



Déroulé de l'atelier et Retours d'expérience

Atelier de co-conception

*"Amélioration de l'expérience
d'un voyage en train"*

Préparation de l'atelier

En amont de l'atelier

- Choix du programme et des différentes activités proposées lors de l'atelier et réalisation d'un plan d'animation comprenant leur description (objectifs, protocole, durée, outils....)
- Création et impressions des supports (affiches, fiches de travail...)
- Achat du matériel nécessaire aux ateliers (post-it, support pour l'expérience map...)
- Recrutement des participants (au nombre de 4) et choix du lieu où se tiendra l'atelier (un bel appartement pour une ambiance cosy)
- Envoi des invitations et des formulaires de consentement (par mail)



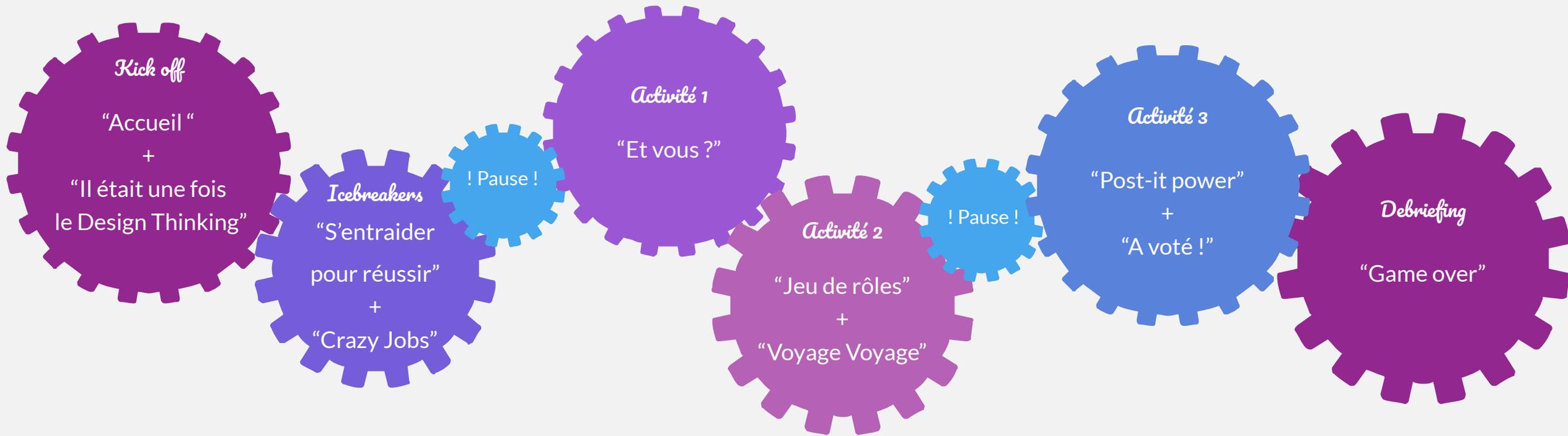
Le jour de l'atelier

- Achat de boissons et gourmandises pour sustenter les participants
- Préparation de la salle (affichage des supports, installation de la table de travail, du Google Slides...)



Déroulé de l'atelier

Programme de l'atelier



1. Kick Off

"Accueil des participants"



Pourquoi ?

- Faire connaissance
- Mettre en contexte l'atelier



Comment ?

- Accueil et présentation des participants
- Eclaircissement sur le but d'un atelier de co-conception
- Explications du programme et des règles de l'atelier
- Précision sur la thématique :
"L'amélioration de l'expérience d'un voyage en train"





Résultats

- Démarrage du facilitateur un peu confus du fait du stress mais se détend rapidement !
- 4 personnes qui se connaissent plus ou moins :
- Programme légèrement changé en fonction des résultats de l'activité 1 (empathie)
- Respect des règles tout au long de la séance
- Réflexions autour de la thématique mais dégagement de quelques problématiques en rapport avec les personae





1. Kick Off

"Il était une fois le Design Thinking..."



Pourquoi ?

- Comprendre la démarche et l'état d'esprit de l'atelier grâce au processus du Design Thinking



Comment ?

- Installation des participants de manière confortable et autour d'un écran
- Présentation rapide de la démarche globale du Design Thinking et du modèle de Stanford (5 étapes), à l'aide d'un support numérique (slides) et appuyé par un *storytelling*. Mise en lumière de l'état d'esprit grâce à une étude de cas : le design de service en pédiatrie et l'"Adventure Series"
- Questions/réponses pendant et après la présentation



Résultats

- Présentation effectuée sans note et de manière fluide
- Les participants ont écoutés avec attention et discutés. Ils ont notamment échangés sur l'exemple présenté

2. Icebreakers

"S'entraider pour réussir"



Pourquoi ?

- Travailler sur la cohésion du groupe
- Amener les participants à lâcher prise



Comment ?

- Icebreaker "physique" où les participants sont debouts et doivent bouger (retourner une couverture posée au sol sans la toucher)
- Ils doivent communiquer pour réussir et éventuellement se toucher
- Veiller au respect du timer





Résultats

- Consigne donnée une 2e fois pour une meilleure compréhension
- Les participants communiquent sans difficulté
- Les caractères de chacun se dévoilent (meneur, suiveur...)
- Temps largement respecté, notamment grâce aux consignes données dès le départ par l'un des participants





2. Icebreakers

"Crazy Jobs"



Pourquoi ?

- Initier les participants à l'exercice d'improvisation créative
- Les inciter à penser en dehors du cadre établi en repoussant les limites de l'imagination
- Leur montrer comment rebondir sur les idées des autres



Comment ?

- Icebreaker créatif où les participants doivent présenter, chacun leur tour, leur nouveau métier choisi au hasard (reboucheur de trou de mémoire, balayeur d'ombre, expert en métrologie pifométrique, constructeur immobilier lunaire ; cf. annexes)
- Jeu de questions/réponses entre les participants



Résultats

- L'un des participants est déconcerté par l'intitulé de son métier. Face à son angoisse, nous décidons de le faire passer en dernier pour qu'il puisse entendre les autres démonstrations et avoir du temps pour se mettre à l'aise avec l'exercice. Il parvient finalement sans difficulté à argumenter.
- Les 4 participants trouvent des idées très originales et souvent cocassent
- Ils communiquent et rebondissent sur les idées des autres

3. *Activité 1 / La carte d'empathie* "Et vous ?"



Pourquoi ?

- Comprendre les utilisateurs et savoir exprimer sa propre expérience
- Faire preuve d'empathie
- Produire des idées en fonctions de la thématique



Comment ?

- Les participants remplissent chacun leur carte d'empathie à l'aide des explications du facilitateur
- Tour à tour, ils révèlent leur expérience du train
- Ils se questionnent les uns les autres au besoin





Résultats

- Les 4 participants ont eu recours au facilitateur pour mieux répondre aux rubriques de la carte
- Ils ont réussi à exprimer leurs expériences (cf. Annexes)
- Ils ont échangés et se sont parfois posés des questions pour avoir des précisions ou faire des remarques
- 2 types de voyageurs sont ressortis :
 - les utilisateurs fréquents qui utilisent le train pour se rendre au travail (2)
 - les utilisateurs réguliers ou occasionnels qui utilisent ce moyen de transport pour les vacances/week-end (2)



Les habitudes des participants vis à vis du train

Charlène

- Voyageuse très fréquente, “Navetteuse”
- Voyage avec son vélo, mais trouve cela pas évident
- Est apaisée et détendue quand elle prend le train
- N’aime pas le monde en gare
- Motivations : économiques et écologiques

Perrine

- Voyageuse occasionnelle, “Vacancière”
- Manque de confort et de pratique
- Veut être bien informée lorsqu’il y a des problèmes
- Voudrait plus de trains et plus de ligne
- Motivations : facilité, peu fatiguant

Philippe

- Voyageur très fréquent, “Navetteur”
- Aime bavarder avec les gens dans le train
- Est tranquille et détendu lorsqu’il est dans le train
- Motivations : économiques et sociales

Steve

- Voyageur régulier, “Vacancier”
- Trouve les prix élevés par rapport aux prestations
- Aime être tranquille, s’isole
- Motivation : praticité

4. *Activité 2 / Les fiches personae*

"Jeu de rôles"



Pourquoi ?

- Comprendre les besoins, frustrations et comportements des voyageurs pour proposer des solutions par la suite



Comment ?

- Les participants remplissent les fiches personae à l'aide des explications du facilitateur
- Ils expliquent leur persona
- Ils se questionnent les uns les autres



Résultats



- Suite à l'identification des 2 types de voyageurs lors de la phase d'empathie, nous avons décidé de faire travailler les participants en binôme pour la suite de l'atelier
- Le facilitateur a parfois dû recadrer les discussions
- Les binômes ont eu recours au facilitateur, mais ils ont réussi à exprimer leurs besoins, problèmes et habitudes et ont échangés pour obtenir un persona adéquat
- Par groupe de 2 formé, ils ont expliqués leur persona sans difficulté
- Les persona sont un mixe des expériences des binômes constitués (cf. Annexes) :
 - l'un prend le train pour se rendre au travail : il voyage avec son vélo et aime discuter avec les autres voyageurs
 - l'autre utilise le train pour ses loisirs : il aime voyager en toute tranquillité et veut trouver des prix attractifs

Les personae travaillés

Blandine

Léo

Type de voyageur/se

Très fréquent, “Navetteuse”

Régulier, “Vacancier”

Scénario

- Voyage avec son vélo
- Aime discuter avec les autres voyageurs

- Veut voyager en toute tranquillité
- Souhaite des services de qualité correspondant aux prix des billets

Besoins

- Meilleur aménagement des rames pour les vélos
- Accès aux trains facilités
- Lien sociale

- Bons services dans le train, comme la wifi
- Meilleur aménagement des voitures pour le confort
- Informations claires et rapides lorsqu’il y a des impondérables

Frustrations

- Difficulté de circulation dans les gares avec un vélo
- Contraintes des horaires

- Certains services peu pratiques : nombre de train insuffisant, parkings gratuits trop peu nombreux
- Prix des billets élevés
- Bruits dans le train

4. *Activité 2 / La carte d'expérience*

"Voyage Voyage"



Pourquoi ?

- Synthétiser visuellement l'expérience globale d'un voyageur
- Se mettre à la place d'un voyageur
- Donner vie à un utilisateur cible



Comment ?

- Les participants remplissent le parcours utilisateur correspondant aux personae créés : ils écrivent les idées sur des post-it et placent ses derniers sur le support affiché.
- Ils doivent communiquer entre eux pour répondre aux différentes rubriques et obtenir un parcours cohérent
- Le facilitateur doit répondre à leurs interrogations



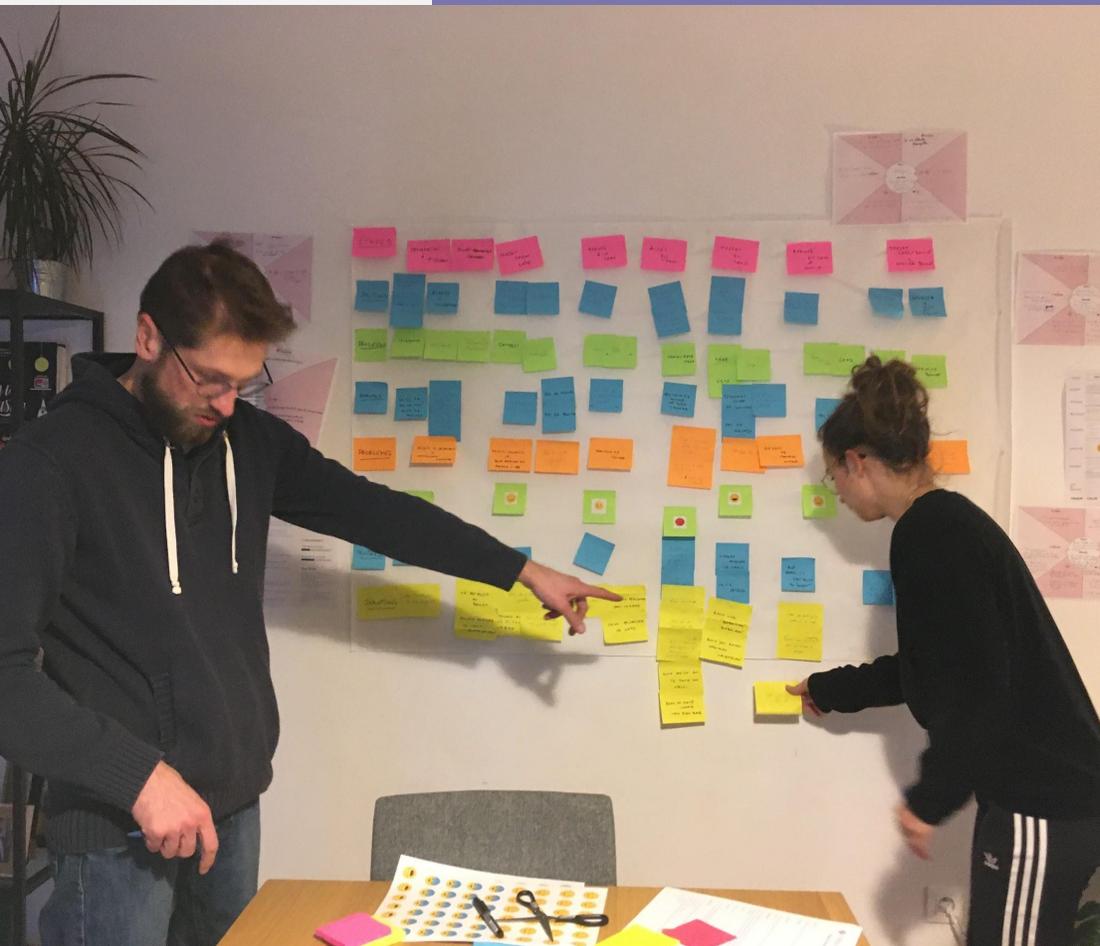


Résultats

- Les binômes ont rempli chacune des rubriques (étape, action, processus...) dans l'ordre de leur parcours et en fonction de leur persona (cf. Annexes)
- Le facilitateur a aidé les participants pour répondre au mieux aux rubriques
- Le facilitateur a parfois dû recadrer l'activité. Celle-ci a duré plus longtemps que prévu
- Même si ils ont trouvé l'activité difficile, ils ont réussis à réaliser un parcours et ont échangés pour obtenir une experience map adéquat
- Les 2 groupes ont réalisés un parcours de 7 étapes chacun
 - Le binôme du persona prenant le train pour se rendre au travail a dégagé 9 problèmes le long de son parcours
 - Le binôme du persona utilisant le train pour ses loisirs a généré 15 problèmes



5. *Activité 3 / Brainstorming* *"Post-it power"*



Pourquoi ?

- Produire un maximum d'idées en rapport avec les problèmes dégagés lors de l'expérience map
- Trouver des solutions à travailler lors de la suite du process



Comment ?

- En ayant en tête les règles du brainstorming, les participants doivent écrire leurs idées sur des post-it de couleurs, les dire à voix haute et les positionner sur le mur, et ce dans un laps de temps défini
- Veiller au timing imposé
- Les participants doivent expliquer leur parcours et les solutions émises
- Ils se questionnent les uns les autres



Résultats

- Les binômes ont généré une à plusieurs idées de solutions pour chacune des étapes de leur parcours. Ils ont échangés entre eux pour ne pas donner les mêmes solutions.
- Un groupe n'a pas eu le temps de produire une solution pour leur dernière étape dans le temps imparti, mais finalement celle-ci était similaire à une autre
 - Le binôme du persona prenant le train pour se rendre au travail a dégagé 15 solutions le long de son parcours
 - Le binôme du persona utilisant le train pour ses loisirs a généré 11 solutions
- Solutions diverses et variées : en rapport étroit avec les problèmes émis ou plus originales.
- Les binômes ont réussi à expliquer les parcours et les solutions dégagées.

Etapes	Problèmes	Solutions
1.Préparation à la maison	<ul style="list-style-type: none">● Devoir se dépêcher : contrainte horaires	<ul style="list-style-type: none">● Prendre le train quand on veut
2.Trajet Maison-Gare et 7.Trajet Gare-Travail (+ arrivée au travail)	<ul style="list-style-type: none">● Pas de piste cyclable● Peur d’arriver en retard à la gare● Routes qui montent et descendent	<ul style="list-style-type: none">● Ne pas aller au travail (télétravail ...)● Recevoir un message qui dit que “tout va bien” (pas de retard, grève...)● Avoir des pistes cyclables dédiées aux voyageurs SNCF
3.Arrivée à la gare et 6.Sortie de la gare	<ul style="list-style-type: none">● Beaucoup de monde en gare (peu pratique avec un vélo)	<ul style="list-style-type: none">● Avoir un chemin “VIP”● Faire privatiser la gare/n’avoir personne● Faire une annonce au mégaphone pour laisser le passage● Avoir une bulle géante autour du corps

Etapas	Problèmes	Solutions
4. Accès au train	<ul style="list-style-type: none">● Trop d'escaliers (peu pratique avec un vélo)● Manque de place dans les rames pour les vélos/mal rangés (peuvent être abîmés)	<ul style="list-style-type: none">● Pas d'escalier (construction/destruction)● Avoir un monte-charge mieux placé● Avoir quelqu'un qui monte mon vélo● Avoir un emplacement vélo dédié toujours à la même personne (inscrit sur le billet)● Avoir plus de rames faites pour les vélo
5. Trajet en train	<ul style="list-style-type: none">● Les gens de mauvaise humeur● Les tags sur les vitres (empêchent de voir le paysage)	<ul style="list-style-type: none">● Avoir une “blablature”/un “blabagon”● Avoir des rames spéciales “navetteurs”● Vitres anti-tags

Etapas	Problèmes	Solutions
1.Achat du billet et préparation du voyage	<ul style="list-style-type: none">● Dérangé par le chatboat sur le site internet (énervant)● Difficulté de trouver un billet aux horaires souhaités (prix bas = horaires moins intéressants)● Prix élevés, surtout pour des billets “dernière minute”● Oublie toujours quelque chose dans la valise	<ul style="list-style-type: none">● Faire les trains gratuits● Faire des billets moins chers● Avoir quelqu’un qui prépare tes valises (service compris dans le prix du billet)
2.Trajet Maison-Gare	<ul style="list-style-type: none">● Toujours des bouchons/ralentissements● Les grèves	<ul style="list-style-type: none">● Interdire les grèves
3.Arrivée à la gare et attente du train	<ul style="list-style-type: none">● Attente du train parfois longue● Chemin jusqu’au wagon est long	<ul style="list-style-type: none">● Avoir une voiturette/trottinette pour aller jusqu’au quai/wagon

Etapas	Problèmes	Solutions
4.Voyage en train	<ul style="list-style-type: none">● Beaucoup de bruits (enfants surtout)● Difficulté de ranger les bagages (pas assez de place, emplacements peu pratiques)	<ul style="list-style-type: none">● Améliorer la wifi● Mettre un local pour les bagages par wagon et avec un vigil
5.Changement de train	<ul style="list-style-type: none">● Retard du train...● ... et donc souci pour avoir sa correspondances (doit se dépêcher, changer de transport...engendre du stress)	<ul style="list-style-type: none">● Mettre plus de trains en direct et qui ne passent pas par Paris
6.Arrivée à destination	<ul style="list-style-type: none">● Longueur de l'attente avant de pouvoir sortir du train● Difficulté pour récupérer ses bagages	<ul style="list-style-type: none">● Service de locations vêtements/produits pour ne pas avoir trop de bagages● Une personne de la SNCF qui s'occupe de tes bagages
7.Sortie de la gare	<ul style="list-style-type: none">● Beaucoup de monde : difficulté de se frayer un chemin	<ul style="list-style-type: none">● Avoir une personne SNCF qui te fraies un chemin

5. *Activité 3 / Tri des idées*

"À voté!"



Pourquoi ?

- Partager en groupe les idées émises par chacun
- Evaluer les idées sélectionnées
- Avoir une base de travail pour la suite du process



Comment ?

- Chacun des participants relie les solutions émisent pour chaque étape des 2 parcours et collent un "smiley" sur les 3 solutions qu'il préfère
- Chacun explique pourquoi il a choisi ces 3 idées





Résultats

- Les participants ont trouvé facilement les solutions qu'ils privilégiaient, sans se soucier de la qualité de ces dernières (comme énoncé lors des règles)
- Face à la fatigue générale ressentie et la prolongation de l'atelier, nous avons décidé de ne pas faire trier les solutions par grands thèmes. Nous avons donc synthétisé les données et informé les participants sur la suite éventuelle du process.



Les solutions privilégiées par les participants

Charlène (B1)

- Avoir quelqu'un qui monte mon vélo (1)
- Avoir plus de rames faites pour les vélos (1)
- Mettre un local pour les bagages par wagon et avec un vigile (2)

Philippe (B1)

- Ne pas aller au travail (télétravail ...) (1)
- Avoir une "blablature"/un "blabagon" (1)
- Avoir une voiturette/trottinette pour aller jusqu'au quai/wagon (2)

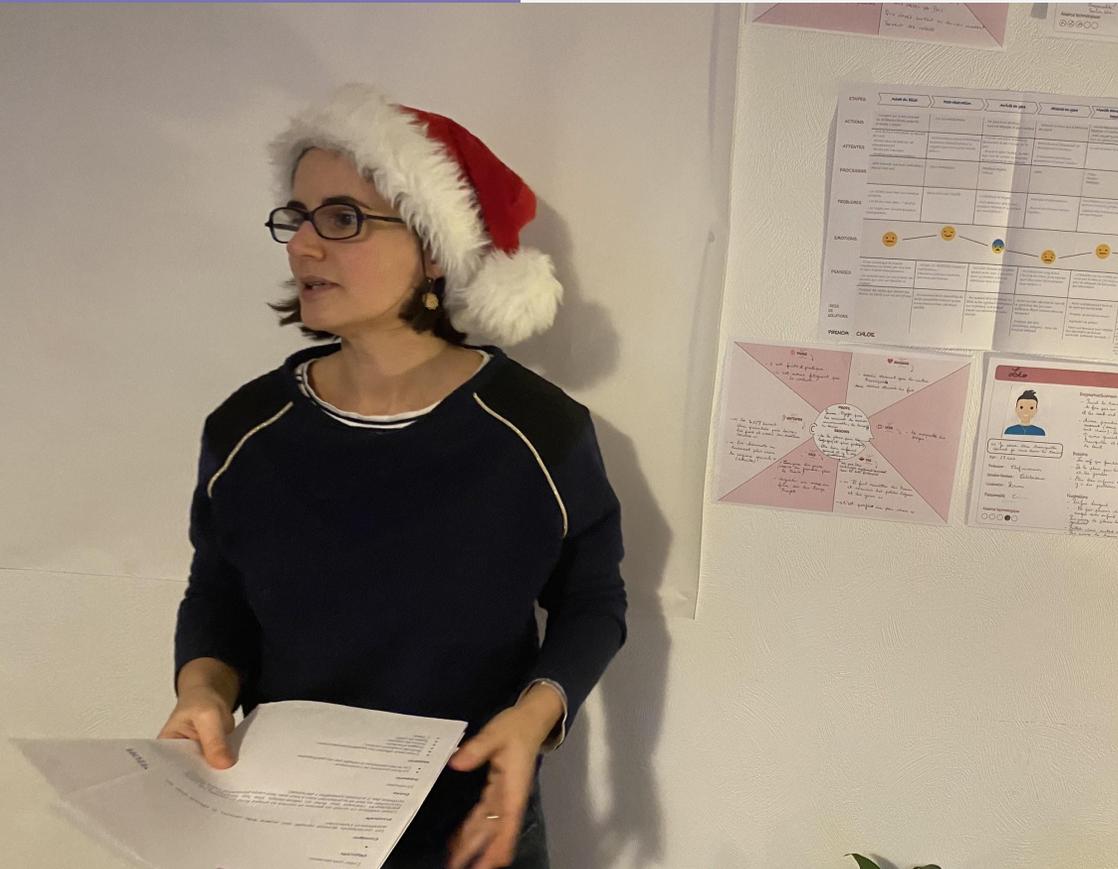
Perrine (B2)

- Une personne de la SNCF qui s'occupe de descendre tes bagages du train (idem en montée) (2)
- Avoir un emplacement vélo dédié toujours à la même personne (inscrit sur le billet) (1)
- Avoir des rames spéciales "navetteurs" (1)

Steve (B2)

- Interdire les grèves (2)
- Faire des billets moins chers (2)
- Prendre le train quand on veut (1)

6. Debriefing "Game Over"



Pourquoi ?

- Synthétiser l'atelier
- Remercier les participants
- Terminer en douceur



Comment ?

- Clôturer l'atelier en faisant une synthèse : but de l'atelier et démarche du Design Thinking, productions lors des différents ateliers, problèmes émis en fonction de la thématique et solutions générées, poursuite du processus
- Remercier les participants et leur offrir un "certificat de réussite"
- Les informer sur l'envoi d'un questionnaire de satisfaction



Résultats

- Synthèse rapide mais efficace des différents éléments afin de libérer rapidement les participants et ne pas finir sur un point négatif
- Retours “à chaud” positifs de la part des participants sur l’atelier

Les pauses



Pourquoi ?

- Relâcher les esprits
- Faire plus ample connaissance



Comment ?

- Proposer des boissons et gourmandises (un peu de tout pour tout le monde). En disposer un peu sur la table principale (mais pas trop !) et faire un espace dédié à la pause pour mieux déconnecter des activités
- Lancer des discussions et ne pas parler de l'atelier (ouvrir sur la dernière série regardée par exemple)
- Discuter avec tous les participants et les inciter à discuter entre eux
- Faire plusieurs petites pauses





Résultats

- Si au début les participants étaient un peu timides, les échanges se sont fait simplement par la suite et dans une bonne ambiance.
- Nous avons choisi de poser une question générale (“Quelle serie regardez-vous en ce moment ?”) lors de la première pause puis les discussions se sont faites sans difficulté ensuite
- Nous nous sommes aperçu en fin d’atelier qu’il manquait sans doute une petite pause supplémentaire, ce qui a été confirmé par les participants



Après l'atelier

Quelques jours après l'atelier

- Envoi d'un mail de remerciements et d'un questionnaire de satisfaction à chacun des participants (réalisé avec Google Forms) sur :
 - La compréhension du Design thinking et le but d'un tel atelier
 - Les activités proposées (difficulté, intérêt, durée...)
 - L'attrait et l'intelligibilité des supports utilisés
 - Le facilitateur (explications, dynamisme...) et l'ambiance

A cela s'ajoute : une évaluation globale de l'atelier et une demande de renseignement sur leur activité préférée/moins appréciée
- Réceptions des réponses et analyse de celles-ci

Ton avis sur l'atelier de co-conception

Bonjour !

Tu as récemment participé à un atelier de co-conception et je t'en remercie. Comme énoncé à la fin de ce dernier, je te soumetts désormais un petit questionnaire pour récolter ton avis sur le déroulé de cet atelier. Cela me permettra de m'améliorer sur les différentes activités proposées comme dans l'animation.

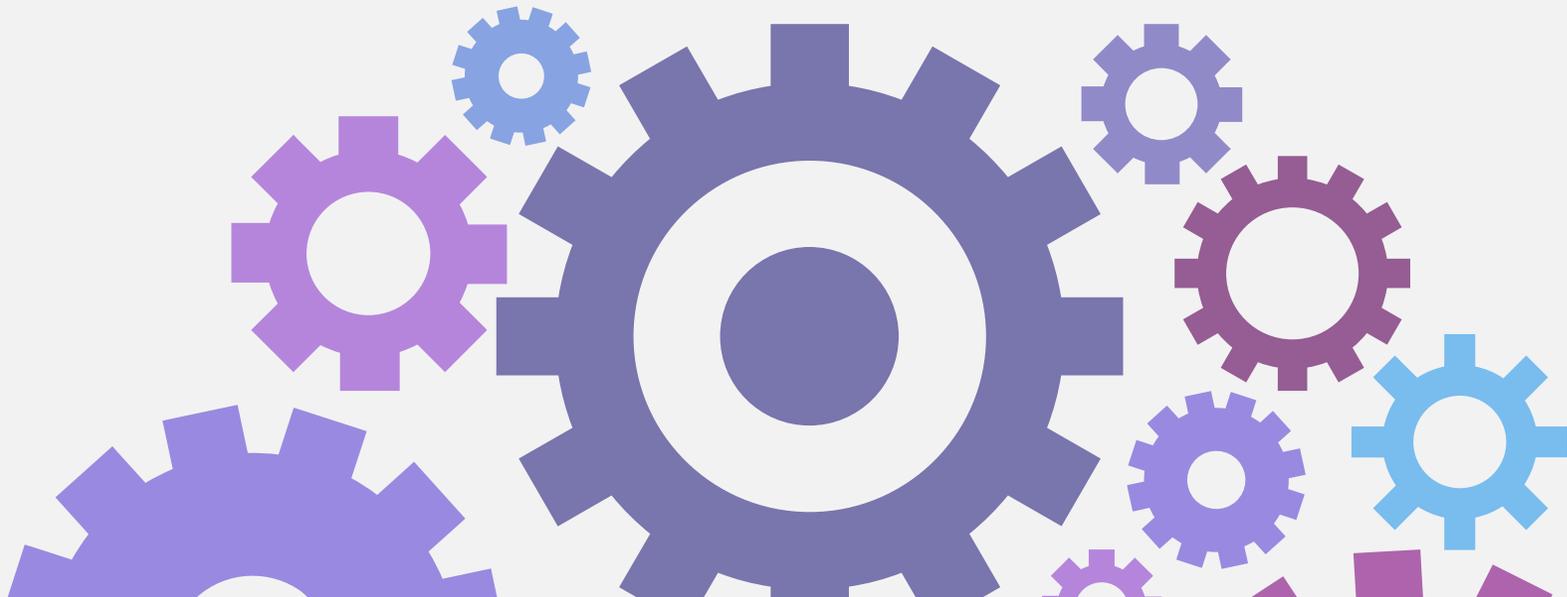
Je te demande simplement de répondre de manière sincère et spontanée ! Ce questionnaire est anonyme et ne t'engage nullement.

Merci pour le temps que tu me consacres à nouveau !

SUIVANT

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.

Retours d'expérience



Du point de vue des participants



Les points à améliorer

- La durée de l'atelier : trop long pour des néophytes
- Le nombre de pauses : en instaurer au moins une supplémentaire
- Les consignes : mieux expliquer certaines instructions, parfois complexes pour des débutants



Les points positifs

- Les activités : leur variété notamment, certaines dans la réflexion et d'autres plus ludiques
- L'ambiance : une atmosphère de travail dynamique et agréable



Note globale attribuée à l'atelier

Du point de vue du facilitateur



Les points à améliorer

- La durée de l'atelier : mieux anticiper certains aléas (comme la fatigue des participants), réduire le nombre d'activité et/ou instaurer plus de pauses
- Les consignes : trouver une manière de simplifier au maximum les instructions, notamment pour des débutants
- La/les problématique(s) : faire travailler les participants sur 1 ou 2 problématiques plutôt que sur les problèmes énoncés
- La logistique : prévoir de quoi filmer l'atelier pour compléter les photos et des post-it qui collent mieux !



Les points positifs

- La préparation : un atelier bien préparé grâce à un plan d'animation construit
- Les imprévus : a su rebondir sur les données des participants avec la création de binômes notamment
- La facilitation : bon travail de facilitation, réponses aux questions des participants,
- Les objectifs : a réussi à faire comprendre aux participants le but d'un atelier de co-conception et la démarche et l'état d'esprit du Design Thinking
- L'ambiance : instauration d'une atmosphère sympathique



Annexes



**REBOUCHEUR DE
TROUS DE MÉMOIRE**

2020-21
(Construction)

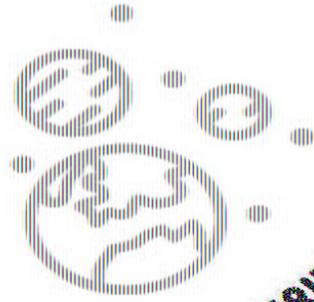


82



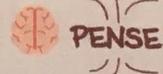
**EXPERT EN
MÉTÉOROLOGIE
PIFOMÉTRIQUE**

21



**CONSTRUCTEUR
IMMOBILIER LUNAIRE**

21



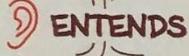
PENSE

Againé pendant 40 min -
Détendue -

Est plus écologique
et plus économique -

- "prix trop élevés"
- "toujours du retard"
- "toujours des problèmes"

= entends des groupes
Rarement positif



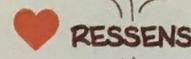
ENTENDS

PROFIL

- Charline -
Voyageuse fréquente
par le travail

BESOINS

Avoir de la place
pour mon vélo
et des accès plus pratiques
en gare



RESSENS

Problème : n'aime pas le monde
en gare

Désirait: que mon vélo soit
moins maltraité



VOIS

- le paysage qui défile
- le monde!
les gens (très)



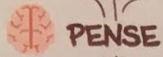
FAIS

- lit
j'écoute de la
musique, tricote, ~~travaille~~
fais des sudoku ...
- Prends le train le plus
sévère possible, en plus du
travail -



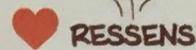
DIS

"On se rend compte que
c'est un service public efficace
après les problèmes"
Il y a une dépendance au train -
et finalement c'est bien "



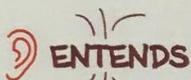
PENSE

- c'est facile et pratique.
- c'est moins fatiguant que la voiture.



RESSENS

- moins stressant que les autres transports
- donc moins stressé du fait



ENTENDS

- « la SNCF devrait être privatisée pour baisser les prix et avoir un meilleur service »

- « les cheminots ne devraient plus avoir de régime spécial » (retraite)



FAIS

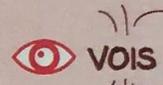
- Compare les prix (essaie de prendre plus le train)
- regarde au moins un film sur des longs trajets

PROFIL

Perrine : Voyage pour les vacances de manière occasionnelle, de temps en temps

BESOINS

- de la place pour les bagages (et plus pratique)
- être bien informé quand il y a des problèmes.



VOIS

- la moquette des sièges.

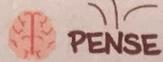


DIS

ne pas être redirigée systématiquement sur le site Internet

- « Il faut remettre des trains et réouvrir des petites lignes et des gares »

- « c'est parfois un peu cher »



PENSE

C'est un moyen de transport agréable dans lequel je me sens bien.



RESSENS

Je suis décontractée, tranquille

Il y a trop de retard. Les prix sont élevés



ENTENDS

PROFIL

Philippe

BESOINS

Voyageur quasi quotidien (professionnel)



VOIS

Le paysage



FAIS

Je discute avec les gens dès que possible



DIS

Je suis dépendant du train. Je n'y suis bien.

Besoins: Rencontre des gens.

 **PENSE**

On est bien dans le train,
sauf quand c'est bruyant

 **RESSENS**

pratique
& confortable

PROFIL

Voyageur régulier
pour les vacances / weeks

BESOINS

Wifi fonctionne +++
parking gratuits
voitures sans enfant
place pour bagages
et jambes

 **ENTENDS**

Le bruit des enfants
Beaucoup de grèves
et de problèmes

 **VOIS**

Des trains!
Beaucoup d'enfants,
surtout aux vacs.

Cheminots sont ~~priv~~
privilegiés (retraite)
primes...

 **FAIS**

Navigue sur le net
Regarde des series / films
S'isole le plus possible

 **DIS**

Devrait décentraliser
de Paris : plus de directs
sans passer par Paris
Prix élevés, surtout au dernier moment
Souvent des retards

Blondine



Je voudrais que ce soit plus facile de prendre son vélo dans le train.

Age: 39

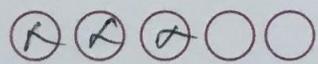
Profession: Responsable Patrimoine écrit.

Situation familiale: Mariée - 1 enfant

Localisation: Montpellier

Personnalité Eco Friendly
Responsable
Sociale

Aisance technologique



Biographie/Scénario

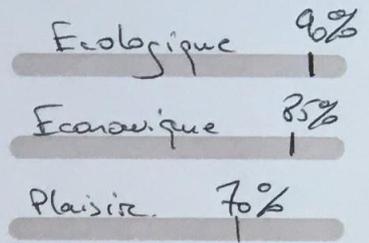
J'utilise le train presque tous les jours par un rendez-vous au travail. J'y emmène mon vélo mais, j'ai toujours des difficultés à monter les escaliers dans la gare pour le rendre sur le quai avec mon vélo sur les épaules!
Dans le train, les espaces pour les vélos ne sont pas toujours suffisants. Je dois être très organisée pour ne pas rater mon train et cela est une vraie angoisse.

- Besoins**
- Que mon vélo soit mieux traité dans le train.
 - Du lien social: pouvoir discuter avec les gens.
 - Des quais faciles d'accès.

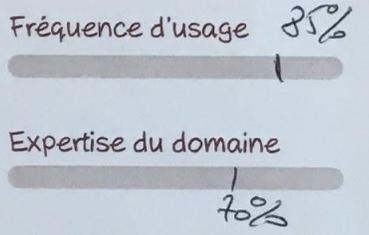
Frustrations

- les escaliers dans la gare
- la gestion du temps avant de prendre le train et le soir à la sortie du travail

Motivations



Comportements



User Story

En tant qu'utilisatrice voyageant avec un vélo je voudrais obtenir des rangées de vélos supplémentaires avec des "espaces vélos" adaptés pour qu'ils soient protégés.

Léo



« Je veux être tranquille quand je suis dans le train »

Age: 28 ans

Profession: Chef cuisinier

Situation familiale: Célibataire

Localisation: Reims

Personnalité Calme - Franc.

Aisance technologique



Biographie/Scénario

- Prend le train environ 10 fois par an, pour les vacances et les week-end avec les copains -
- Aime prendre le train au dernier moment (mais souvent les billets sont chers) - Réserve sur Internet (site ou application)
- J'aime quand je suis bien tranquille et qu'il n'y a pas de bruit

Besoins

- La wifi qui fonctionne bien
- De la place pour les bagages et les jambes
- Être bien informé quand il y a des problèmes

Frustrations

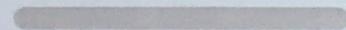
- Parfois bruyant
- Ne pas pouvoir choisir un wagon sans enfant à côté
- Pas assez de places de parking gratuites
- Billets chers, surtout à la dernière minute
- Pas assez de trains

Motivations

Pratique



Peu fatiguant



Comportements

Fréquence d'usage



Expertise du domaine



User Story

« En tant que voyageur en vacances je voudrais ne pas être dans des wagons bruyants pour être tranquille »

« Quand je voyage en train je voudrais que la wifi fonctionne pour regarder des séries sur Internet comme je le veux »

ÉTAPES
PRÉPARATION À LA TRAVAIL
ARRIVÉE BUREAU / ARRIVÉE
TRAVAIL / TRAVAIL
ARRIVÉE EN GARE
ARRIVÉE EN GARE
ARRIVÉE EN GARE

ACTIONS
ARRIVÉE À LA TRAVAIL
ARRIVÉE À LA TRAVAIL

PROCESSUS
TRAVAIL
TRAVAIL
TRAVAIL
TRAVAIL
TRAVAIL
TRAVAIL
TRAVAIL
TRAVAIL

ATTENTES
CAL DE VO
PAS DE GARE
PAS DE GARE

PROBLÈMES
PROBLÈME DE TRAVAIL
PROBLÈME DE TRAVAIL

ÉMOTIONS
ÉMOTION
ÉMOTION
ÉMOTION
ÉMOTION
ÉMOTION
ÉMOTION
ÉMOTION
ÉMOTION

PENSÉES
PENSÉE
PENSÉE
PENSÉE
PENSÉE
PENSÉE
PENSÉE
PENSÉE
PENSÉE

SOLUTIONS
SOLUTION
SOLUTION
SOLUTION
SOLUTION
SOLUTION
SOLUTION
SOLUTION
SOLUTION

Activations
Compétences
État d'esprit

ÉTAPES

Avant le voyage
Avec vous
+ PRÉPARATION DU VOYAGE

BASES SUR LA GARE

Avant & le jour
et après du train

VOYAGE EN TRAIN

CHANGEMENT DE TRAIN

Avant
de destination

Après le voyage
et retour

ATTENTES

Attentes
avant le voyage

Attentes
à la gare

Attentes
pendant le voyage

Attentes
pendant le voyage

Attentes
pendant le voyage

Attentes
avant destination

Attentes
après le voyage

PROBLÈMES

Problèmes
avant le voyage

Problèmes
à la gare

Problèmes
pendant le voyage

Problèmes
pendant le voyage

Problèmes
pendant le voyage

Problèmes
avant destination

Problèmes
après le voyage

ATTENTES

Attentes
avant le voyage

Attentes
à la gare

Attentes
pendant le voyage

Attentes
pendant le voyage

Attentes
pendant le voyage

Attentes
avant destination

Attentes
après le voyage

PROBLÈMES

Problèmes
avant le voyage

Problèmes
à la gare

Problèmes
pendant le voyage

Problèmes
pendant le voyage

Problèmes
pendant le voyage

Problèmes
pendant le voyage

Problèmes
avant destination

Problèmes
après le voyage

ÉTATS

😊

😊

😞

😊

😞

😊

😎

ATTENTES

Attentes
avant le voyage

Attentes
à la gare

Attentes
pendant le voyage

Attentes
pendant le voyage

Attentes
pendant le voyage

Attentes
avant destination

Attentes
après le voyage

SOLUTIONS

Solutions
avant le voyage

Solutions
à la gare

Solutions
pendant le voyage

Solutions
pendant le voyage

Solutions
pendant le voyage

Solutions
avant destination

Solutions
après le voyage

Solutions
avant le voyage

Solutions
à la gare

Solutions
avant destination



Chloé Lagache - UX Designer Junior



chloelagache.m@gmail.com



06.88.91.85.05

