos, pistes cyclables et non cyclables Stations Vélib, application Vélib, outils partenaires application vélib, applications partenaires

Emotions



2





**Opinion** 

Fortes attentes à la découverte du service. Tolérance visà-vis du manque d'infos

Stations vides, vélos en mauvais état ou sales vélos en mauvais état, dangerosité de circuler en ville hors pistes cyclables Stations pleines, manque de place pour retourner le vélo, surfacturation Absence infos en temps réels absence d'intégration dans un plan de transport