

Fanny Aulagner
Sandra Dominguez
Léa Marechal
Paloma Perez

Vianavigo



Vianavigo

Sommaire

Introduction	3	Partie II : Co-concevoir	68
Demande	4		
Équipe	6	Valeurs	69
Retroplanning	7	Fonctionnalités	70
		Structure	71
Partie I : Comprendre & Interpréter	8	Sketchings	72
		Wireframes	75
Client	9	Tests informels	80
Service Vianavigo	10	Design & intentions	84
Audit du site Internet	12	Parcours de Marie	86
Audit de l'application mobile	14	Parcours de Lucas	90
Synthèse de l'audit	18		
Concurrence	20	PIII : L'avenir du projet	93
Positionnement de Vianavigo	21		
Enjeux	22	Tests utilisateurs	94
Veille fonctionnelle	23	L'avenir	95
Intermodalité	24		
Accompagnement	33	Partie IV : Annexe	96
Multilingue	42		
Interviews	53	Questionnaire de l'interview	97
Cible & parcours	59		

Introduction

Une réflexion sur le lointain

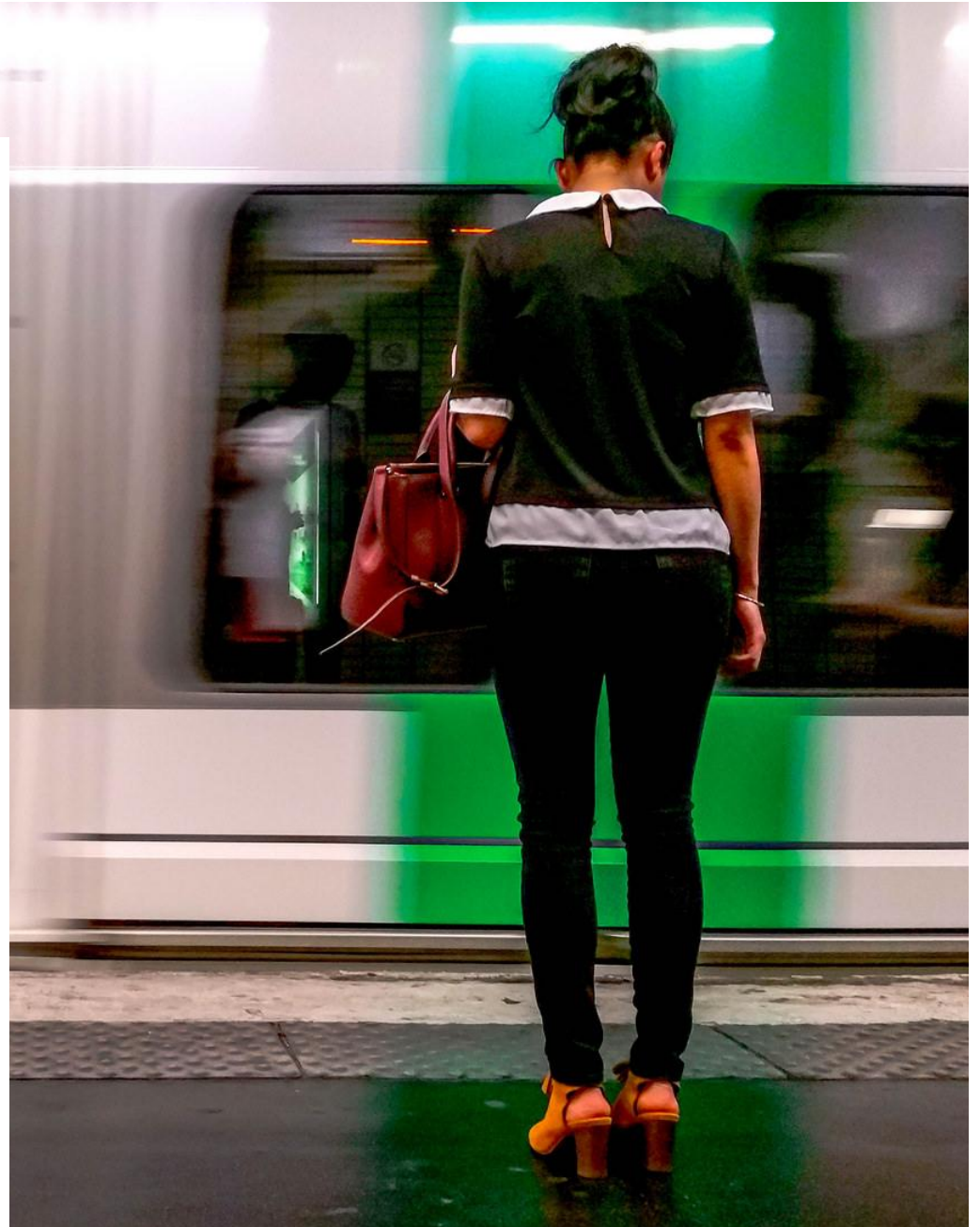
En 2017, le Syndicat des transports d'Île-de-France (le STIF) change de nom pour devenir Île-de-France Mobilités. Dans le même temps, son identité graphique se modifie aussi bien pour la marque que pour quelques différents services.

Viennent avec ces quelques changements des envies de renouveau concernant l'un des services clé d'Île-de-France Mobilités : Vianavigo.

Vianavigo, une application mobile d'utilité publique

C'est en 2012 que le STIF lance le site Internet *Vianavigo.com* permettant aux usagers d'organiser leurs déplacements dans la région parisienne grâce aux transports en commun.

L'année suivante, en 2013, c'est l'application mobile qui est lancée. Symbole d'un travail en constante évolution, c'est à présent la version 4 du produit qui s'installe sur les smartphones des franciliens et des visiteurs.





La demande

Renouveler

Souhaitant que son service Vianavigo devienne une valeur de confiance aux yeux des usagers, Île-de-France Mobilités se penche plus particulièrement sur l'application mobile.

Déjà fort de nombreuses itérations pour rendre le service plus à même de répondre aux nombreuses attentes de ses utilisateurs, IDFM veut à présent prendre les devants et voir comment il est possible de faire évoluer l'application.

L'arrivée des JO en 2024 devient alors un point d'orgue à faire apparaître dans ce nouveau débat. Les touristes devenant dès lors de potentielles nouvelles cibles pour le produit.

L'intermodalité, discrète et peu désirée depuis que l'on a posé un nom dessus, apparaît aussi comme le nerf de la guerre pour une mobilité plus transverse dans la région parisienne.

C'est tout ces points qu'il va falloir faire vivre à travers le dossier que nous vous présentons concernant la demande client.



**Repenser l'expérience utilisateur
de l'application mobile Vianavigo
pour faciliter la mobilité des usagers
en Île-de-France.**

L'équipe

Des caractères complémentaires

Fanny Aulagner

Détendue en toutes
circonstances

Léa Maréchal

Visio-conférencière
professionnelle

Sandra Bar Dominguez

Débatteuse amateur de sujets
vaseux

Paloma Perez

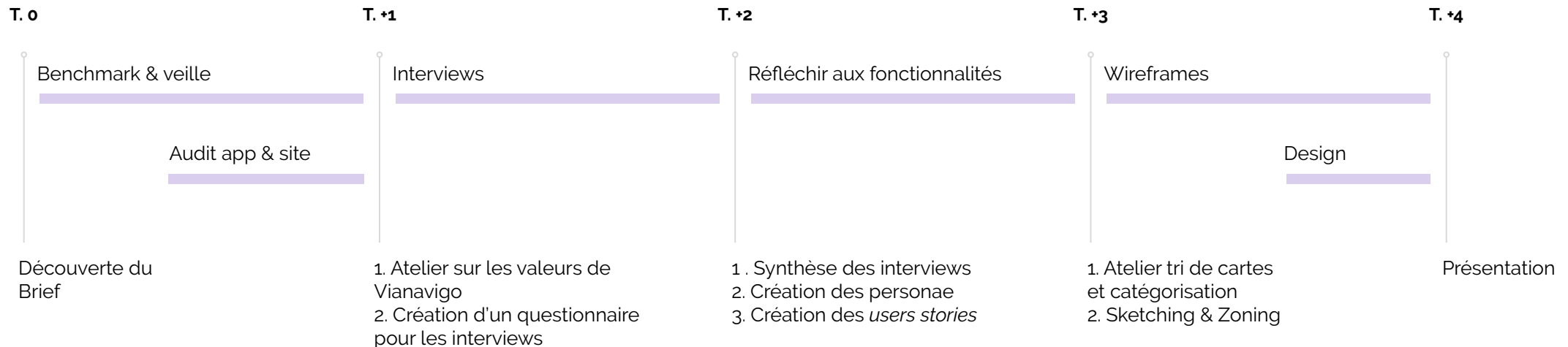
Poussée d'Archimède d'un
raz-de-marée

Le rétroplanning

Notre méthode : optimiser pour avancer

Afin de proposer un travail efficace à chaque session de travail (une fois par semaine), un planning strict auquel nous nous sommes tenues à été élaboré pour optimiser le temps de chacune dès *Temps zéro* (T. 0).

Entre chaque session, nous avons tablé sur un rendu à produire pour concerter nos connaissances et avancer la fois d'après. Pouvoir consulter les clients nous a ainsi permis de ne pas aller à contre courant du projet.



01

Comprendre et interpréter

Le client

Île-de-France Mobilités



Île-de-France Mobilités au cœur de vos transports

Île-de-France Mobilités

Formée en 2000, Île-de-France Mobilités (anciennement connu sous l'acronyme du STIF) est l'autorité organisatrice des transports de la région Île-de-France.

Actuellement sous la direction de Valérie Pécresse, présidente du Conseil régional d'Île-de-France, son but est de fédérer les différentes régies de transport d'Île-de-France pour faciliter le déplacement des usagers à travers toute la région parisienne.

Une multitude de services

Île-de-France Mobilités c'est plusieurs services pour répondre à chaque besoin des usagers dont :

- Navigo, qui gère les titres de transports des franciliens ;
- Vianavigo.com, qui permet de préparer ses itinéraires ;
- Une dizaine d'autres services, tous destinés à accompagner les usagers.

Quelques chiffres clés

- 10 milliards d'euros de budget de fonctionnement pour les transports en communs Franciliens ;
- 4,3 millions d'usagers réguliers en 2016 ;
- Une vingtaine de projet en cours pour améliorer le transport des usagers en Île-de-France.

Le service Vianavigo

The image displays the Vianavigo service interface on both a desktop website and a mobile application.

Website Interface:

- Header:** Includes the Vianavigo logo, the text "Tous mes déplacements en Île-de-France" and "Itinéraires, horaires et infos trafic", and navigation links: "Me connecter", "Aide", "Contactez-nous", and "Affichage".
- Left Sidebar:** A dark navigation menu with icons and labels: "Trouver mon itinéraire", "A proximité", "Infos trafic", "Horaires", "Cartes et plans", "Mes transports faciles d'accès", "Titres et tarifs", and "Plus de services". At the bottom is a "navigo.fr" logo and a button for "Carte Navigo, forfait et gestion".
- Main Content Area:**
 - Trouver mon itinéraire:** A search section with fields for "De" (Départ) and "A" (Arrivée), a date/time selector (set to "Aujourd'hui" and "12 h"), and buttons for "Facilités d'accès", "Mes préférences", and "Mon profil".
 - Infos trafic à 12h09:** A section showing traffic status for "Train - RER" (with a warning for "Lignes perturbées" and icons for lines A, B, C, D) and "Métro" (with a warning for "Lignes perturbées" and icons for lines 1, 4, 9).

Mobile App Interface:

- Header:** Shows the Vianavigo logo, a hamburger menu icon, and a "31" icon.
- Banner:** A blue banner with white text: "Île-de-France Mobilités vous offre le covoiturage durant les grèves" and "Pendant les grèves, Île-de-France Mobilités offre le <https://vianavigo.com/banner/ile-de-france-...>".
- Search Bar:** A white bar with the text "Where are you going?" and a magnifying glass icon.
- Quick Actions:** Four circular icons for "Work", "Home", "School", and a "+" icon.
- Bottom Bar:** Four icons for "Schedules", "Traffic Info", "Nearby", and "My Trips".

« Tous mes déplacements en Île-de-France. »

Un service de préparation d'itinéraire en transport en commun proposé par Île-de-France Mobilités disponible sur navigateur, et application Android et iOS.

Le service

Vianavigo

Iconographie



Le logo de la marque est combiné. C'est-à-dire qu'il associe un symbole et le nom du service. L'icône de l'application est uniquement le pictogramme.

Gamme de couleurs



Primaire
#65b4e5



Accent
#f9a825



Secondaire
#333b43

Typographie

RALEWAY

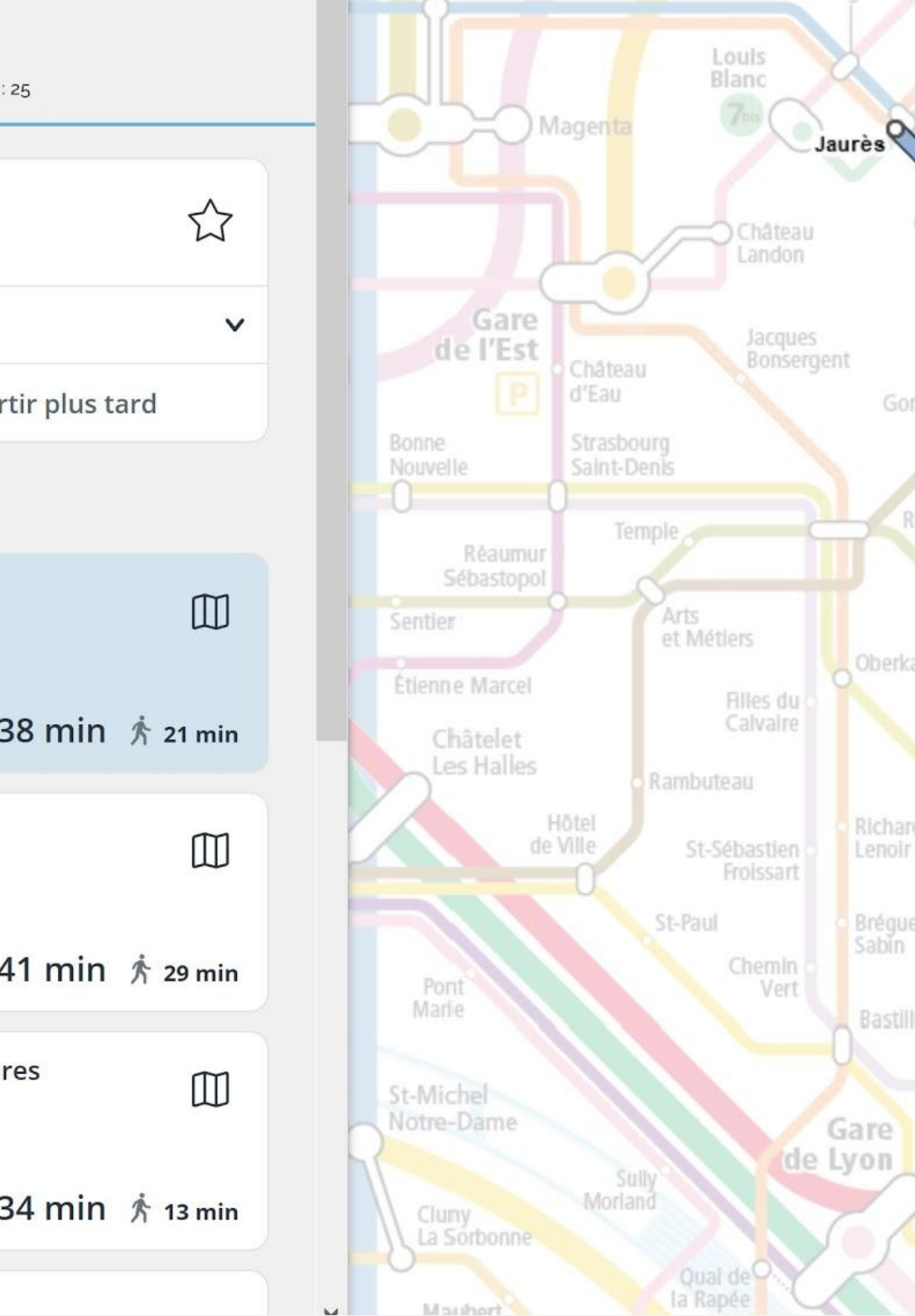
Typo utilisée sur le site Internet
et les applications mobiles.

OPEN SANS

Typo utilisée pour certains textes
sur le site Internet

HELVETICA

Typo utilisée sur la majorité
de l'application mobile iOS



Le site Internet

Audit rapide de Vianavigo.com

Lancé en 2012 et disponible sur navigateur de manière responsive, Vianavigo.com permet à ses visiteurs d'organiser des déplacements sur l'Île-de-France.

Le site est accessible en français et en anglais.

Quelques chiffres

En date de Février 2018

- On compte 386 345 visites ;
- 61% du trafic sur le site se passe sur l'onglet *Itinéraire* ;
- L'option covoiturage : 22 121 clics ;
- 73% de retours positifs sur le site Internet.

Le site Internet

Audit rapide de Vianavigo.com

Ton éditorial

Le ton du site Internet est informatif et s'articule sur l'idée d'être pratique en se concentrant sur des aspects essentiels de la navigation. Le tout cherche à rester proche des utilisateurs, notamment en utilisant des pronoms possessifs et la première personne du singulier.

“ | *My easy access transports*

“ | *I want to find the following items*

Fonctionnalités principales

- Trouver un itinéraire ;
- Être informé du trafic ;
- Horaires des différents modes ;
- Infos tarifs et titres de transports ;
- Compte personnel pour les préférences de déplacement et les alertes perturbations.

Les + des parcours utilisateurs

- Le menu latéral permet d'avoir accès à tout le contenu du site facilement ;
- Il y a un parcours utilisateur bien défini pour chaque besoin.

Les + des fonctions

- Faciles à comprendre ;
- Zoom et dézoom apprécié sur la carte ;
- Interactivité entre l'utilisateur et la plateforme ;
- L'inscription pour garder la main sur ses préférences.

Les + de la lisibilité

- Options d'accessibilité du site ;
- Informations plus pertinentes que celles de la RATP ;
- Utilisation des pictogrammes pertinente.

Les - des parcours utilisateurs

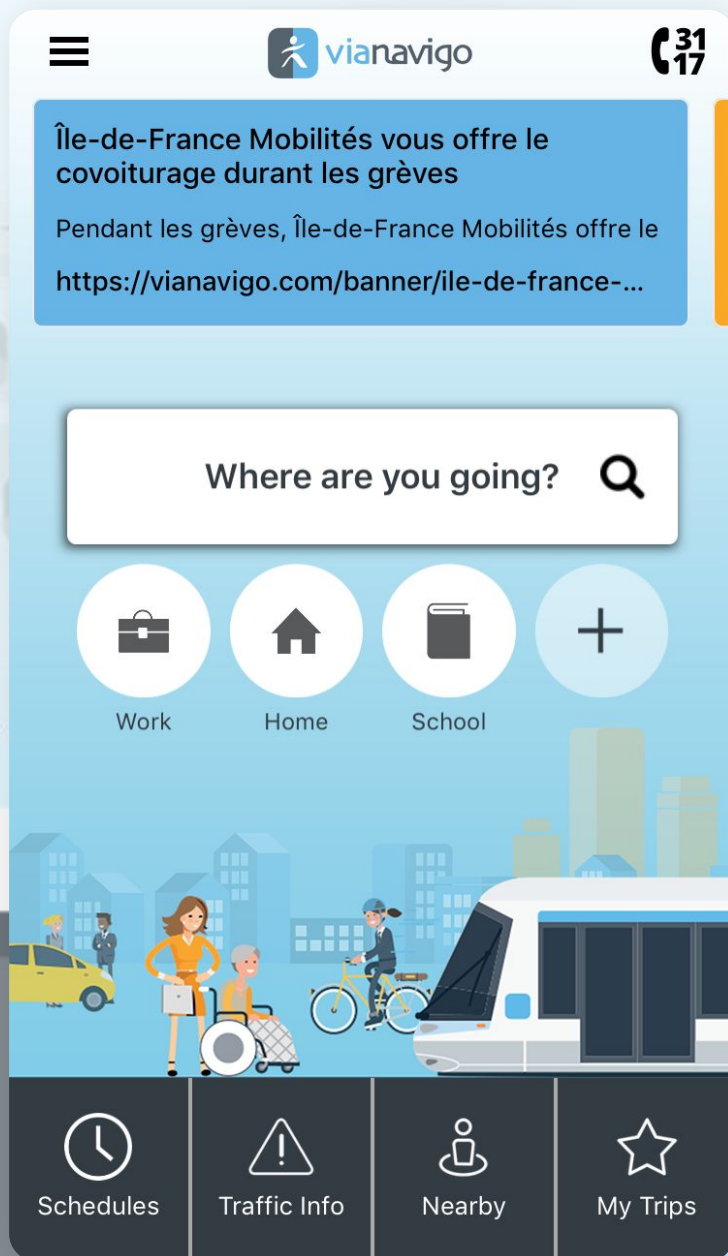
- Parcours compliqué d'une recherche de covoiturage jusqu'à la réservation ;
- Pas d'accès aux horaires depuis une recherche d'itinéraires.

Les - des fonctions

- Manque de précision sur les infos trafic ;
- Inexactitude des horaires ;
- Incompatibilités avec certains navigateurs.

Les - de la navigation

- Latence d'affichage des résultats ;
- Mauvaise lisibilité des horaires ;
- Mauvaise lisibilité de la carte au niveau des plans des quartiers ;
- Descriptions longues et peu utiles ;
- Le responsive n'est pas optimal.



L'application mobile

Audit complet de l'application

L'application Vianavigo est disponible sur écran Android et iOS. Son format portatif permet une autre manière d'utiliser le produit pour rendre les déplacements des touristes et des franciliens plus simple en Île-de-France.

L'application est disponible en français et en anglais international.

Quelques chiffres

En date de Mars 2018

- Sur Android, on compte plus de 500.000 téléchargements ;
- Une moyenne de 4,5/5 étoiles sur le Play Store ;
- Une moyenne de 2/5 étoiles sur l'Appstore.

L'application mobile

Audit complet de l'application

Imagerie

L'imagerie est présente sur la communication globale de la marque. C'est par pertinence que nous choisissons de le mettre en avant ici.



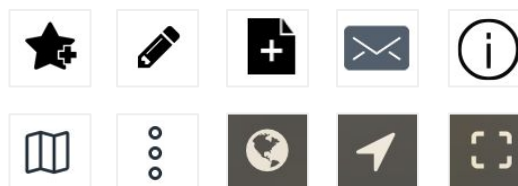
L'imagerie est urbaine et tout public. Elle s'axe sur les différents modes de transports pour correspondre à plusieurs types d'utilisateurs : les familles, les travailleurs, les étudiants et les touristes.

Cette imagerie n'est là qu'à titre illustratif et n'est pas reprise comme concept pictural sur l'ensemble de l'application.

Pictogramme : Navigation



Pictogramme : Action



Il y a différents styles de pictogrammes dans l'application : en plein, ligné, arrondi, anguleux, ...

Le tout manque d'une certaine cohérence graphique y compris vis-à-vis de l'imagerie qui a un style très marqué.

Ton éditorial

Le ton utilisé par Vianavigo est informatif aussi bien en français qu'en anglais.

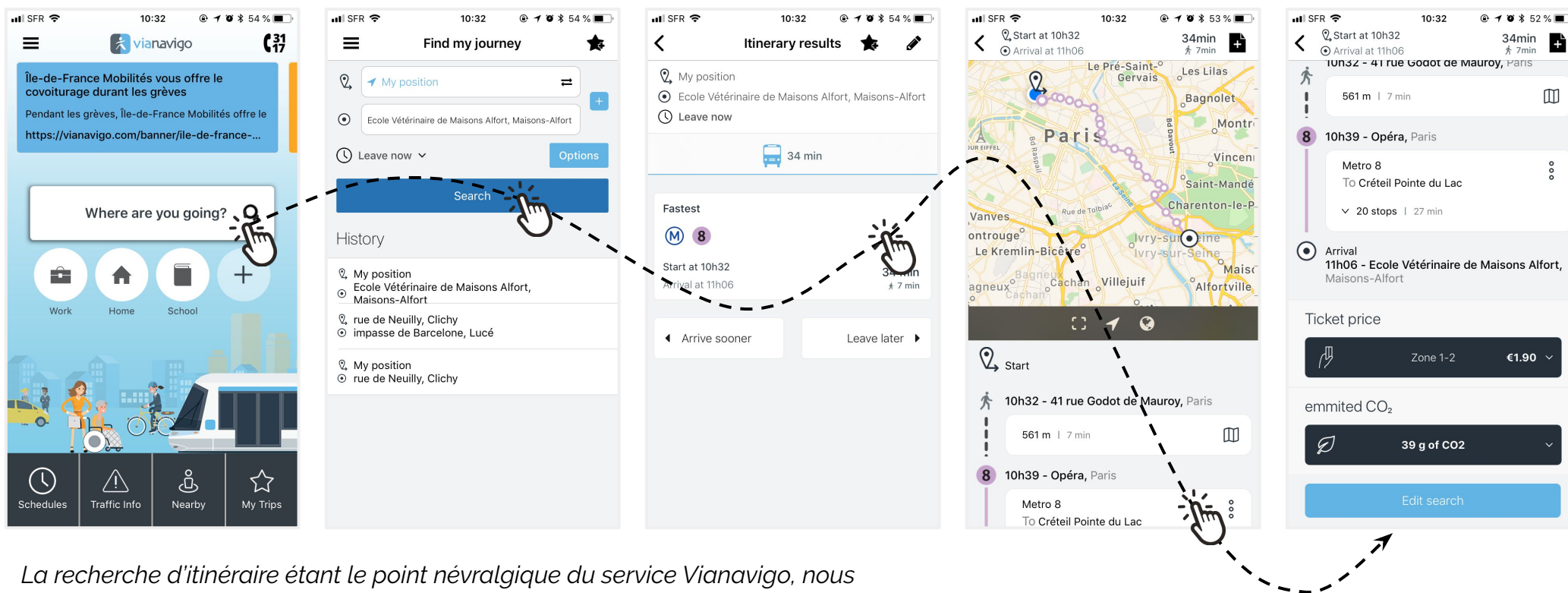
Le ton est donc neutre et n'induit aucun effet de sens particulier. Il y a parfois un peu d'emphase avec des points d'exclamation mais l'effet est très limité.

“ You are now subscribed to traffic information for this line.

“ No disruption on the line!

L'application mobile

Audit complet de l'application



Le cas principal

Chercher un itinéraire

Les problèmes de cette navigation

- Beaucoup de boutons lors de la recherche (correspondance "+", départ différé, options, recherche) ;
- Les propositions sont étalées sur plusieurs onglets quand c'est possible (transports, vélo, covoiturage) ;
- L'onglet covoiturage est actif même quand il n'y a pas de covoiturage disponible ;
- Trop d'informations sur la fiche d'un itinéraire (CO2, prix du billet, détails d'accessibilité) ;
- Les pictos de l'itinéraire ne sont pas tous compréhensibles (picto terre, picto plan, picto agrandissement, ...) ;
- Il y a peu de propositions de trajet quand l'un semble très pertinent à l'algorithme ;
- Le covoiturage propose trop de systèmes (Blablaline, Karos, iDVroom, ...), on ne sait pas lequel choisir puisque les précisions données sont uniquement factuelle (temps de trajet, prix) alors qu'on attend d'un service de covoiturage des données plus sociales (note du chauffeur, option blabla, option musique...).

Les bons points de cette navigation

- Les labels, quand il y en a, sont clair ;
- L'accent est clairement mis sur les options d'accessibilité PMR (détails ascenseur, accessibilité sonore, ...) ;
- Les informations sur le prix du ticket ou sur le CO₂ sont intéressantes mais trop exhaustives ;
- Possibilité d'ajouter aux favoris le trajet cherché ;
- Toutes les informations de la recherche sont accessibles de partout ;
- Le temps réel est bien mis en avant avec des propositions *Arriver plus tôt/tard* ;
- Le covoiturage est bien mis en avant ;
- Bonne organisation des infos de l'itinéraire : les plus importantes en haut de page.

La synthèse de l'audit

Quelques points à retenir sur l'ensemble de l'application

Les problèmes relevés		
Beaucoup trop d'options, notamment sur un tout petit écran	Les retours en arrière ne ramènent pas toujours à la bonne page	L'imagerie n'est pas exploitée jusqu'au bout
L'option covoiturage ouvre une appli ou demande à en installer une nouvelle	Les traductions vers l'anglais ne sont pas faites partout (le splashscreen, les notif push, les alertes trafic in-app, ...)	Il est parfois difficile de faire ce que l'on veut, notamment à cause des pictogrammes pas toujours évidents à comprendre
Il y a beaucoup de styles différents pour les pictogrammes	Éditer une information peut supprimer les informations entrées la première fois	Deux typos et plusieurs graisses différentes sans raison valable
La couleur gris foncé/noire n'est pas la même partout sans raison valable	Les descriptions et les informations sont trop exhaustives et dispersent l'attention	

La synthèse de l'audit

Quelques points à retenir sur l'ensemble de l'application

Les bonnes choses sur lesquels se reposer		
Les itinéraires en temps réel et à venir se croisent, ce qui est pratique	La navigation est rapide quand on utilise la fonction principale de l'app (itinéraire)	L'utilisateur est prévenu en temps réel de problème sur ses trajets favoris
La disponibilité hors-ligne de plan de métro téléchargé au préalable	Le site Le Lab by Vianavigo qui tente à faire évoluer l'application grâce aux retours des utilisateurs	Les options d'accessibilité aux PMR (Personnes à Mobilité Réduite) sont prises en compte lors de la recherche de l'itinéraire
L'univers de marque (l'imagerie) correspond bien au monde des transports franciliens	Le formulaire de satisfaction	Les push notif d'alerte trafic

La concurrence

Quelques acteurs du milieu



SNCF / Société nationale des chemins de fer français

La SNCF est l'entreprise ferroviaire publique française,

L'application SNCF gère les itinéraires sur ses réseaux principalement.



RATP / Régie autonome des transports parisiens

La RATP assure l'exploitation d'une partie des transports de Paris et sa banlieue.

L'application permet de trouver un itinéraire avec la RATP et la SNCF.



TBM / Transports Bordeaux Métropole

Le TBM est le réseau de transport en commun desservant Bordeaux métropole.

L'application propose des itinéraires avec les différents modes de transport en ville.



Google Map

Google Maps est un service gratuit de cartographie en ligne.

L'application permet de chercher un itinéraire et prend en compte différents modes de transport (à pied, vélo, bus, métro, VTC...)



Citymapper

Citymapper est une application mobile de déplacements urbains et de calculs d'itinéraires.

Elle prend en compte de nombreux modes de transport, y compris les taxis et les VTC.



MTA / Metropolitan Transportation Authority

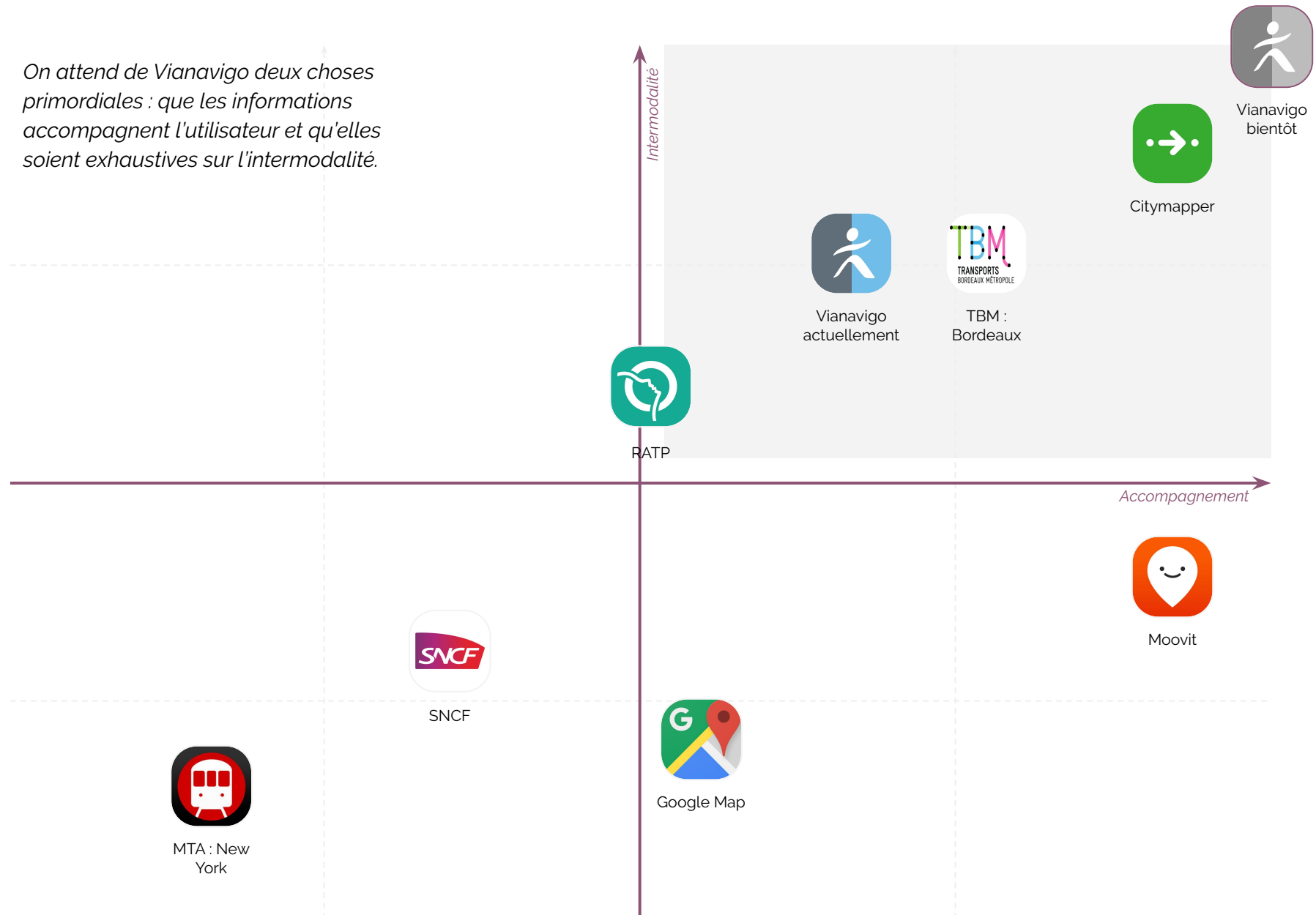
La MTA est l'entreprise publique, chargée de la gestion des transports publics dans New York et son agglomération.

L'application propose de préparer ses itinéraires sur la MTA.

Le positionnement

Matrice concurrentielle

On attend de Vianavigo deux choses primordiales : que les informations accompagnent l'utilisateur et qu'elles soient exhaustives sur l'intermodalité.



Les enjeux

Piliers à conserver

La refonte de l'application Vianavigo repose sur des enjeux qui influencent aussi bien la marque qu'Île-de-France Mobilités.

1.

Tout-en-un

La multiplication des modes de transport, l'engouement de la concurrence et l'insatisfaction des utilisateurs sont autant de facteurs déterminants à gérer dans la conception d'un produit aussi complet que cherche à l'être Vianavigo.

2.

Besoins

Vianavigo cherche avant tout à *Rendre Service*. C'est la pertinence et la qualité des services proposés qui doivent répondre aux besoins des usagers, qu'ils soient franciliens ou touristes de passage.

3.

Business

Un service gratuit tel que Vianavigo a besoin de ressources pour assurer son fonctionnement. Île-de-France Mobilités est une valeur sûre, soutenue par la région et par l'État, pour assurer ce rôle. L'enjeu est ici de mesurer l'impact business qu'une nouvelle application peut avoir.

La veille fonctionnelle

Comprendre les axes de travail

Trois axes ont été notés, durant le brief, comme étant d'importance capitale dans la conception d'une nouvelle application.



Intermodalité

Mettre les différents modes de transport au cœur des préoccupations des usagers.



Accompagnement

Rendre service aux utilisateurs tout au long de leur expérience à travers l'application.



Multilingue

Devenir une application parfaitement comprise par les touristes étrangers et non-francophones.

L'intermodalité

Un choix multiple et unique

L'intermodalité se définit par l'utilisation de plusieurs modes de transport au cours d'un même déplacement.

Comment intégrer tous les modes de transports franciliens et leurs combinaisons ?

Métro, bus, tramway, autopartage, taxi, RER, VTC, covoiturage, vélo en libre service... Les possibilités sont aussi limitées que le nombre de combinaisons envisageables : exponentielles. Il est pourtant dit partout que l'intermodalité est contraignante pour les usagers qui ont déjà leurs propres habitudes de déplacement.

La veille sur l'Intermodalité a pour but de faire le point sur ce qu'il se fait déjà et les méthodes à envisager pour faire aussi bien, voire beaucoup mieux.



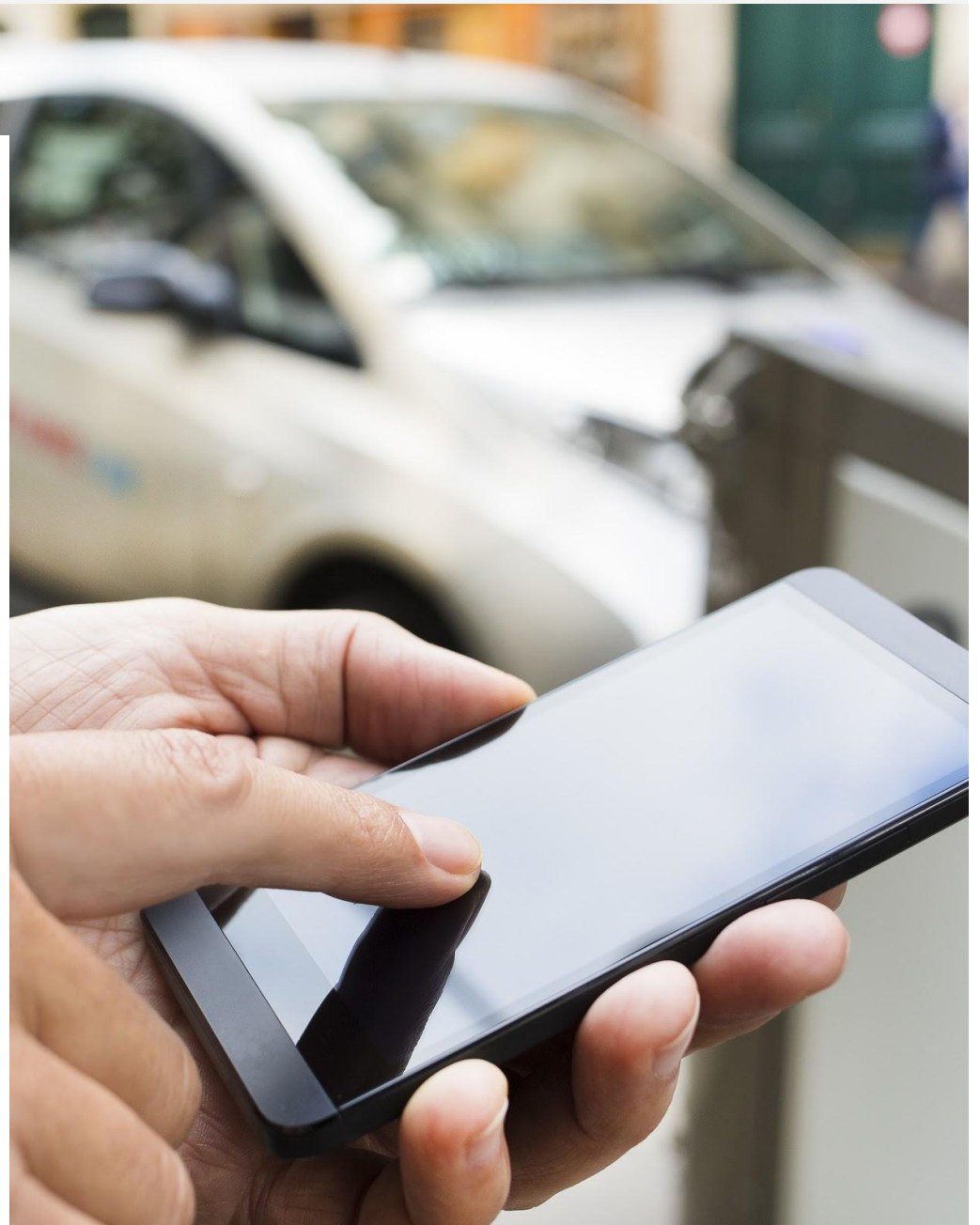
Transit



Google Map

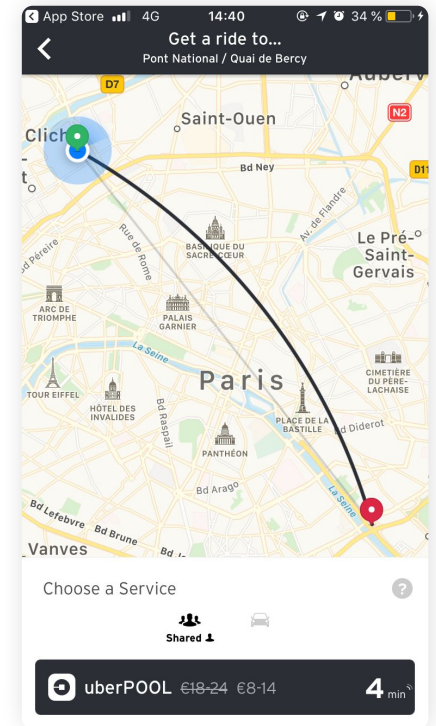
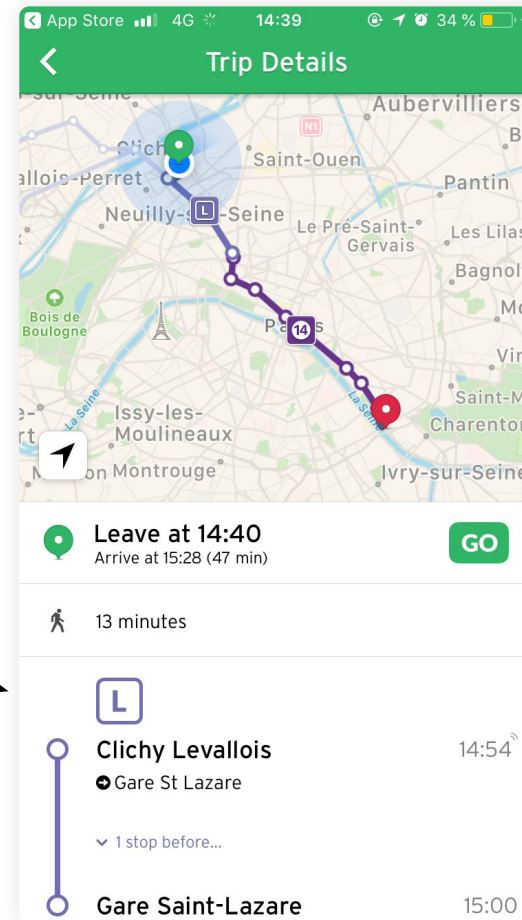
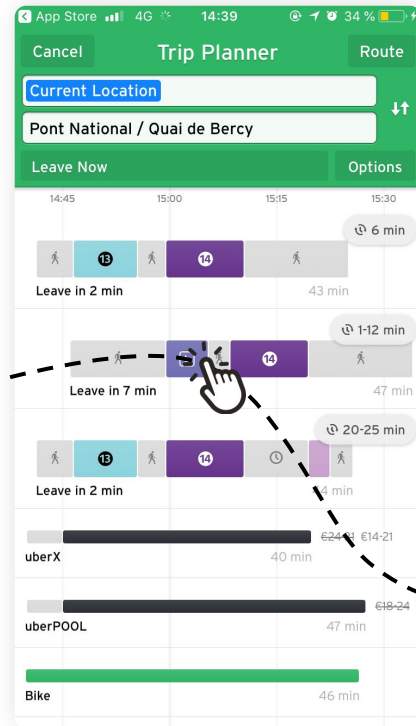
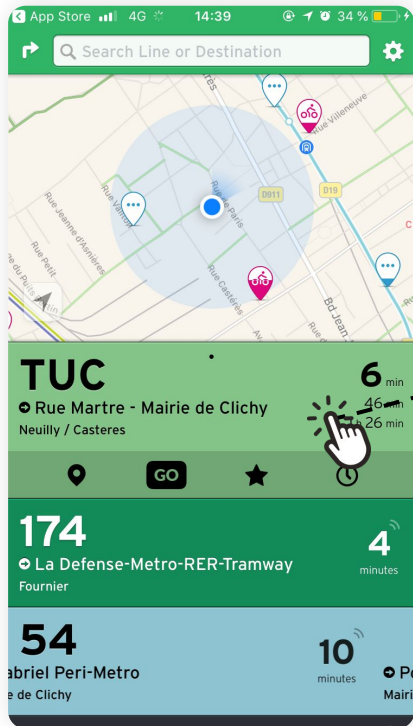


Citymapper



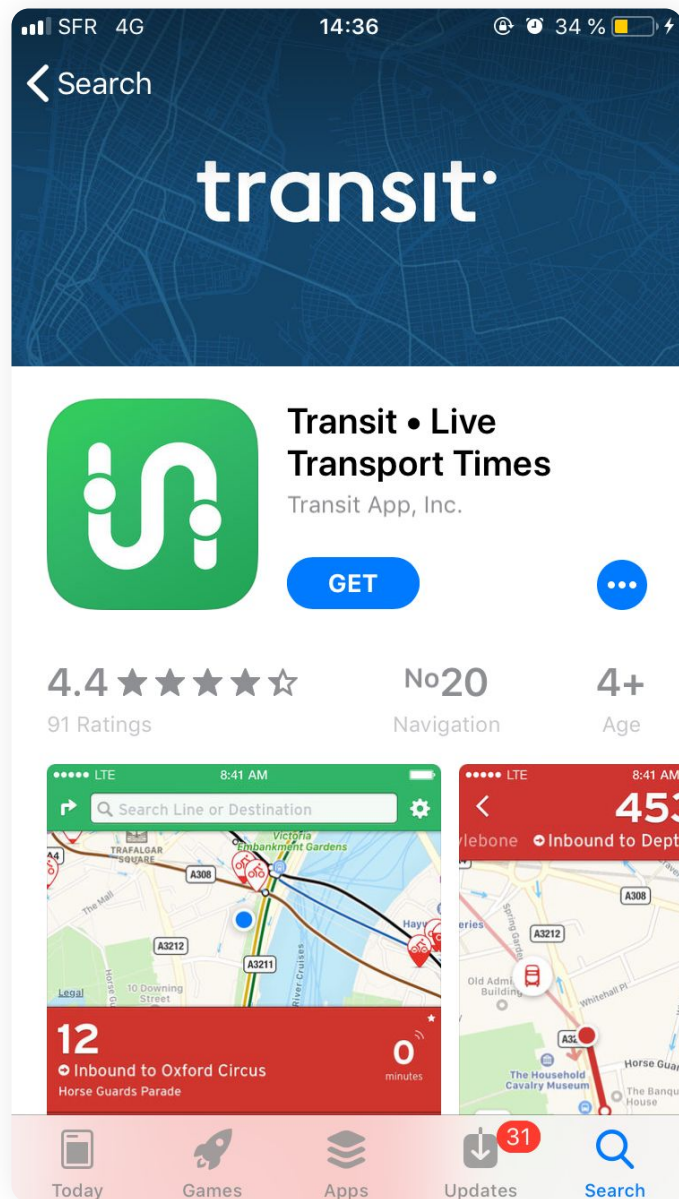
L'intermodalité

Un choix multiple et unique



L'intermodalité

Un choix multiple et unique



Transit

« *Tout est dans le nom.* »

Transit, application montréalaise, permet d'accéder instantanément aux horaires des transports en commun aux alentours,

Elle accompagne l'utilisateur tout au long de son itinéraire en temps réel, dans 15 grandes villes françaises et dans 7 pays à travers le monde.

Service disponible sur : Appstore et Playstore

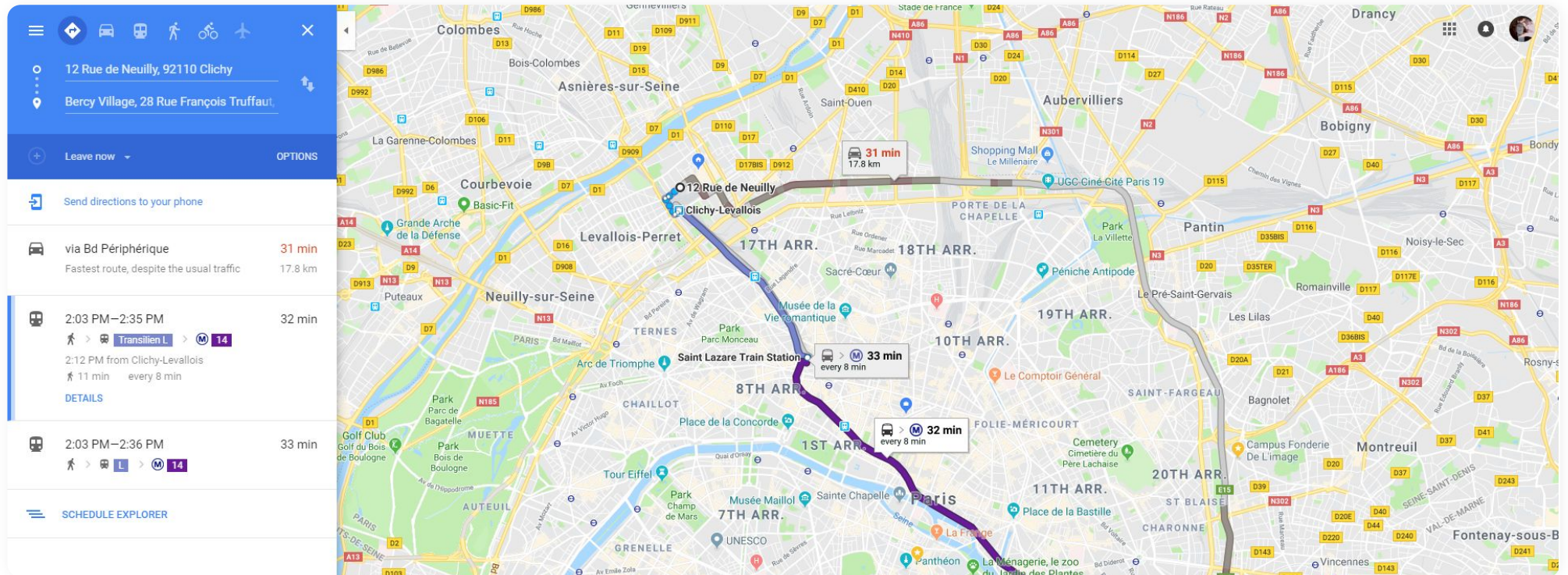
Ce qui pose problème

- Intermodalité imposée ou absente, on ne peut pas choisir pour chaque trajet, il faut le configurer dans les paramètres de l'application ;
- Dans les plus petites villes certaines lignes sont affichées mais pas les horaires et elles ne sont pas indiquées sur la carte ;
- Les Itinéraires sont peu fiables pour un trajet entre les grandes villes et leurs banlieues.

Ce que l'app fait bien

- L'application accompagne et guide tout au long du voyage grâce à la géolocalisation ;
- Un système de navigation fluide et intuitif ;
- Des propositions de mode de transport variées ;
- Une satisfaction utilisateurs de 4,2/5 avec 41.316 notes sur le Play Store.

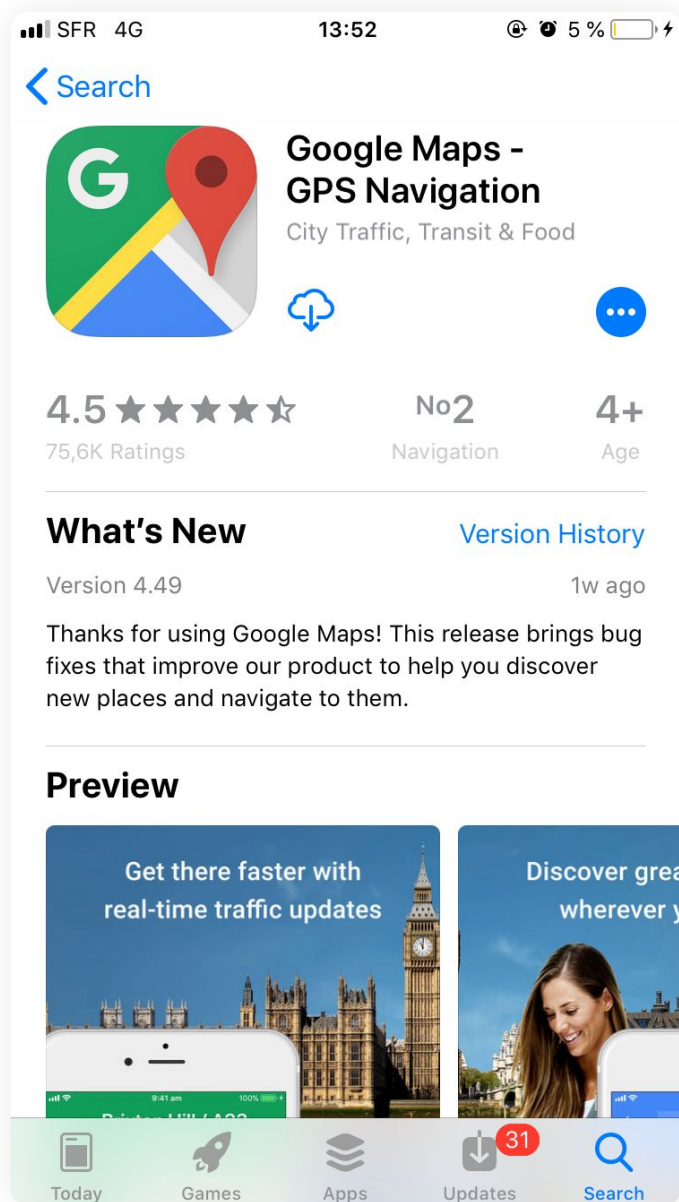
Un choix multiple et unique



Google Maps met à profit sa connaissance des routes, l'open data de la SNCF et de la RATP, et les données que fournissent ses utilisateurs en tâche de fond de leur smartphone.

L'intermodalité

Un choix multiple et unique



Google Map

"Think Different."

Créé par Google et lancé en 2004, il s'agit d'un service gratuit de cartographie en ligne. Il propose une navigation GPS en temps réel grâce à la géolocalisation.

On compte aujourd'hui 200 pays cartographiés, dont 50 avec Street View, et plus d'un milliard d'utilisateurs mensuels.

Service disponible sur : Navigateur, Appstore et Playstore

Ce qui pose problème

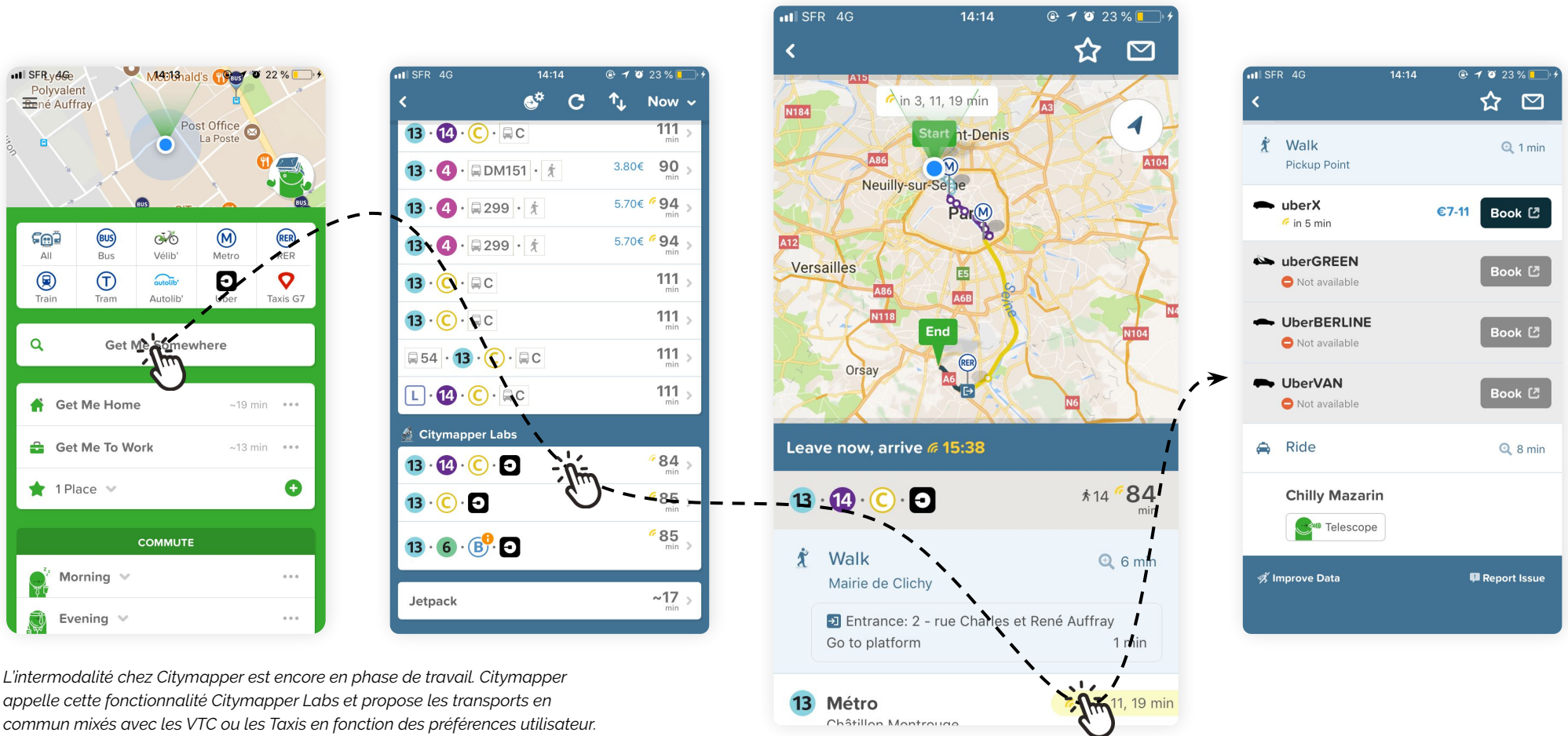
- Les cartes sont devenues très denses au fil du temps et pas toujours faciles à comprendre ;
- L'application est très intrusive pour les utilisateurs et collecte beaucoup de données à leur insu ;
- L'intermodalité n'est pas très présente : il y a une catégorie pour chaque mode de déplacement et aucune possibilité d'en mixer deux ;
- L'application est moyennement fiable concernant les itinéraires en transport en commun ;
- Les stations Vélib' ne sont pas référencées.

Ce que l'app fait bien

- La fonction GPS est performante lorsque la connexion est bonne ;
- Application *Tout-en-un* puisqu'elle propose de nombreux modes de transport, une fonction GPS, un aperçu du trafic et d'autres fonctions encore... ;
- Système de navigation limpide et intuitif ;
- Satisfaction des utilisateurs (4,5/5 avec 61 291 notes sur l'App Store)

L'intermodalité

Un choix multiple et unique



L'intermodalité chez Citymapper est encore en phase de travail. Citymapper appelle cette fonctionnalité Citymapper Labs et propose les transports en commun mixés avec les VTC ou les Taxis en fonction des préférences utilisateur.

L'intermodalité

Un choix multiple et unique



Citymapper

« *The ultimate transport app.* »

Créé en 2011 par Amat Yusuf, le service permet de se déplacer en toute tranquillité dans presque 30 grandes villes à travers le monde.

Le service est essentiellement utilisé par les citoyens et les voyageurs étrangers puisque l'application n'est disponible que dans les grandes villes.

Service disponible sur : Navigateur, Appstore et Playstore

Ce qui pose problème

- Le service ne fonctionne que dans certaines villes, particulièrement les grandes villes ;
- L'heure d'arrivée n'est pas affichée à l'étape des suggestions d'itinéraire ;
- Son utilisation hors-ligne est plutôt limitée ;
- L'intermodalité est limitée au métro/RER + taxi/VTC et ne prend pas en compte les vélos ou autos en libre service ;
- Nécessite une bonne connexion pour une réponse rapide lors d'une recherche d'itinéraire.

Ce que l'app fait bien

- Une belle quantité de choix d'itinéraire ;
- Configuration possible des transports utilisés par l'utilisateur ;
- Gamification par les statistiques de trajet (calories dépensées, arbres sauvés, argent économisé) ;
- Consultation hors-ligne des plans ;
- Indication sur l'optimisation du trajet (sortie la plus accessible, meilleur wagon pour gagner du temps) ;
- Communautaire : Propose aux utilisateurs de donner des précisions sur leur trajet pour optimiser le futur trajet des autres.



L'intermodalité

Synthèse

Finalement, l'intermodalité n'est pas tant exploitée que ça à travers les quelques cas de figure observés. On peut imaginer que le problème navigue plutôt autour des habitudes des usagers qui mettent un certain OIa face à la possibilité de mixer plusieurs modes de transport dans un trajet.

Citymapper fait pourtant l'effort d'en proposer une version sur laquelle prendre exemple : l'intermodalité peut être un gain de temps, voire un gain d'argent.

Mettre plus en avant ces idées-là pourrait être la mèche à allumer pour pousser l'intermodalité dans une nouvelle dynamique.

Les problèmes relevés

- Prendre un grand soin du Paris *intramuros* et léser la petite et grande couronne. Mettre de côté la banlieue peut se révéler désastreux aussi bien pour les banlieusards que pour les touristes qui visitent les grandes villes en-dehors de Paris.
- Proposer une intermodalité limitée aux grands modes de transport (métro + VTC / RER + métro / ...) c'est oublier qu'il faut être exhaustif pour contenter tout le monde.
- Les collectes de données intrusives qui, même si elles servent le service de manière anonyme et sûre, peuvent gêner des utilisateurs avertis sur la question du *big data*.

Les bonnes choses sur lesquelles se reposer

- L'accès hors-ligne à des plans de transport en commun exhaustifs et multimodales.
- Proposer aux utilisateurs de configurer leurs modes de transports désirés.
- Proposer des trajets qui mixent les transports en commun réguliers (RER, métro, bus) et les transports individuels (Autolib', Vélib, taxi, VTC)
- La prise en compte du trafic sur la route et dans les transports.
- La prise en compte des temps de trajet et du prix en fonction des moyens de transport choisis.

L'accompagnement

Avant, pendant et après...

Vianavigo se veut être un service universel capable de répondre aux différents besoins de l'utilisateur. Cela signifie que l'application doit être une valeur sur laquelle se reposer à chaque instant dès que le besoin s'en fait sentir.

Comment assister l'utilisateur à chaque étape de son voyage ?

Avant, pendant et après : les trois étapes d'un trajet. De nos jours, c'est l'expérience qui prime plus que la qualité de service. L'émotionnel joue un grand rôle et il faut permettre aux utilisateurs de créer une relation de confiance aussi bien avec la marque qu'avec le service Vianavigo.



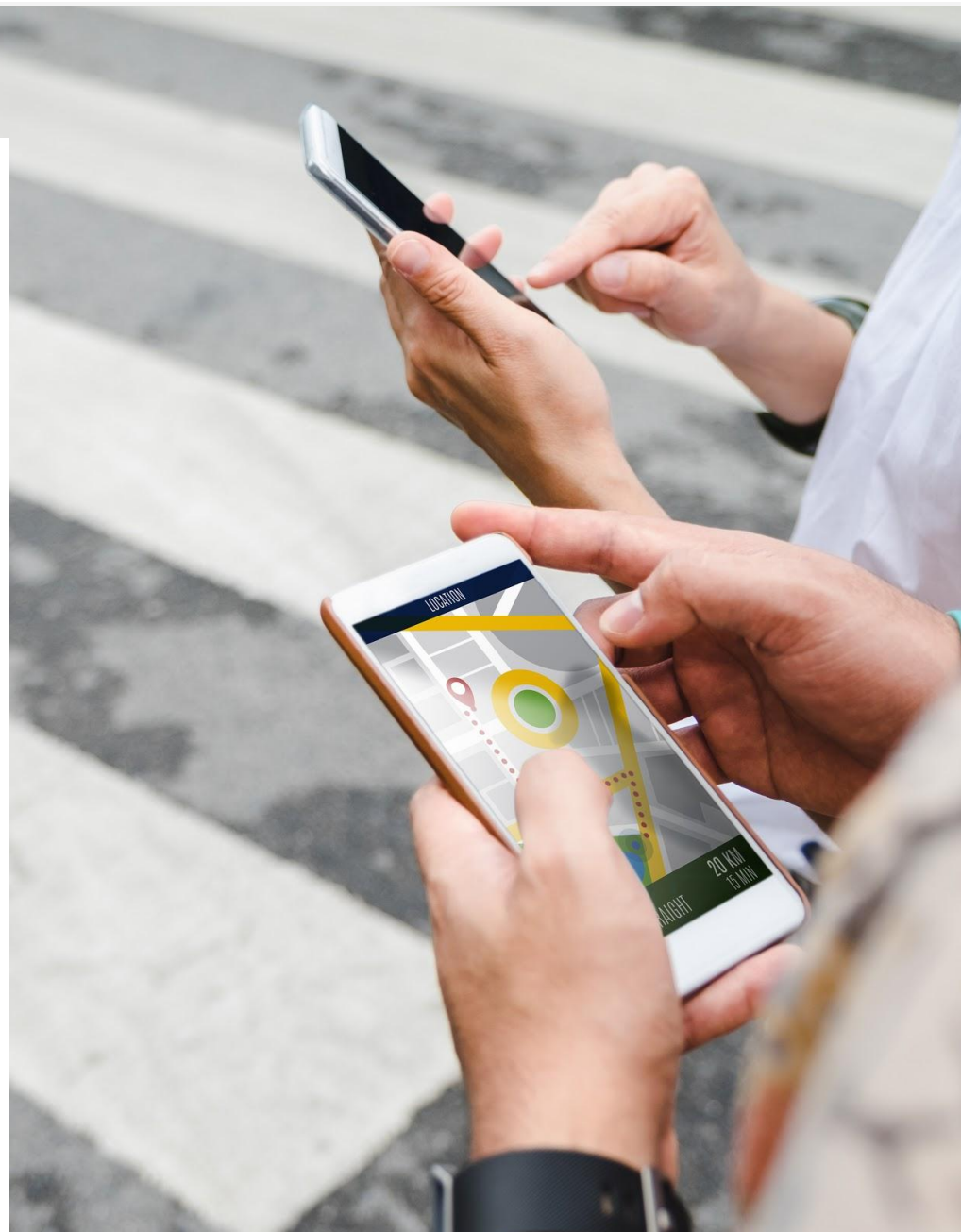
OUI.sncf



Waze

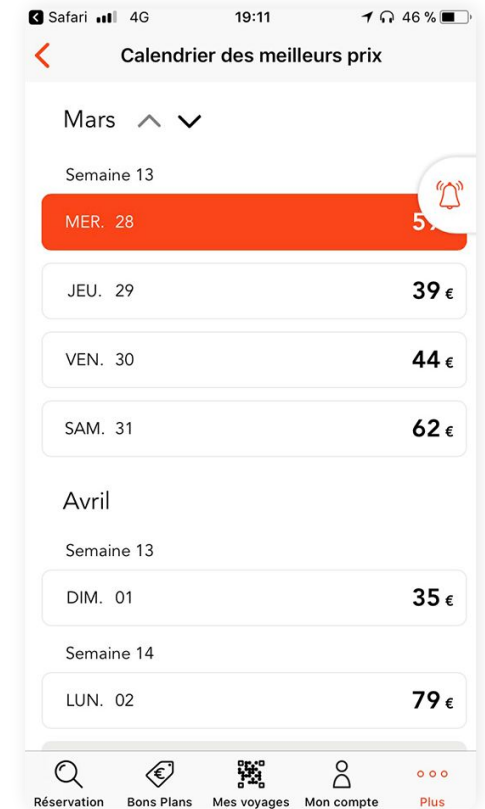
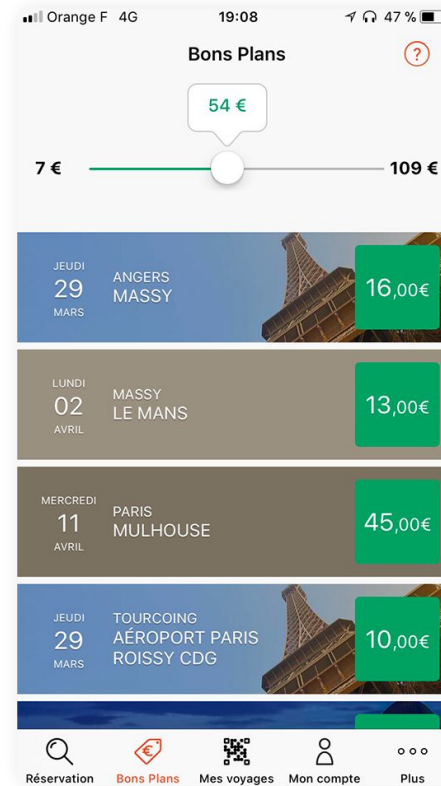
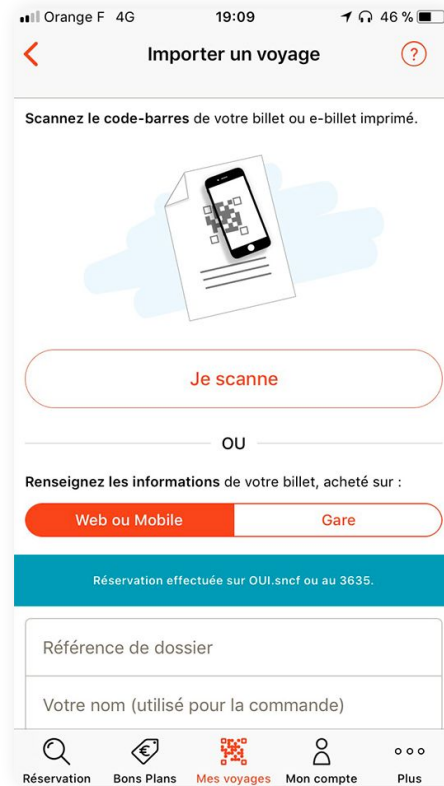


Prime Now



L'accompagnement

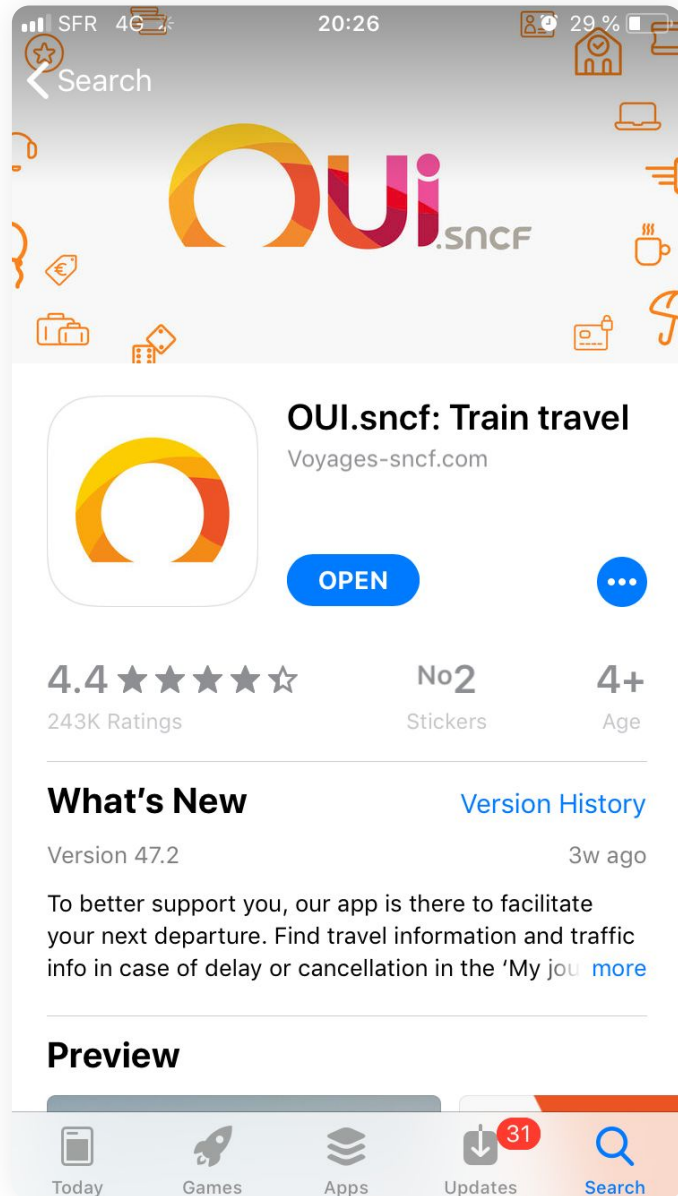
Avant, pendant et après...



La grande force de OUI.sncf est de mettre à l'honneur la préparation du voyage à travers différentes fonctionnalités qui deviennent vite indispensables : le profil de l'utilisateur, ses billets dématérialisés, ou encore des mises en avant de prix attractifs.

L'accompagnement

Avant, pendant et après...



OUI.sncf / L'accompagnement avant

« *Libère vos envies de voyage.* »

OUI.sncf est le distributeur de billet de voyages en ligne de la SNCF sur la France, l'Europe et le monde

La plateforme OUI.sncf fait partie des plateformes d'organisation de voyage les plus utilisées en Europe.

Service disponible sur : Navigateur, Appstore et Playstore

Ce qui pose problème

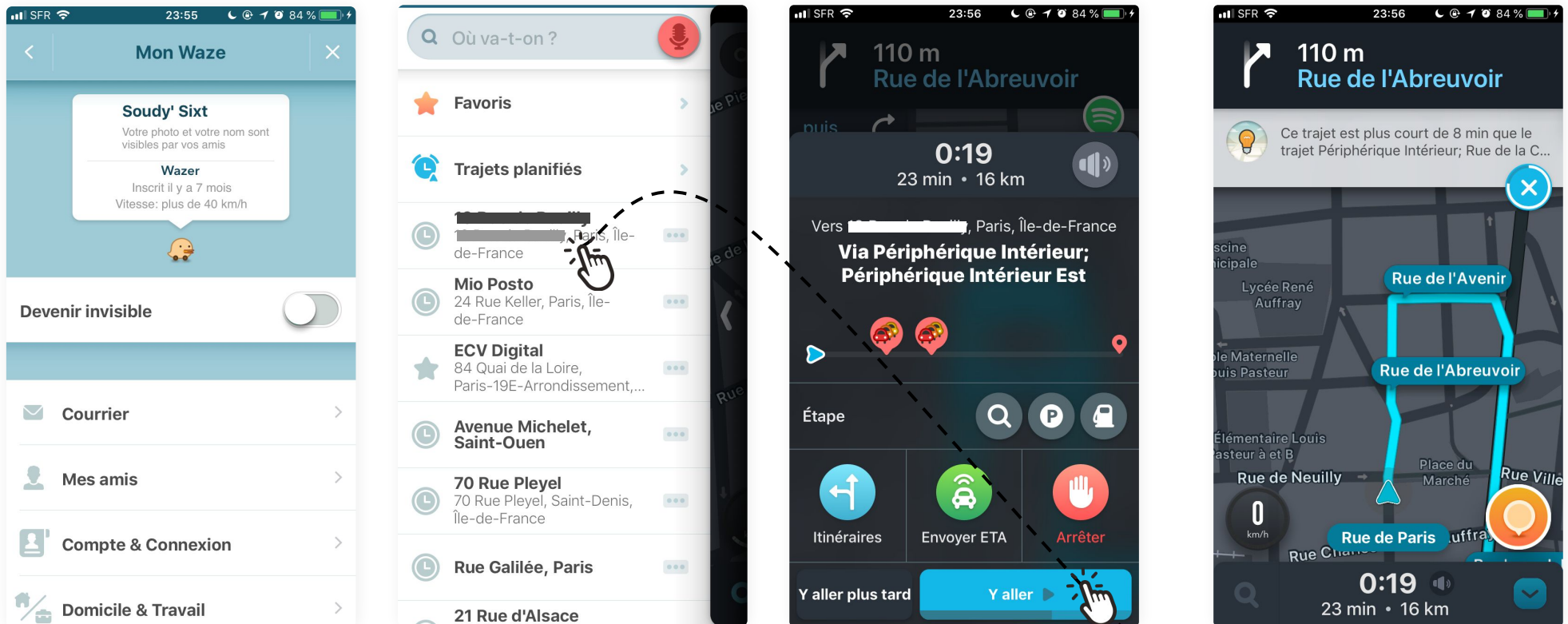
- Des soucis quant à l'annulation et la modification d'un voyage ;
- Une lourde difficulté à *oublier* l'ancienne image de marque véhiculée par Voyage-sncf.com ;
- L'application mobile ne donne accès qu'aux réservations de trains et pas aux autres services que propose le site (vol, location de voiture, hôtel...).

Ce que l'app fait bien

- Une stratégie de différenciation est faite grâce aux services *originaux* proposés par l'application : le service cherche à connaître au mieux son utilisateur afin de lui proposer les meilleures options de voyage ;
- Le voyageur est accompagné du début à la fin de sa réservation ;
- De nombreuses suggestions prennent en amont les envies des utilisateurs ;
- Un chatbot répond à certaines interrogations courantes des utilisateurs ;
- Une uniformité complète entre le site Internet et l'application.

L'accompagnement

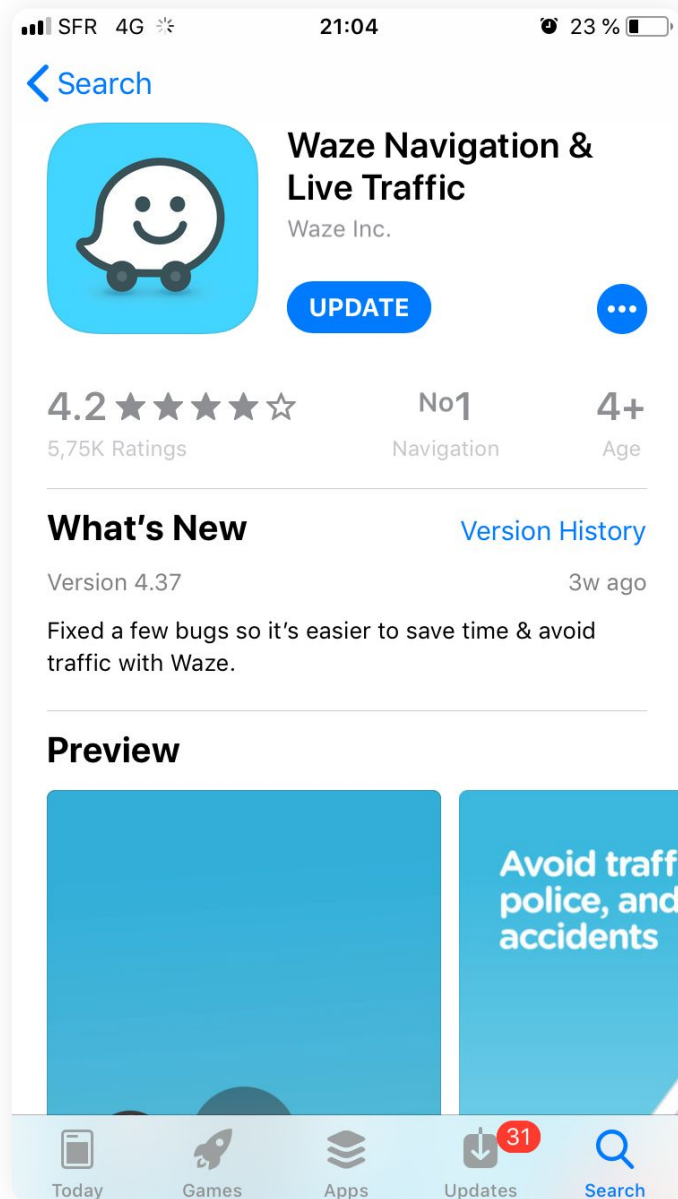
Avant, pendant et après...



Application grandement démocratisée chez les conducteurs; Waze sait accompagner son utilisateur durant son trajet d'un point A à un point B. La communauté Waze fait se différencier le produit en incluant une dimension de partage d'informations sur le trafic et les accidents.

L'accompagnement

Avant, pendant et après...



Waze / L'accompagnement pendant

« Waze. Déjouons le trafic, ensemble. »

L'application rachetée par Google qui détrône les GPS.

Waze est l'application de trafic et de navigation communautaire réunissant la plus grande communauté dans le monde. Elle permet aux conducteurs issus d'une même région de partager en temps réel l'état du trafic et des routes, réduisant pour tout le monde frais de carburant et temps de trajets quotidiens.

Service disponible sur : Navigateur, Appstore et Playstore

Ce qui pose problème

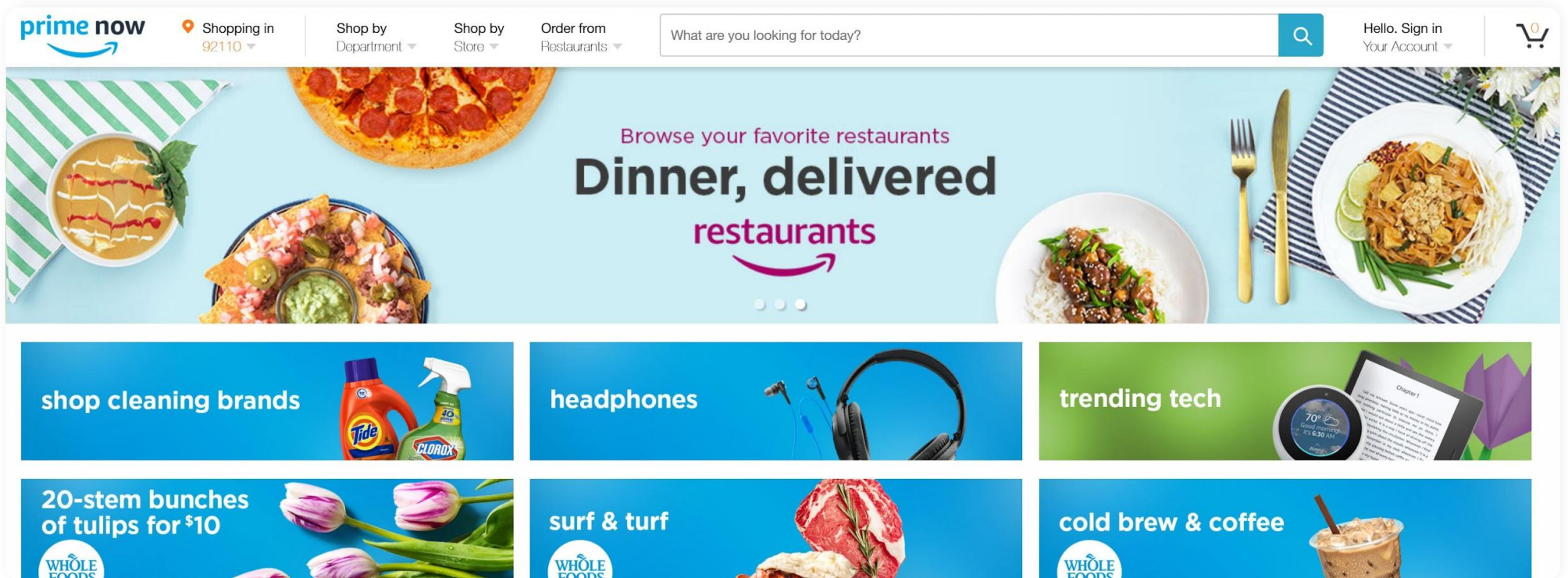
- La publicité qui masque une partie de la carte à certains moment peut être un vecteur d'accident de la route ;
- Prévenir d'un accident lorsqu'on est au volant peut en provoquer un nouveau.

Ce que l'app fait bien

- Permettre à la communauté (+ de 100 M d'utilisateurs) de prévenir d'un imprévu sur la route et éviter des embouteillages ;
- Application à la jonction du GPS et du réseau *social* en temps réel.

L'accompagnement

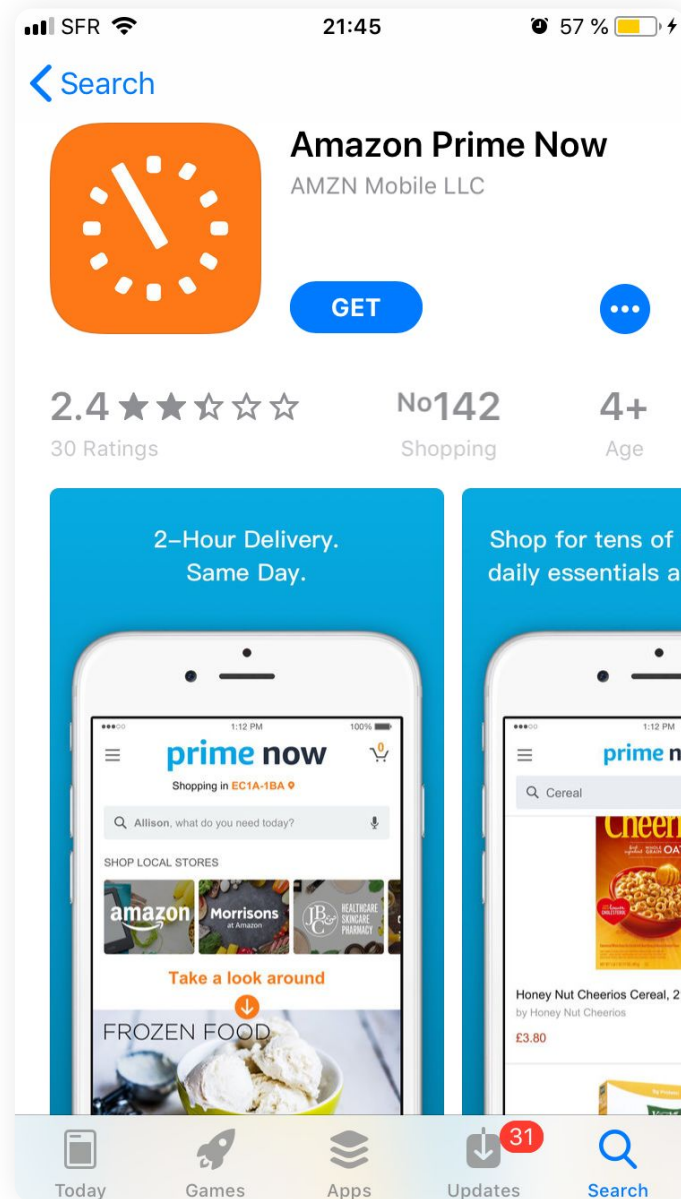
Avant, pendant et après...



Prime Now, un service Amazon au cœur d'un nouveau procédé d'achat à la demande. Une fois l'achat puis la réception effectués, il est possible de donner son avis sur des produits ou encore de profiter des recommandations pour commander plus encore. Une manière de fidéliser sa clientèle.

L'accompagnement

Avant, pendant et après...



Prime Now / L'accompagnement après

« Vos achats où vous voulez, quand vous voulez. »

Prime Now est lancé en 2014 par Amazon, grand groupe spécialisé dans la vente au détail en ligne de produits divers et variés. Pour se différencier de sa grande sœur, le service propose une livraison dans les 1h à 2h après la commande, assurant un flux constant (actuellement limité aux grandes métropoles).

Service disponible sur : Navigateur, Appstore et Playstore

Ce qui pose problème

- L'insistance parfois palpable pour certains produits qui remontent plus que d'autres ;
- Des notifs push non-désirées pour ne pas oublier d'acheter encore sur le service.

Ce que le service fait bien

- Les recommandations de produits susceptibles d'intéresser l'utilisateur ;
- Un apprentissage du service pour comprendre les besoins ou les envies éventuels de l'utilisateur ;
- Les push notifs après réception des produits pour donner son avis dessus.



L'accompagnement

Synthèse

Les trois produits présentés auparavant permettent de fixer notre attention sur les points névralgiques : avant, pendant et après l'utilisation du service Vianavigo.

On constate que l'*Avant* vise surtout à organiser le trajet. Le but est ici de préparer l'utilisateur à son Pendant. Pour ce faire, l'utilisateur est accompagné tout du long jusqu'au moment de payer, voire plus tard jusqu'à avant le départ.

Cet accompagnement prend plusieurs formes mais OUI.sncf se démarque grâce à un Chatbot capable d'organiser une réservation en posant quelques questions aux utilisateurs.

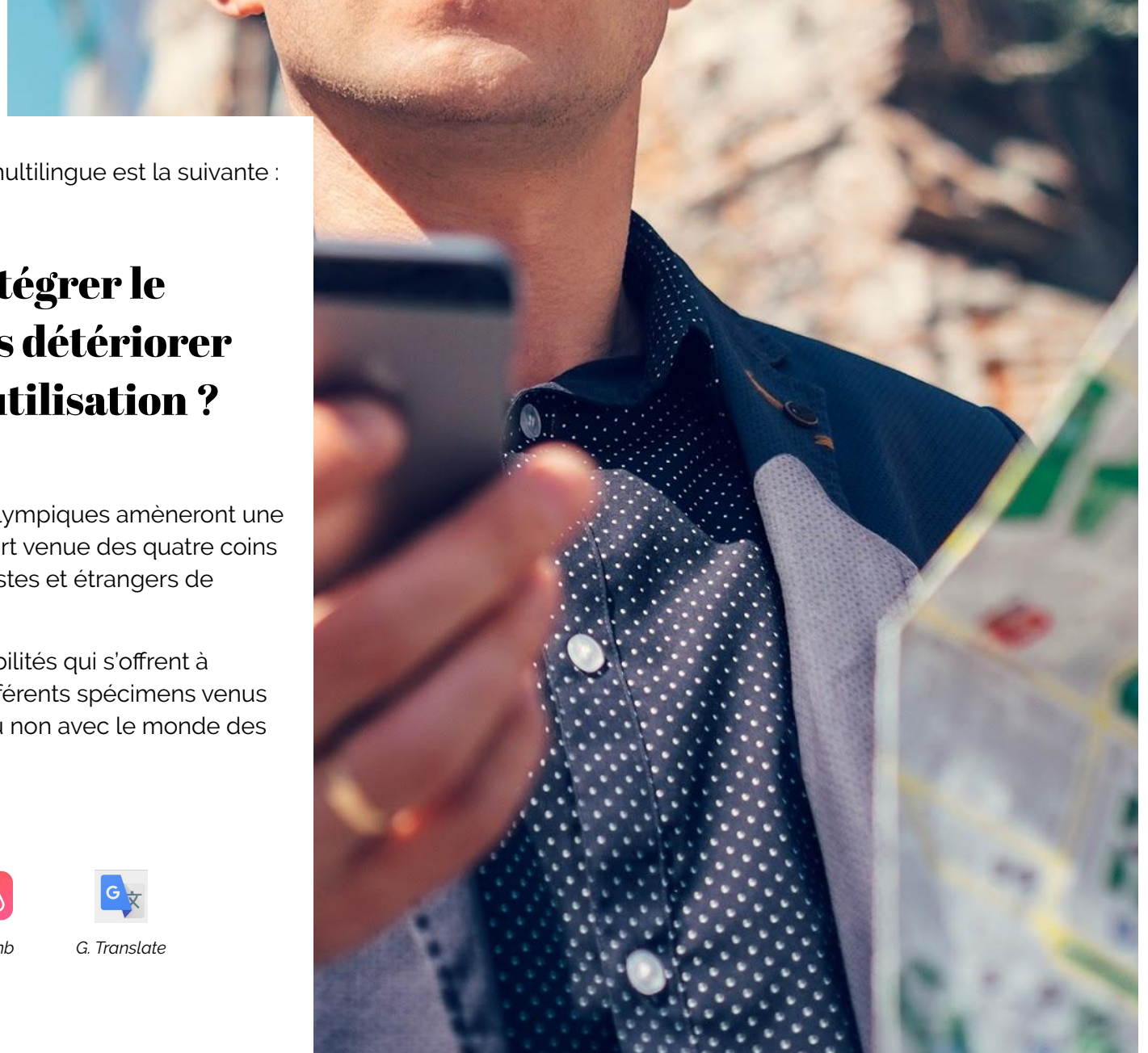
Le *Pendant* a un but de guidage : il ne faut pas laisser l'utilisateur de côté. Il doit rester le moteur de son déplacement. Une fonction de géolocalisation durant un itinéraire a complètement sa place dans ce travail-là.

L'*Après* est un vaste sujet. L'exemple de Prime Now nous permet cependant d'imaginer qu'il faut anticiper les futurs demandes qui renoueront avec l'*Avant*.

L'accompagnement

Synthèse





La problématique concernant le multilingue est la suivante :

Comment intégrer le multilingue sans détériorer la simplicité d'utilisation ?

L'idée étant qu'en 2024 les Jeux Olympiques amèneront une population étrangère férue de sport venue des quatre coins du globe, s'ajoutant ainsi aux touristes et étrangers de passage.

Pour faire un grand tour des possibilités qui s'offrent à Vianavigo, nous avons observé différents spécimens venus du digital qu'ils aient un rapport ou non avec le monde des transports.



GoodBarber



RATP



AirBnb



G. Translate

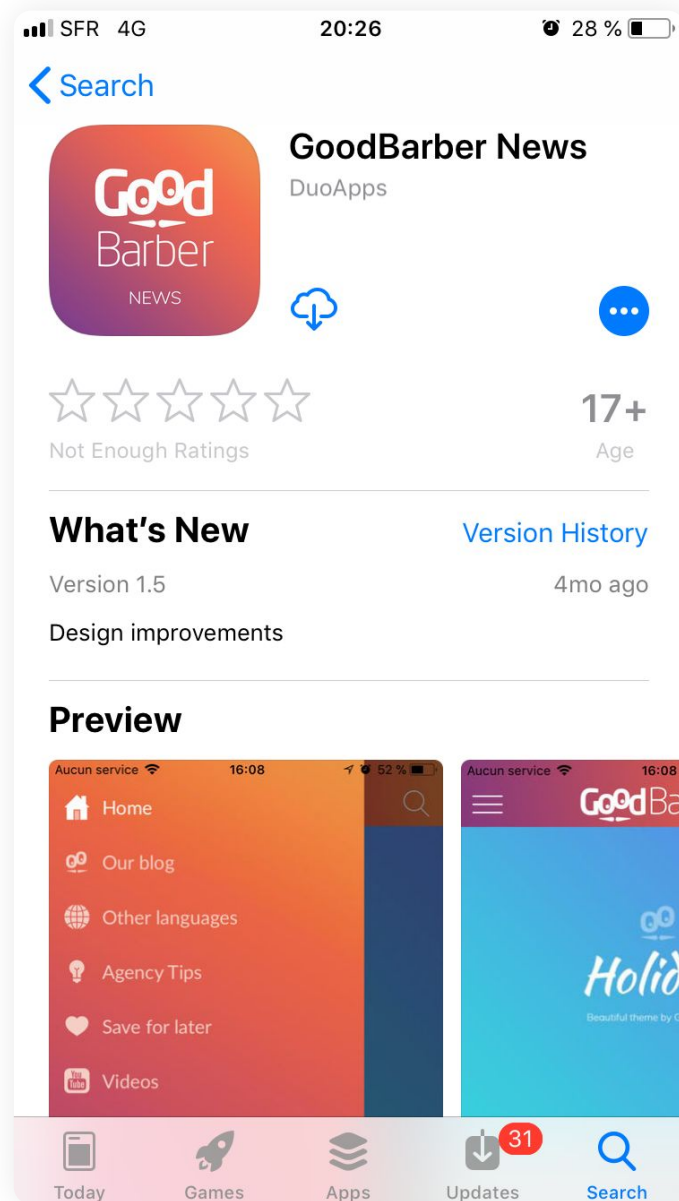
Le multilingue

Adapter l'interface



Le multilingue

Adapter l'interface



GoodBarber News

"Follow all the latest news about mobile apps trends."

Application créée en 2017 par la société GoodBarber, spécialisée dans le développement d'outil de création d'application.

L'application permet de se tenir au courant de l'actualité des tendances design dans le domaine des navigations mobiles.

Service disponible sur : Appstore

Ce qui pose problème

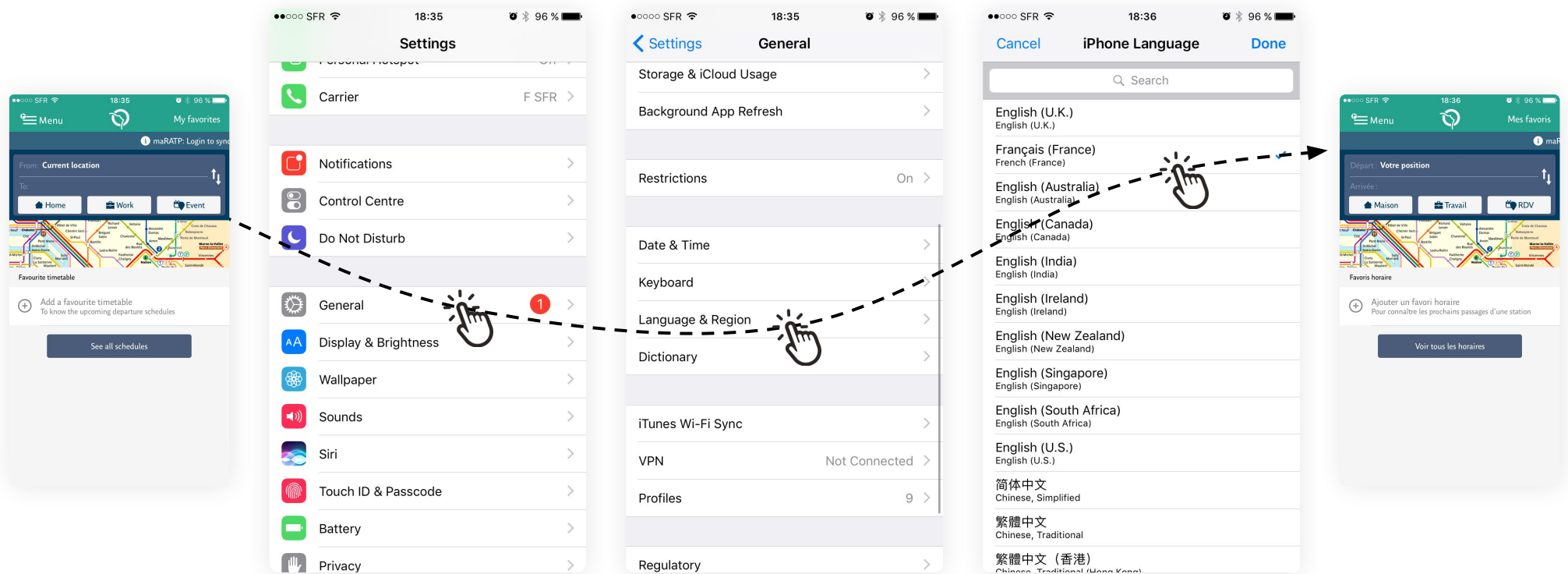
- Lorsque l'on change de langue, on ne revient pas à l'accueil mais à une page dédiée aux articles sur la langue sélectionnée ;
- La mise en page n'est pas la même si l'on décide de changer la langue par défaut ;
- Seuls les articles changent de langue. Le reste de l'application demeure sur la langue par défaut ;
- Seuls les articles de blog sont bien classés par langue. Dans la catégorie Vidéo, par exemple, toutes les vidéos sont mises en vrac sans distinction de la langue.

Ce que l'app fait bien

- La langue d'origine du contenu est mise en avant par rapport aux autres langues ;
- La langue par défaut des articles correspond à la langue par défaut du téléphone.

Le multilingue

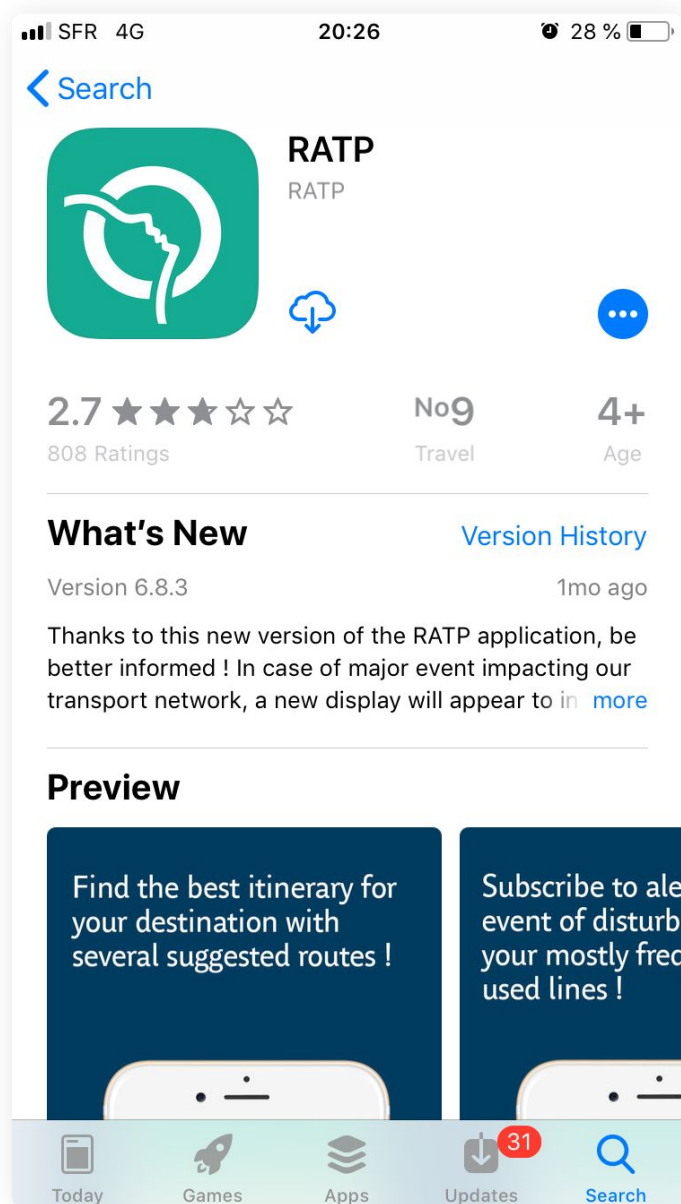
Adapter l'interface



Une logique implacable : La langue du produit est directement liée à la configuration du langage système.

Le multilingue

Adapter l'interface



RATP

« Demandez-nous la ville. »

L'application est créée en 2013 par le Groupe RATP, responsable de la gestion des réseaux de transport en commun de Paris intra-muros.

L'application permet de gérer ses itinéraires dans les transports en commun de la région parisienne (plus particulièrement sur les transports du réseau RATP).

Service disponible sur : Navigateur, Appstore et Playstore

Ce qui pose problème

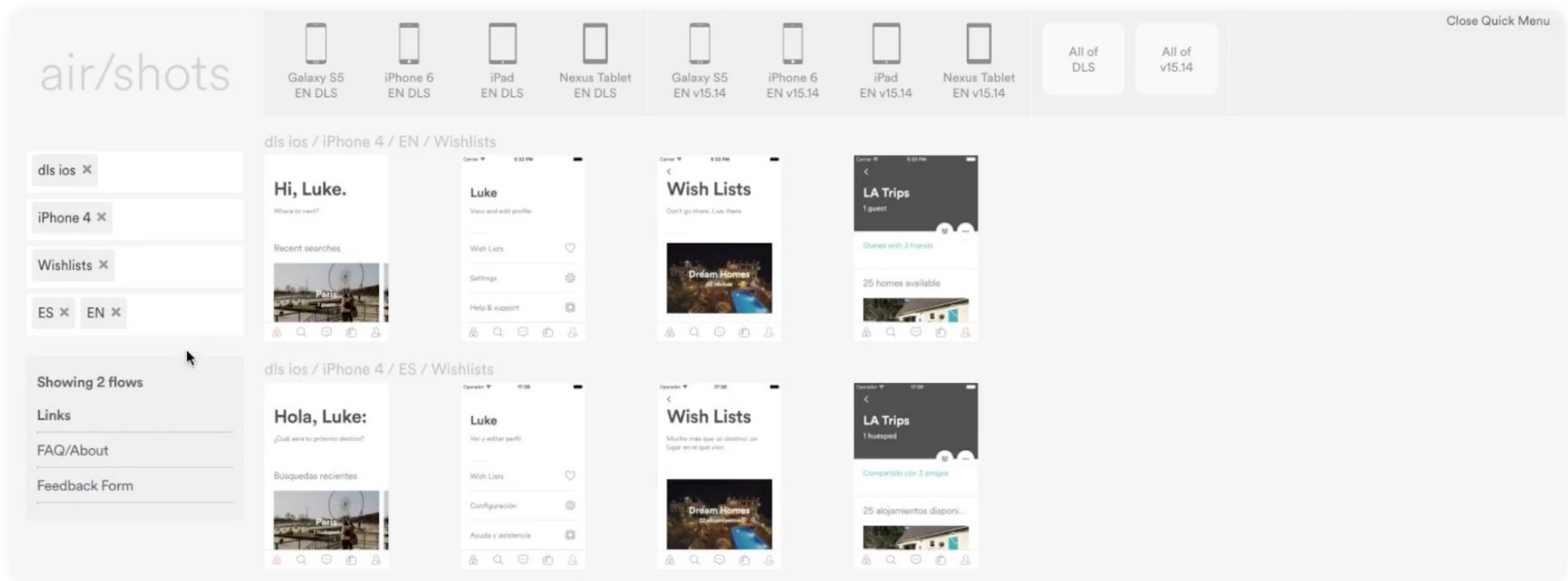
- Pour changer de langue, il est nécessaire d'aller dans les paramètres de son propre appareil ;
- Les traductions sont parfois trop longues par rapport à l'emplacement qui y est alloué. Les textes dépassent alors sur la hauteur et deviennent parfois illisibles ;
- L'inverse est aussi vraie quand les espaces alloués sont trop grands, l'esthétique de l'app perd de son intérêt.

Ce que l'app fait bien

- L'application utilise automatiquement la langue configurée par défaut de l'utilisateur ;
- Tous les éléments de l'application sont traduits y compris les interstitiels ;
- Les liens menant à des sites tiers sont traduits pour quelques langues (français, anglais, espagnol par exemple).

Le multilingue

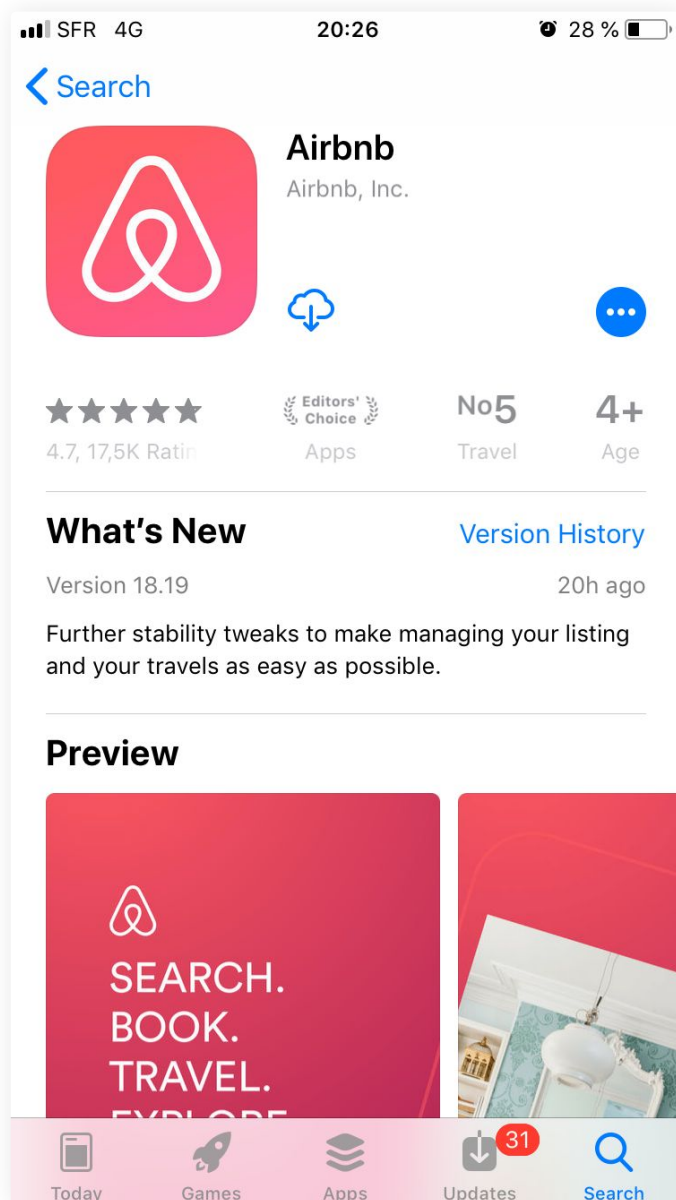
Adapter l'interface



Air/shots : un logiciel développé par Airbnb pour concevoir un produit multilingue en un minimum d'effort. La démarche vise ici à concevoir le produit le plus apte à répondre aux contraintes de nombre de caractères.

Le multilingue

Adapter l'interface



Airbnb

"Belong anywhere."

Service créé en 2010, Airbnb est une plateforme communautaire de location et de réservation de logements entre particuliers.

L'application permet d'accéder à l'offre complète du site sur son mobile. C'est-à-dire : réserver des chambres et des activités.

Service disponible sur : Navigateur, Appstore et Playstore

Ce qui pose problème

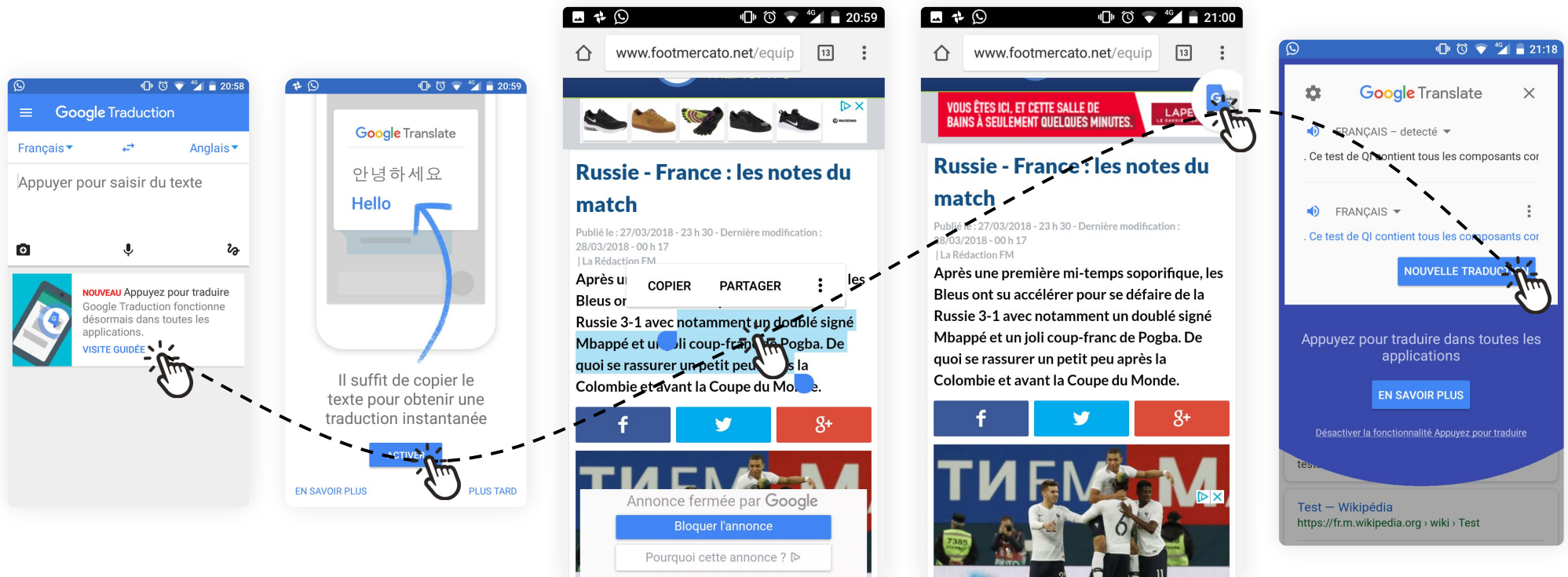
- Pour changer de langue, il est nécessaire d'aller dans les paramètres de son propre appareil ;
- Les fiches de location ne sont pas toutes traduites puisque ce sont aux utilisateurs de se charger de le faire.

Ce que l'app fait bien

- L'application bénéficie d'un design dit *Global* grâce à *Air/shots* : cela signifie que les éléments sont conçus pour répondre à un maximum de contraintes langages ;
- L'application utilise la langue par défaut de l'appareil ;
- Les créateurs de contenu (= les hôtes) peuvent traduire eux-mêmes ou demander de l'aide à la communauté pour proposer une description de leur location en plusieurs langues.

Le multilingue

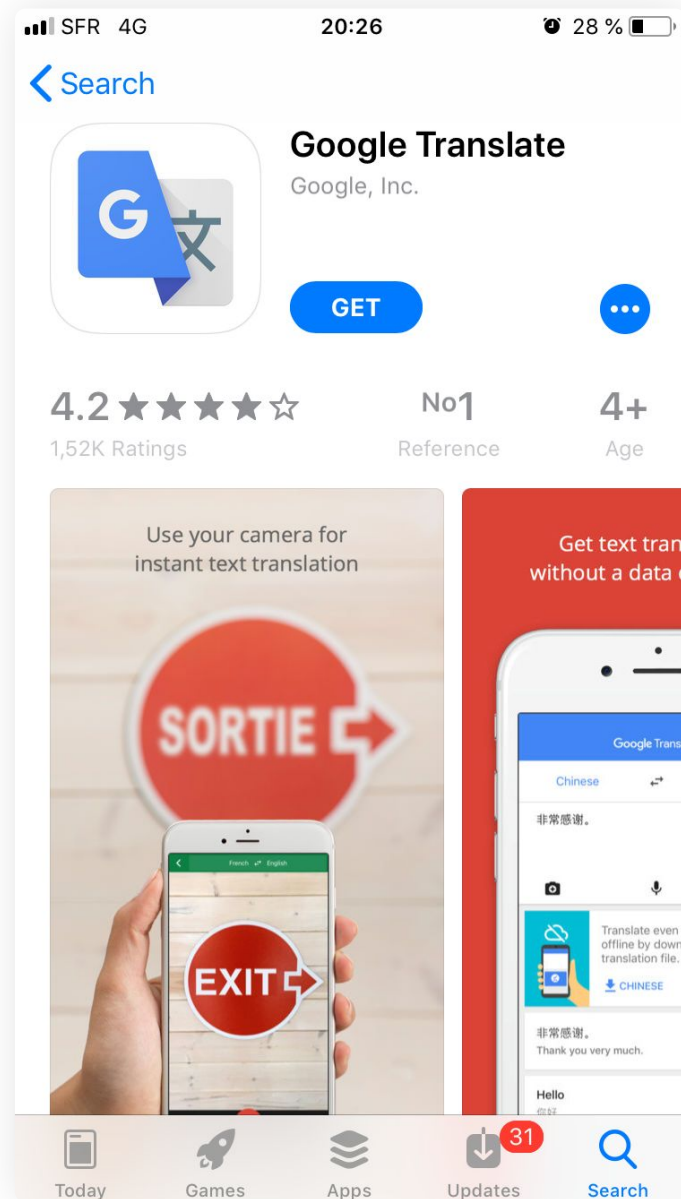
Adapter l'interface



Traduire à la demande : L'application Google Trad sur Android permet de traduire en un minimum de temps grâce à une pop-up permanente au coin de l'écran.

Le multilingue

Adapter l'interface



Google Traduction

"Do the right thing."

Service développée en 2006 par Google, une entreprise spécialisée dans les services technologiques connectés..

L'application permet actuellement de traduire un texte copié, un élément de signalisation en AR et gère la reconnaissance vocale et manuscrite.

Service disponible sur : Navigateur, Appstore et Playstore

Ce qui pose problème

- Le résultat peut être plus ou moins adapté selon la langue de traduction ;
- Le travail est collaboratif en ligne et n'est pas le produit d'un vrai travail de traduction ;
- La version iOS ne propose pas l'option la plus agréable du produit : la pop-up de traduction ;
- La traduction n'est pas automatisée, il faut la déclencher.

Ce que l'app fait bien

- L'application peut également être utilisée pour traduire des éléments de signalisation en AR ;
- L'application dispose d'un mode hors-ligne, ainsi que de fonctionnalités de reconnaissance vocale et manuscrite ;
- Le contenu est traduit gratuitement par les utilisateurs des services Google.



Le multilingue

Synthèse

Le prisme du multilingue est varié et se prête à bon nombre de cas d'utilisation.

Sur application mobile et tablette, le parti pris est souvent de mettre par défaut la langue système. Ce qui se révèle être le choix le plus judicieux pour ne pas demander des actions superflues à l'utilisateur.

Un autre point intéressant à retenir à ce sujet est l'idée de Design global : il est su de beaucoup dans le monde du digital que le nombre de caractère peut jouer sur la qualité graphique d'un produit. C'est d'autant plus vrai quand le nombre de caractère est amené à varier de Très peu à Énormément comme c'est le cas entre le chinois et l'allemand par exemple.

Le multilingue

Synthèse

Les problèmes relevés

- Proposer une version traduite dans une sous-catégorie du menu est une manière de gérer des contenus qui peut embrouiller les utilisateurs.
- Le multilingue dans une application peut provoquer des erreurs de mise en page qui perturbent l'esthétique globale du produit.
- Si la langue change, elle doit l'être partout et pas uniquement sur les contenus les plus importants.
- En cas de traduction automatique, le résultat n'est pas toujours fiable.
- Les traductions communautaires sont des niches à erreurs à prendre avec précaution.

Les bonnes choses sur lesquelles se reposer

- Il faut maximiser la traduction des éléments produits, y compris les newsletters et les publicités in-app pour offrir un service complet aux utilisateurs.
- Utiliser la langue par défaut de l'appareil économise le temps de son utilisateur qui n'a plus à s'en préoccuper à l'avenir.
- Permettre à une communauté sélectionnée de traduire des textes permet un gain de temps et fidélise l'audience. De manière plus générale, proposer à la communauté de prendre part à l'expérience fidélise aussi.
- L'utilisation d'un design Global améliore l'expérience quelque soit la langue utilisée. Le bémol peut être le temps que peut prendre la création.
- La reconnaissance vocale multilingue est une possibilité à envisager en terme d'accessibilité au digital.
- Lorsque l'application renvoie à des sites tiers, il faut en maximiser la traduction pour ne pas perdre les utilisateurs.

Les interviews

Comprendre les utilisateurs

Afin de définir et de comprendre les cibles de Vianavigo, nous sommes parties en ville demander à nombre de gens leur avis sur différents points.



Transport en commun

Connaître les habitudes de déplacement est important vis-à-vis de l'axe sur l'intermodalité puisque c'est sur ce dernier qu'IDFM mise pour son pass transverse.



Technologie

Vianavigo étant un service sur smartphone, il était de première nécessité de comprendre les propriétaires de ces derniers et leur manière d'interagir avec.



Application de transport

Enfin, prêter attention aux moyens utilisés par les franciliens et les touristes pour organiser leur déplacement est un dernier point important pour rendre service aux usagers d'île-de-France.

Les interviews

Ce qu'elles nous apprennent

Accompagnement

Se faire accompagner tout au long de son trajet est l'un des points que nous avons le plus relevé. Il semble important aux usagers d'être assistés lors de leurs déplacements. Il est notamment question d'optimisation du trajet sur quelques points : Où se placer dans la rame pour prendre sa correspondance ou sortir ? Quel itinéraire privilégier selon ses préférences ?



Ce que j'aime avec Citymapper c'est qu'il me dit où me placer dans la rame pour prendre la bonne sortie rapidement.

— Marc, Nanterre

Les interviews

Ce qu'elles nous apprennent

Informations

Les enquêtés nous ont appris qu'il leur était important de connaître certaines informations avant leurs déplacements. Être tenu.e au courant du trafic sur ses lignes, recevoir une alerte lorsque l'on est de sortie pour attraper le dernier métro, ou encore connaître exactement son temps de trajet en prenant en compte plusieurs configurations envisageables.



L'appli RATP m'aide tous les jours à prévoir mon temps de trajet et m'alerte en cas de pépin.

— Victor, Paris

Les interviews

Ce qu'elles nous apprennent

Facilité

Certaines applications ont une réputation qui les précède, comme c'est le cas avec l'application RATP qui profite de la notoriété de son service. Les utilisateurs sont alors plus en confiance et sont plus facilement enclin à utiliser l'application RATP plutôt qu'une autre.

Google Map, dans un genre différent, est utilisé par praticité et facilité puisque le service est complet et propose une multitude de solutions à ses utilisateurs. Le fait qu'il soit *tout-en-un* rend son utilisation plus universelle.



Je n'ai pas de place pour installer plusieurs applications alors j'utilise Google Map pour tous mes déplacements en métro.

— Max, de passage à Paris, Australie

Les interviews

Ce qu'elles nous apprennent

Fonctionnalités

Quelques problèmes sont aussi ressortis concernant certaines faiblesses des applications des enquêtés. Le multilingue, quand il n'est pas parfaitement développé, peut léser des utilisateurs qui passent plus de temps à comprendre le service qu'à l'utiliser. Les géolocalisations inexactes peuvent aussi être une source de stress, d'autant plus pour les usagers de passage.



Je perds beaucoup de temps sur l'application car sa traduction en chinois est très mal faite et je ne m'y retrouve jamais.

— Chen (au sujet de Google Map),
d'origine chinoise, vit à Paris

Les interviews

Ce qu'elles nous apprennent

Emotions

L'aspect émotionnel d'un produit peut aussi entrer en considération pour certains utilisateurs. Un ton amical tendra à mettre en confiance ; accompagner l'utilisateur dans des choix où sa sécurité prime le rassurera ; proposer des alternatives en extérieur lui mettra du baume à l'âme.

Recentrer l'attention de l'utilisateur sur ses sentiments est un moyen de créer une intimité avec ce dernier.

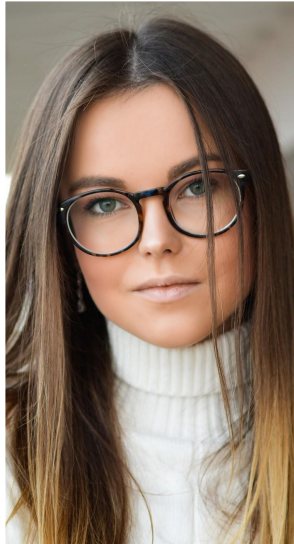


J'adore prendre le bus. C'est le meilleur moyen pour moi de voir un peu la lumière du jour de temps en temps.

— Camille, Paris

La cible

Plusieurs personae, un produit



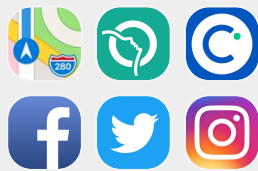
Parisienne jusqu'au bout des doigts

Persona primaire

Marie . 25 ans . Barmaid . En couple

Est née à Paris

Vit à Paris, dans le 19^e.



Le voyageur curieux

Persona primaire

Marco . 38 ans . Financier . Célibataire

Vit à Panama City, au Panama.

Fait un tour d'Europe entre amis.



Enceinte mais zen

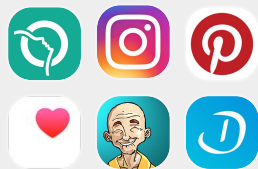
Persona secondaire

Inès . 31 ans . Fleuriste . Mariée

Vient de Toulouse.

Vit à Paris depuis 5 ans.

Enceinte de 7 mois.



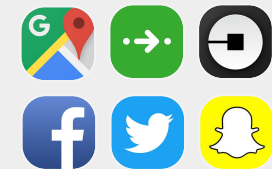
Le banlieusard pressé

Persona primaire

Lucas . 21 ans . Étudiant . Célibataire

Vit à Nanterre.

Étudie à la Sorbonne.



Marie . 25 ans . Barmaid . En couple

Est née à Paris. Vit à Paris, dans le 19^e.

Marie utilise le métro tous les jours pour aller au travail. C'est aussi son mode de transport privilégié pour tout autre déplacement. Amoureuse des virées diurnes et nocturnes, Marie a développé des petites habitudes de sorties avec ses amis et ses collègues.

Elle regarde très rarement les itinéraires puisqu'elle connaît Paris et le plan du métropolitain comme sa poche. Si, cependant, elle doit aller dans un lieu qu'elle ne connaît pas, c'est l'application RATP qu'elle utilise automatiquement.

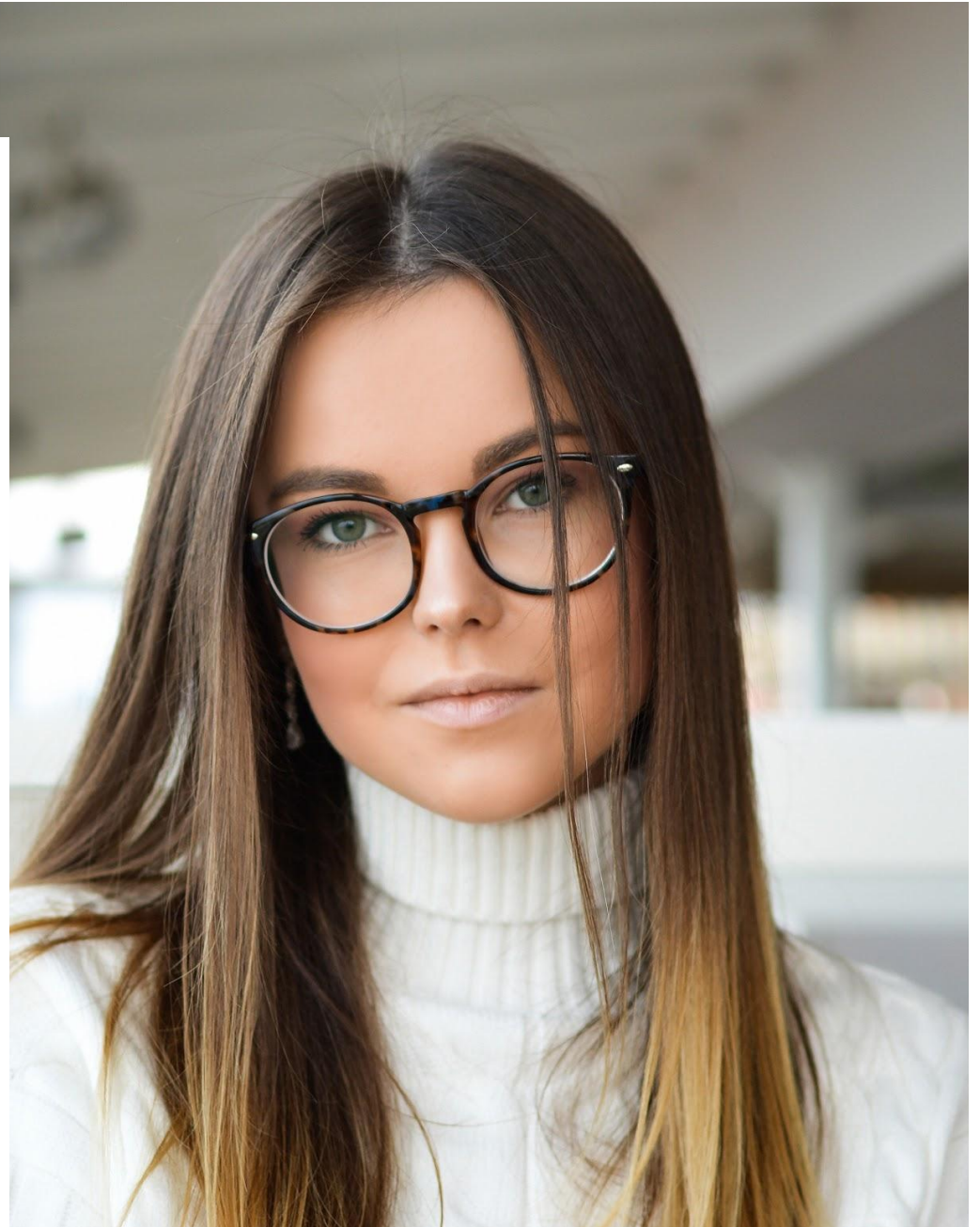


Ses problèmes

- Elle oublie souvent son pass Navigo lorsqu'elle change de tenue ;
- Elle trouve qu'elle perd beaucoup de temps à cause du trafic dans le métro ;
- Elle rate souvent le dernier métro et doit rentrer à pied ou en Noctilien.

Ses besoins

- Des alternatives lorsque le trafic est mauvais et qu'il y a de l'affluence ;
- Trouver facilement son pass ;
- Être au courant des perturbations sur ses lignes régulières ;
- Être avertie du dernier métro ;
- Trouver rapidement et efficacement son itinéraire.



Parisienne jusqu'au bout des doigts

Son parcours utilisateur



Marie se réveille. Elle a reçu une notification sur son portable : « Le trafic est perturbé sur ta ligne. » L'application lui propose une alternative : « Il fait beau, profite-en pour y aller en vélo ! »

Elle ouvre la notif push pour regarder le temps de trajet à vélo et les stations Vélib' les plus pratiques pour prendre et déposer le vélo.



Elle a oublié son pass Navigo !

Elle utilise sa carte enregistrée dans l'application Vianavigo pour récupérer un Vélib' grâce au système NFC de son téléphone.



Marie fait le trajet et dépose son vélo à la station Vélib' recommandée par l'application comme étant la plus proche puis elle va travailler.



Une fois sa journée finie, Marie prend le métro et reçoit un message de son ami lui demandant où elle en est.

Depuis l'application, elle partage sa position en temps réel et son emplacement dans la rame de métro.



Dans la journée, elle reçoit un message d'un ami pour aller prendre un verre après le travail.

Marie lance l'application Vianavigo et rentre sa destination dans la barre de recherche de la rubrique « Itinéraire » en rentrant le nom du bar. L'application lui suggère l'adresse du bar ainsi que son itinéraire.



Son ami la rejoint directement dans le métro et ils arrivent ensemble au bar.



Alors qu'ils sont en train de boire, Marie reçoit une notification lui indiquant que le dernier métro pour rentrer chez elle est dans une heure.

Elle ouvre la notification. L'application lui suggère aussi d'autres moyens de transport si elle rate son dernier métro.



Marie rentre finalement chez elle avec le dernier métro.

Le voyageur curieux

Persona primaire

Marco . 38 ans . Financier . Célibataire

Vit à Panama City, au Panama. Fait un tour d'Europe entre amis.

Pour ses vacances en Europe, Marco et ses amis décident de passer par Paris. Il ne parle pas français mais cherche à tout prix à imiter les locaux pour se fondre dans la masse. C'est pour lui l'occasion de découvrir une nouvelle culture. Puisqu'il adore découvrir par lui-même, Marco se laisse guider par son instinct à travers la ville.

Pour tous ses déplacements, Marco privilégie Google Maps. Aussi bien ses déplacements à pieds, en voiture et avec les transports en commun.



Ses problèmes

- Il est effrayé et curieux à l'idée d'utiliser des transports dont il ne connaît rien ;
- Comme il ne parle pas français, il ne comprend pas toute la signalétique ;
- Il n'est pas à l'aise pour se repérer puisqu'il ne connaît pas la ville ;
- Son forfait de téléphone ne couvre pas l'Europe, il est donc dépendant du wi-fi.

Ses besoins

- Un accompagnement rassurant lors de ses trajets ;
- Une application qui soit traduite dans sa langue courante ;
- Des propositions d'itinéraire facile à suivre et fiable ;
- Une possibilité de consulter ses trajets sans une connexion Internet.



Le voyageur curieux

Son parcours utilisateur



Marco veut acheter un ticket T+ pour se déplacer dans tout Paris.

Il lance l'application Vianavigo, se rend sur la page Billettique et achète un abonnement directement depuis l'application.



Avec ses amis, ils décident de se rendre au Louvre mais ne savent pas comment y aller.

Il rentre le terme « Louvre » dans la barre de recherche de la page d'accueil et l'application trouve l'adresse du lieu. Avec la géolocalisation automatique, la recherche se lance directement.



L'application lui propose plusieurs itinéraires.

Marco sélectionne l'itinéraire qui est affiché comme étant le plus rapide.



Une fois prêts, Marco et ses amis se mettent en route.

Durant son trajet, il retourne sur l'application et profite de l'itinéraire qu'il a enregistré dans ses favoris au préalable pour suivre la bonne direction.



Il enregistre le trajet dans ses « trajets préférés » pour pouvoir le consulter hors-ligne plus tard.

Marco appuie sur le bouton « Ajouter aux trajets favoris ».



Ils arrivent au Louvre ensemble et entiers.

Enceinte mais zen

Persona primaire

Inès . 31 ans . Fleuriste . Mariée

Vient de Toulouse. Vit à Paris depuis 5 ans. Enceinte de 7 mois.

Inès est enceinte et bien portante : aucun drame à l'horizon. Avant sa grossesse, elle aimait sortir au bar avec des amis, aller à des expositions transgressives et chiner de bon matin le dimanche. C'est avec de grands regrets qu'elle se dit que ce n'est plus possible tant qu'elle n'a pas accouché.

En ce moment, ses déplacements sont liés à son travail (qu'elle arrêtera pour quelques mois bientôt) ou à ses rendez-vous chez la gynécologue. Outre mesure, Inès évite de se déplacer : son ventre la pousse dorénavant à marcher en crabe et la fatigue.



Ses problèmes

- Elle prend le métro aux heures de pointe pour le travail, elle est obligée de laisser passer des métros dans l'espoir de trouver une place assise ;
- Elle est angoissée à l'idée de sortir à une station où il y a beaucoup d'escaliers ;
- Elle est agacée quand un escalator ou un ascenseur qu'elle doit prendre est en maintenance.

Ses besoins

- Connaître l'affluence dans les rames qu'elle va prendre ;
- Savoir si le trafic est fluide pour ne pas avoir à attendre sur le quai ;
- Être au courant des maintenances des escalators et des ascenseurs qu'elle prend habituellement ;
- Connaître ses trajets alternatifs quand il y a des problèmes de trafic.

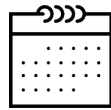


Enceinte mais zen

Son parcours utilisateur



Inès doit se rendre chez son gynécologue après le travail. C'est un trajet qu'elle fait régulièrement ces derniers mois. Elle a ajouté ce rendez-vous à son agenda il y a quelques jours.



L'application Vianavigo, qui est connectée à son agenda en ligne, lui envoie une notification l'avertissant d'une perturbation sur son trajet.

Elle regarde la notification qu'elle a reçue et l'ouvre pour en apprendre plus.



L'application lui propose alors un trajet alternatif pour se rendre à son rendez-vous dans les temps.

L'application lui propose des trajets alternatifs.



Inès garde son application ouverte pendant tout le temps que dure son trajet afin d'être sûre qu'elle suit la bonne direction.



Elle choisit l'itinéraire où il y a le moins d'escaliers à gravir possible.

Grâce au filtre pour femme enceinte qu'elle a déjà configuré, l'application met en avant les trajets avec le moins d'escalier/le plus d'escalators ou d'ascenseurs.

Le banlieusard pressé

Persona primaire

Lucas . 21 ans . Etudiant en droit . Célibataire

Vit à Nanterre. Étudie à la Sorbonne..

Lucas a du mal à se lever le matin, ce qui le presse toujours pour ne pas arriver en retard en cours. Il est étudiant à Paris 1 et doit donc prendre le RER à Nanterre puis le métro. Ses envies de sommeil matinal sont peu compatibles avec ses horaires de RER. Afin d'optimiser au mieux son temps, Lucas regarde tous les matins l'état du trafic sur ses lignes pour être sûr qu'il est dans les temps.

Banlieusard, il doit toujours organiser son temps et se préparer à l'avance lorsqu'il a un rendez-vous ailleurs qu'à Nanterre.



Ses problèmes

- Il est beaucoup trop souvent en retard en cours et à ses rendez-vous ;
- Le RER a régulièrement des problèmes ;
- Il se perd souvent lorsqu'il est sur Paris ;
- Il y a peu de solutions de transport autour de chez lui.

Ses besoins

- Trouver le trajet le plus rapide et le plus optimal ;
- Avoir un temps de trajet vraiment fiable ;
- Être tenu au courant de l'état des lignes qu'il prend ;
- Trouver rapidement les informations qu'il cherche ;
- Être guidé lors de ses déplacements ;
- Des solutions alternatives lorsque le RER est perturbé.



Le banlieusard pressé

Son parcours utilisateur



Lucas a raté son réveil, il va être en retard !

Il reçoit une alerte pour lui indiquer l'heure à laquelle il doit partir, l'affluence sur son trajet et l'état du trafic.



Il prend le RER.

Durant son temps de trajet, l'application lui propose des mini-jeux hors-ligne.



Une perturbation survient sur la ligne suite à un problème technique.

Lucas en informe la communauté, l'application lui propose un autre trajet en bus et lui indique l'heure d'arrivée prévue.



Il arrive enfin en cours. Et à l'heure !



Il accepte de prendre le bus.

L'application Vianavigo le guide dès sa sortie du RER jusqu'à la station de bus grâce à la géolocalisation de son emplacement en temps réel.

02

Co-concevoir

Les valeurs

Quel message véhiculer ?

Les valeurs sont des mot-clés que l'on doit positionner dans l'esprit de l'utilisateur lorsqu'il aura entre les mains le projet. Il est important qu'elles soient en adéquation avec IDFM et avec nos propres idées.

Aidées de post-it, nous avons proposé des mots en lien avec ce que chacune imaginait et nous sommes concertées pour donner des valeurs sur lesquels reposer notre travail tant sur le contenu que sur la tonalité globale.



Proximité utilisateur

Accompagnement . Créer un lien . Confort d'utilisation . Gamification



Communauté solidaire

Entraide . Communautaire . Information . Rendre service



Efficacité

Rapidité . Simplicité . Fiabilité



Dynamique

Mouvement . Bonne humeur . Punchy . Ton amical . Gamification

Les fonctionnalités

Un brainstorming foisonnant

Quelles fonctionnalités apporter à une application d'itinéraire gérée par l'entité responsable des transports en Île-de-France ?

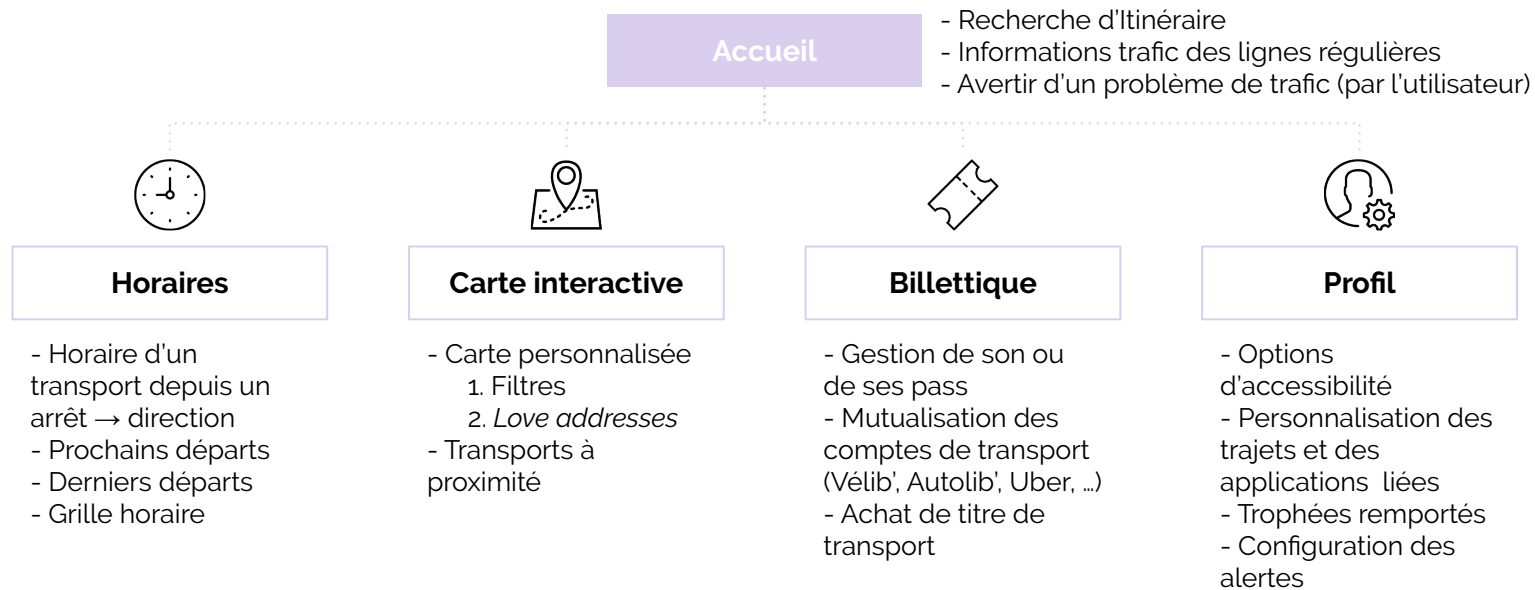
Munies de nouveaux post-it, nous avons fait naître des idées, séparé le bon grain de l'ivraie et catégorisé par type de fonction les différents post-it. .

Itinéraire		Infos trafic	Localisation	Accessibilité	Gamification	Personnalisation
Autocomplétion des adresses et des lieux connus	Partager sa recherche d'itinéraire	Informations globales sur le trafic	Plan disponible hors-ligne des transports	Guidage pour malvoyant	Gagner des badges en remplissant des objectifs de trajet	Lier son agenda
Autocomplétion des arrêts de métro/bus/...	Savoir où se placer dans la rame	Grille des horaires avec fct de recherche	Plan interactif (zoom/dézoom, affichage des favoris)	Configuration de filtres PMR	Badge écologie	Lier son gestionnaire de billets
Proposer l'adresse copiée dans le presse-papier	Alerte descente à la prochaine station	Alerte dernier métro/bus/... de la soirée	Affichage en temps réel des transports à proximité	Cartographie des infrastructures et leur état	Conversion des temps de trajet <i>friendly</i>	Enregistrer ses trajets hors-ligne
Proposer des trajets alternatifs en fct du trafic	Itinéraire dans les couloirs métro/RER	Infos sur le trafic piéton	Géolocalisation automatique	Fonction de commande vocale	Temps d'attente pendant une recherche animée/gamifiée	Enregistrer ses adresses favs
Optimiser le trajet en fct de la qualité de l'air	Localisation exacte dans les transports	Alertes trajets réguliers	Partage de sa position	Billetique Gérer un ticket dématérialisé sur le téléphone Gérer son pass Navigo depuis l'application Gestion d'un pass transverse Achat ticket	Badge participation aux J.O.	Eviter un mode de transport
Réservation vélo/auto/taxi/... directement depuis l'application	Afficher la durée du trajet en fct du trafic, de l'affluence, de la vitesse de marche, ...	Infos trafic en temps réel ajoutées par les utilisateurs	Montre connectée : Boussole/GPS aussi dans les transports et les couloirs			Planifier un trajet (alerte au moment de partir)
Autocomplétion Jeux Olympiques						Enregistrer à part des adresses qu'on apprécie (bar, ciné, ...)
						Version brandée J.O.

La structure

Le tri de carte au service d'une arborescence

Une fois les fonctionnalités posées, il est important d'établir la structure globale de l'application. Cette structure doit rester pérenne et permettre une bonne navigation. Nous l'avons réalisée à travers un tri de carte.



Les ébauches

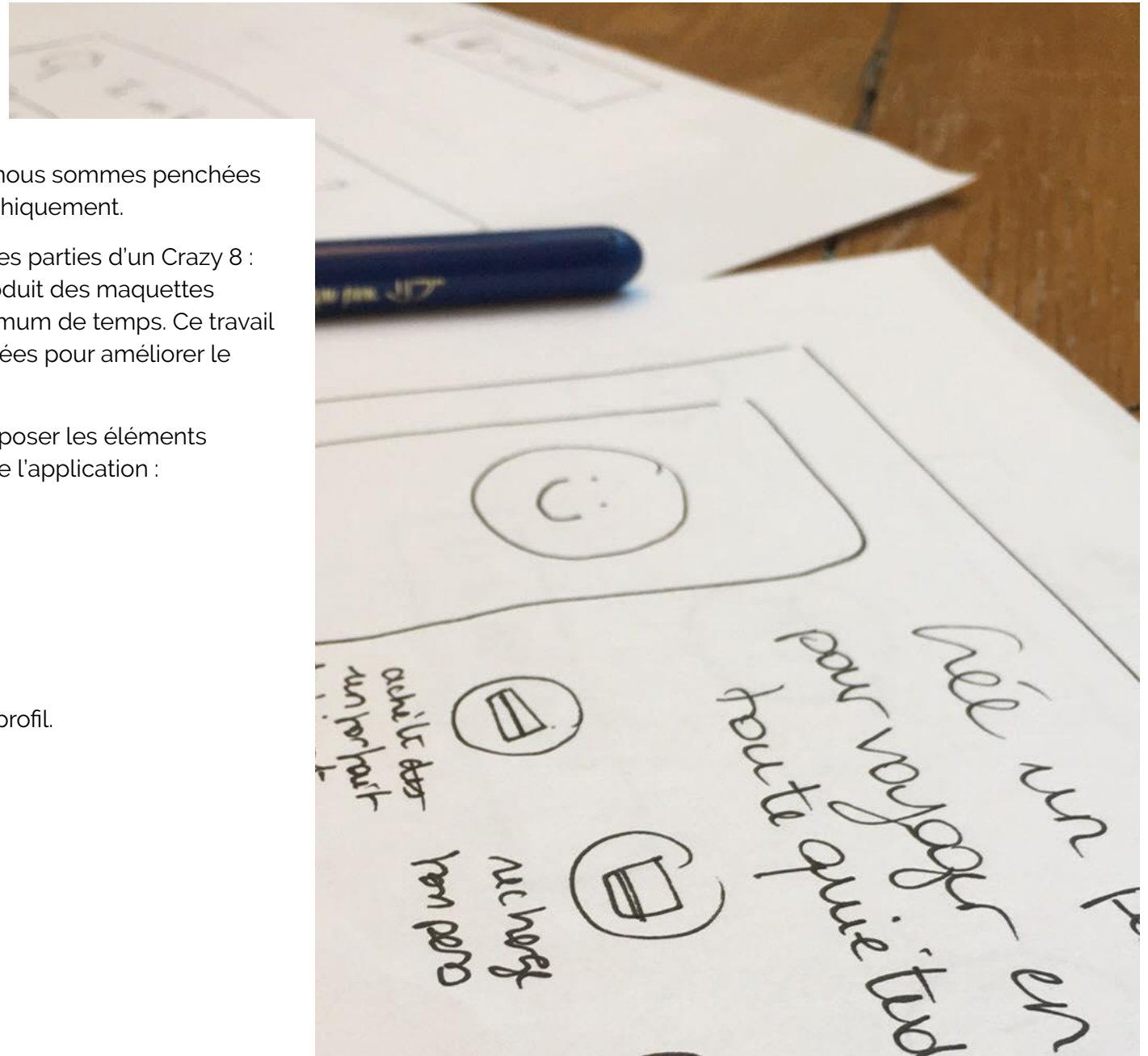
Préparer le terrain

Une fois la structure posée, nous nous sommes penchées sur la manière dont l'articuler graphiquement.

Pour lancer ce travail, nous sommes parties d'un Crazy 8 : une méthode de travail où l'on produit des maquettes chacune de notre côté en un minimum de temps. Ce travail nous a permis de concerter nos idées pour améliorer le rendu de nos futurs wireframes.

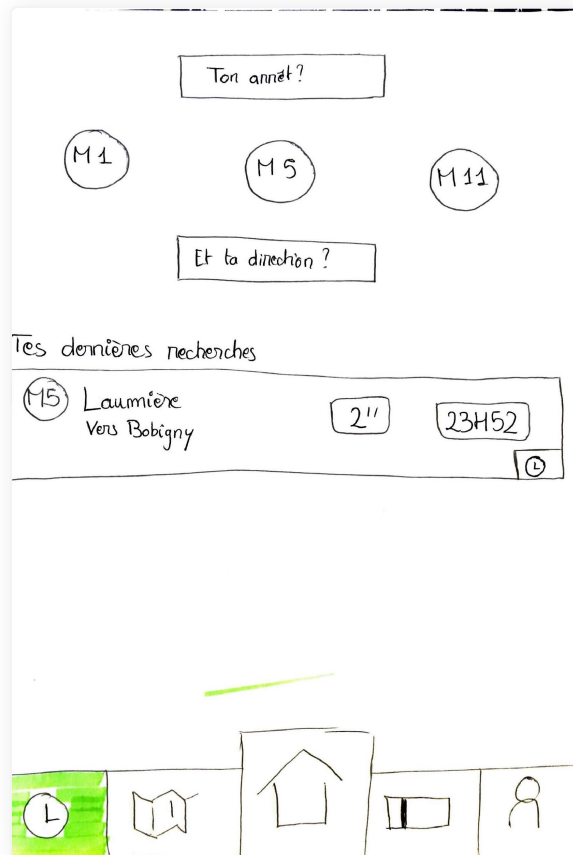
Chaque session avait pour but de poser les éléments structurels de chaque catégorie de l'application :

- L'accueil ;
- La page horaire ;
- La page de la billettique ;
- La page de la carte interactive ;
- La page de personnalisation du profil.



Les ébauches

Préparer le terrain

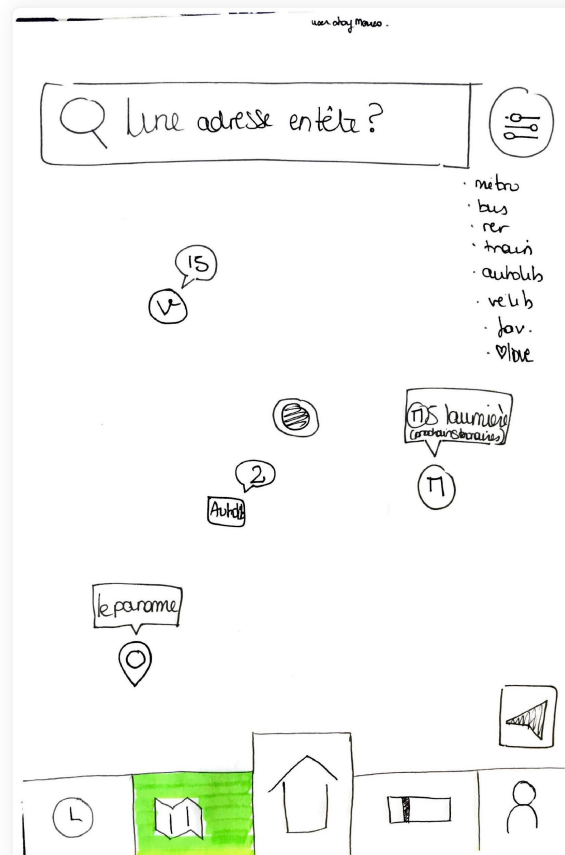


Horaires

Le sketching présente les différentes étapes de la recherche par station :

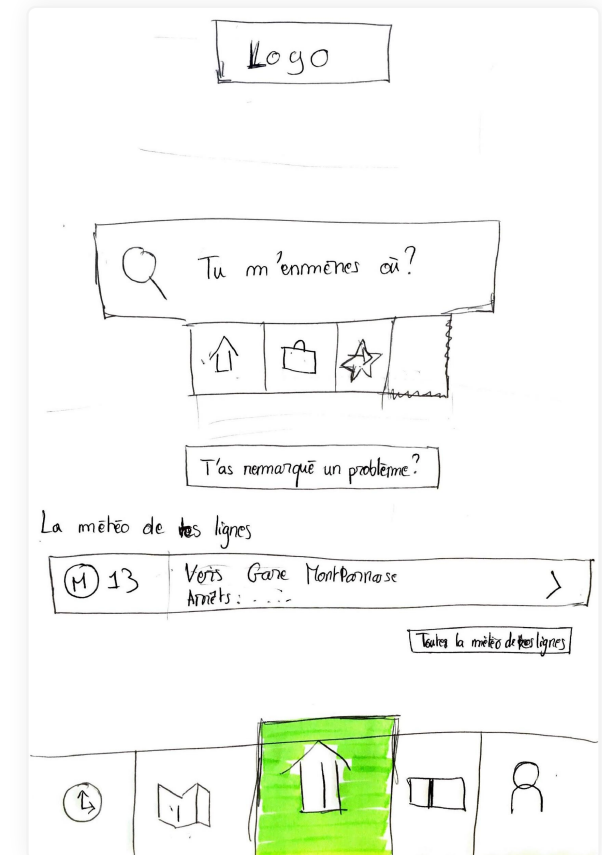
1. Renseigner l'arrêt de son choix
2. Préciser la ligne voulue ;
3. Préciser la direction.
4. Afficher un résultat

Il est aussi possible de choisir parmi ses dernières recherches.



Carte interactive

Une carte qui géolocalise l'emplacement de l'utilisateur prend toute la hauteur de l'écran. Il est possible de chercher une adresse, d'en ajouter une à ses *love adresses* (= des adresses appréciées par l'utilisateur mais avec lesquelles il a peu d'interactions régulières) et de filtrer les éléments de la carte en fonction de différents critères.



Accueil

Dès l'accueil, il est possible de faire une recherche d'itinéraire, de signaler un problème de trafic pendant un trajet et de connaître l'état du trafic de ses lignes régulières.

La possibilité d'utiliser ses adresses favorites permet un petit gain de temps dans une recherche d'itinéraire.

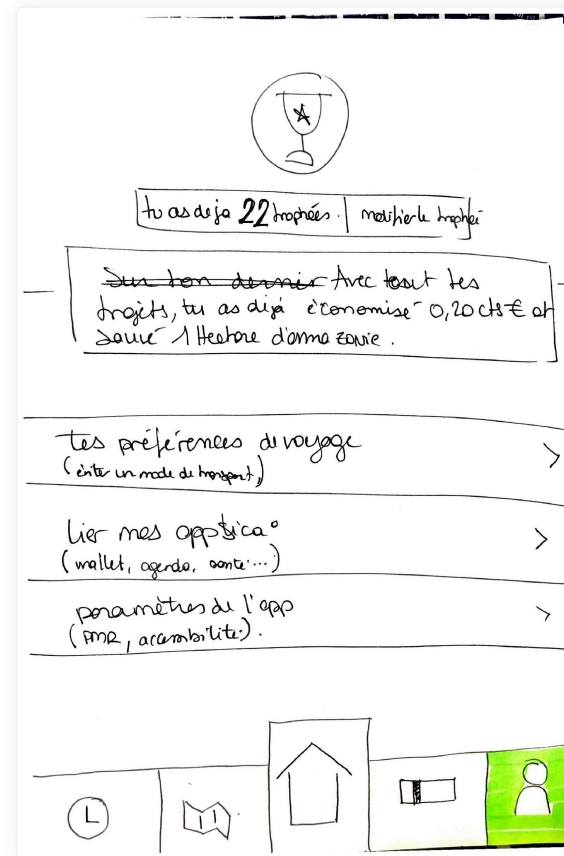
Les ébauches

Préparer le terrain



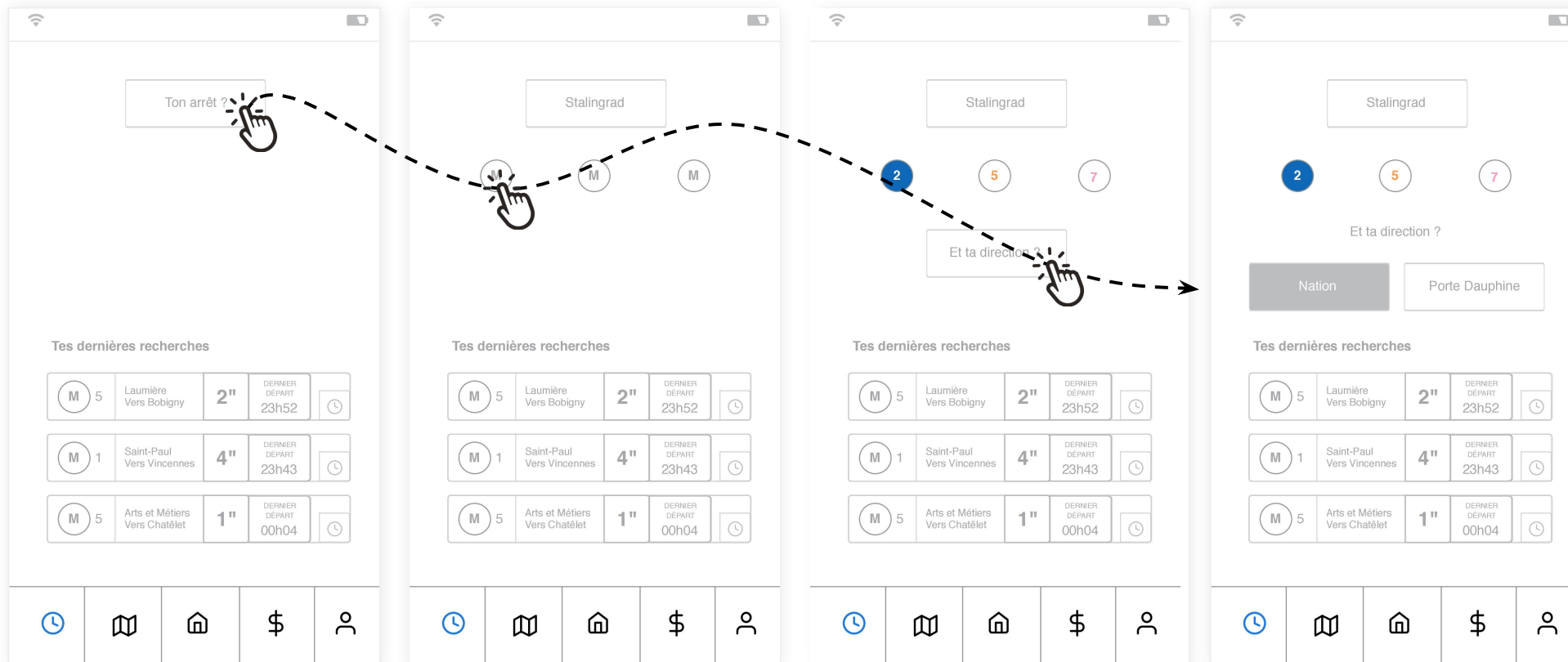
Billetique

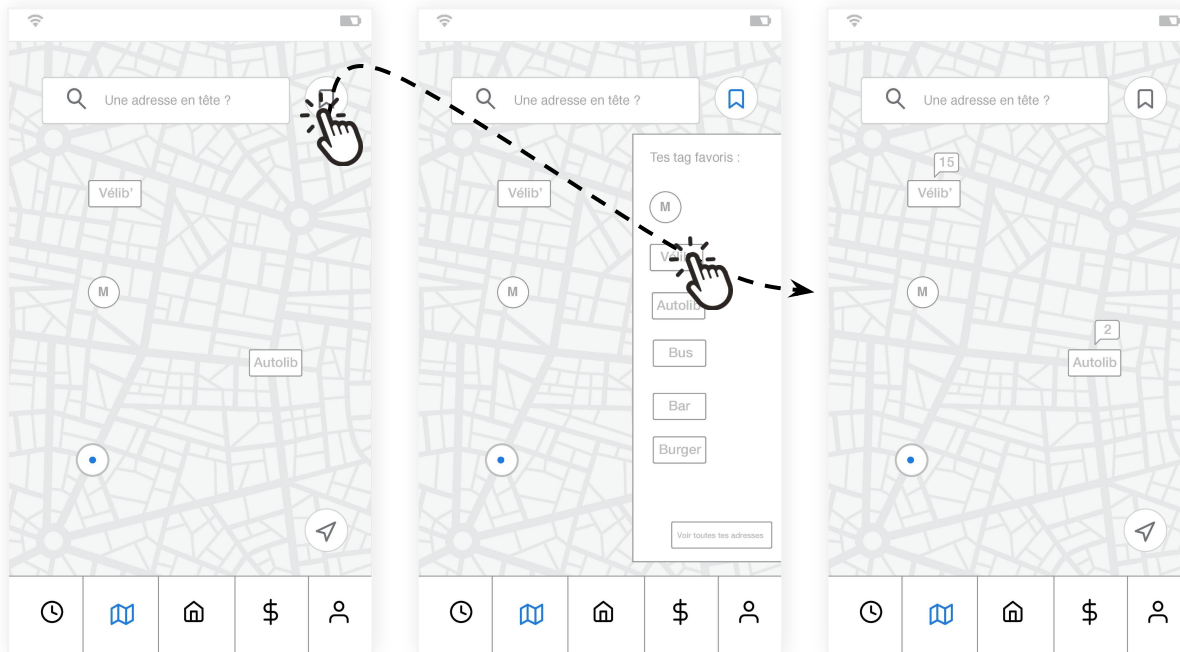
L'écran de billettique permet de créer un pass transverse. Ce dernier est en fait un carnet qui rassemble les différents modes de transport où l'utilisateur a un compte (Navigo, Uber, Vélib', Taxi, iDvroom, Marcelcab, ...). En mutualisant ces informations, il est plus facile d'imaginer un moyen de chercher puis de régler son trajet avec l'aide d'un *multipass*.



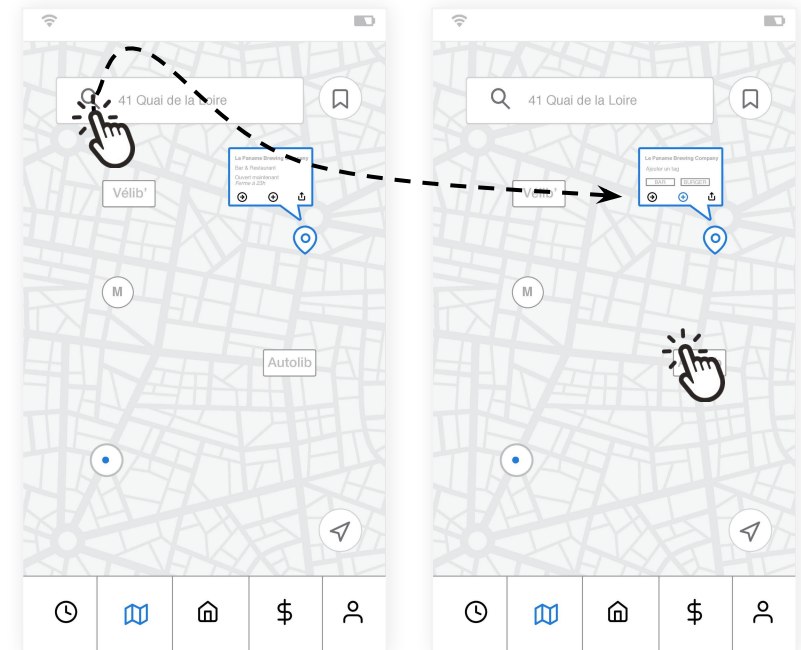
Profil

Le profil gère toutes les options propres à l'utilisateur; D'ici, il gère ses options d'accessibilité, ses préférences de voyage ou encore ses applications liées (comme l'agenda ou le gestionnaire de billet). C'est aussi l'endroit d'où l'utilisateur peut connaître l'avancée de ses trophées gagnés lors de ses précédents trajets.





The interactive map allows users to display information they want: transportation, addresses...



The users can search an address and bookmark it as "love address". This allow them to differentiate between those addresses that he uses frequently and those that he wants to save for later.

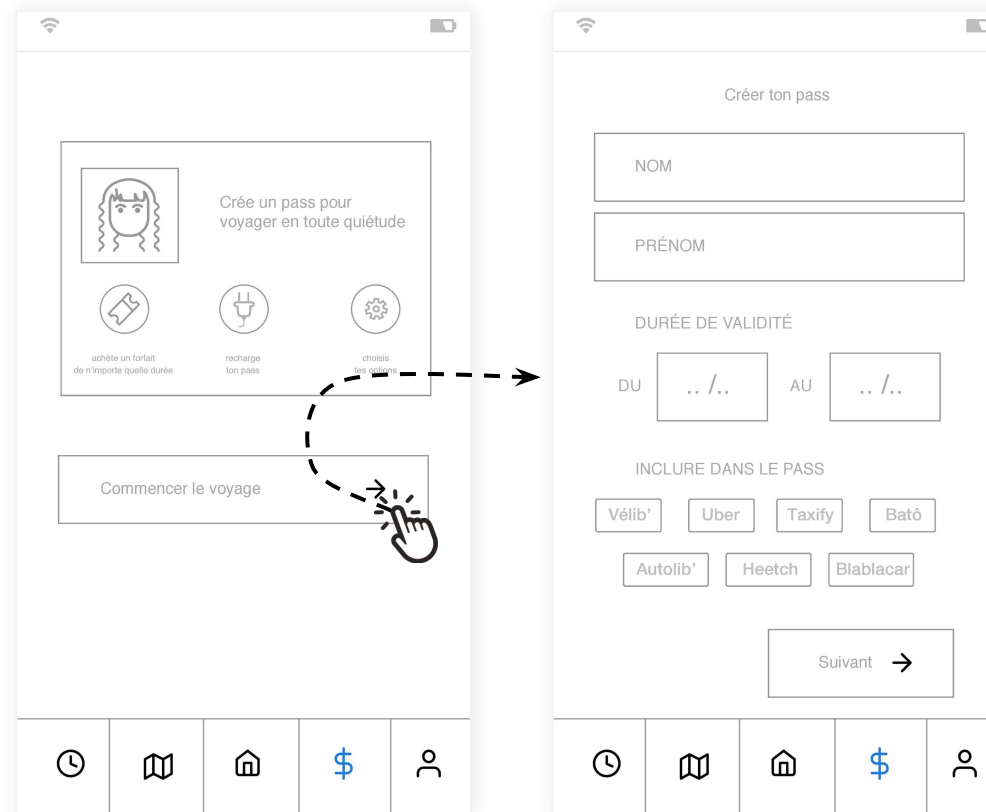
The user can search an itinerary directly from this interactive map.



La page d'accueil est composée de manière classique et permet d'accéder rapidement aux informations et fonctions qui ont été les plus demandées lors de nos interviews. Il est possible de chercher un itinéraire par adresse, par lieux, par adresses favorites.

La billettique

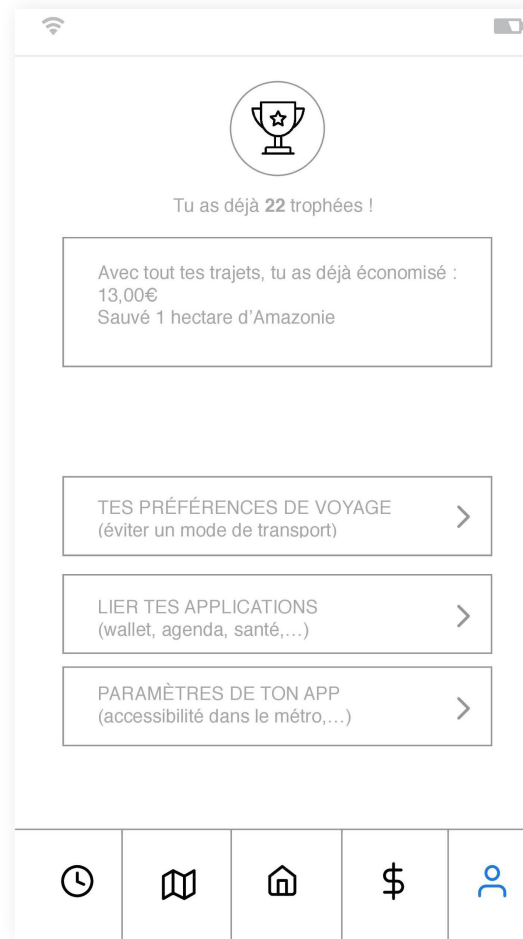
Des wireframes explicites



La billettique concentre tous les comptes de l'utilisateur : son pass Navigo, ses achats de tickets, VTC, taxi, autopartage, Vélib', covoiturage, ... Le but est de centraliser tous les modes de transport que l'utilisateur peut être amené à utiliser pour son intermodalité. Ainsi, le paiement est possible directement depuis Vianavigo et pas depuis une application tierce.

Le profil

Des wireframes explicites



Le profil s'intéresse à l'utilisateur sous différents aspects. Il peut gérer ses modes de transports voulus, ses options d'accessibilité (escalier, escalator, ascenseur, temps de marche à pied, accessibilité personnes âgées/enceintes/PMR, ...). Il gère aussi les applications tiers susceptibles de trouver un intérêt (les apps de santé, de sport, de gestion de portefeuille, de calendrier/agenda, ...).



Les tests en comité réduit

Une nouvelle direction

Avant-même de s'attaquer au rendu graphique, nous avons récupéré des avis sur les wireframes.

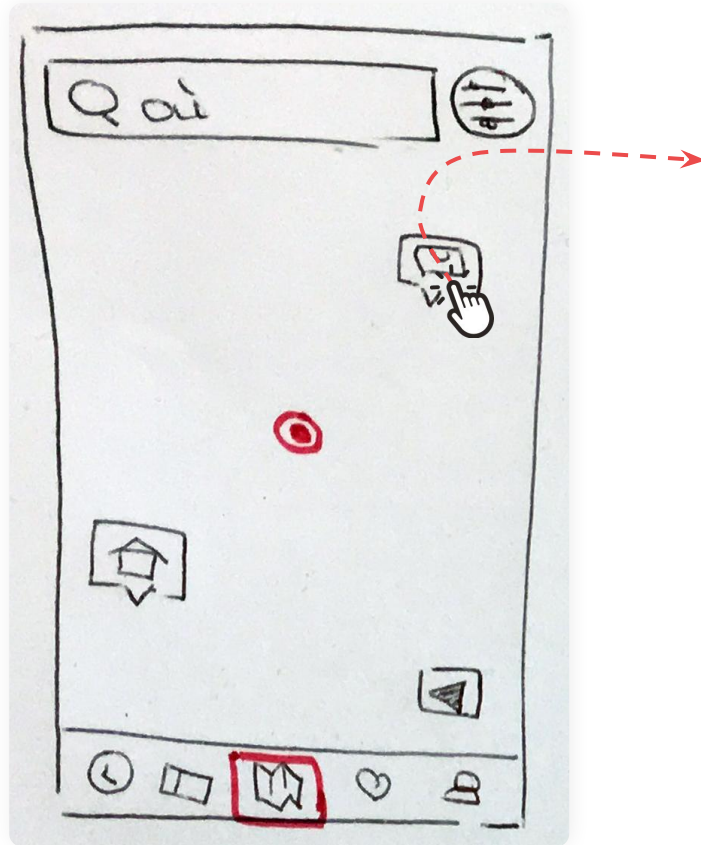
Lors de ces tests, un retour auquel nous ne nous attendions pas est apparu :

La carte interactive était plus attrayante aux yeux des testeurs que tout le reste du produit.

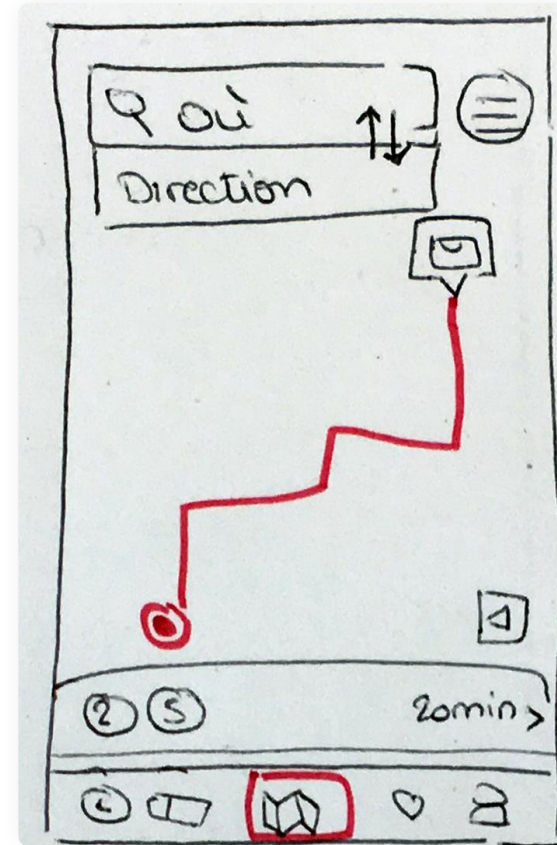
Une phase de sketching nous attendait alors, suivit de très près par la mise en place du design.

Les tests en comité réduit

Une nouvelle direction



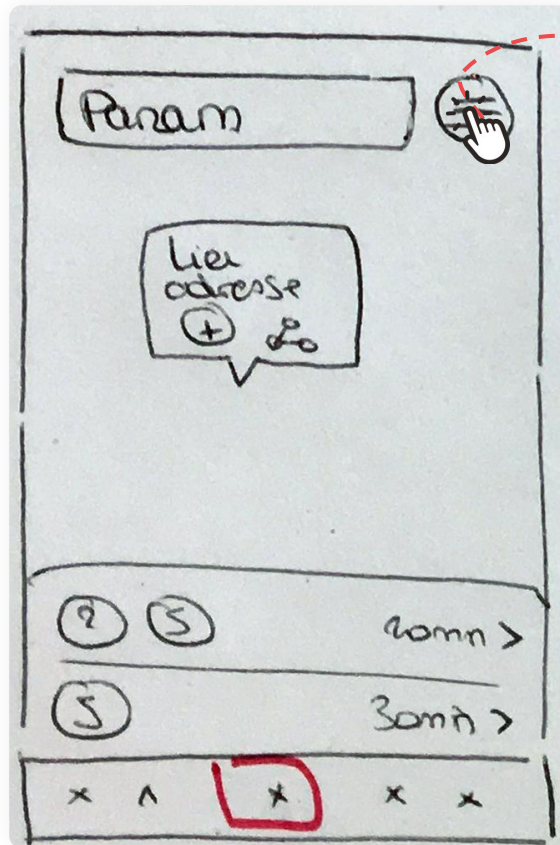
Dans cette nouvelle version, la carte interactive est le centre névralgique de l'application. C'est à partir d'ici que l'on peut choisir un itinéraire vers une nouvelle adresse ou un emplacement favori. Par défaut, ce sont les adresses domicile/travail qui apparaissent et délimitent la zone de travail.



En appuyant sur l'un de ses favoris, l'utilisateur se vit proposer des itinéraires pour y aller.

Les tests en comité réduit

Une nouvelle direction



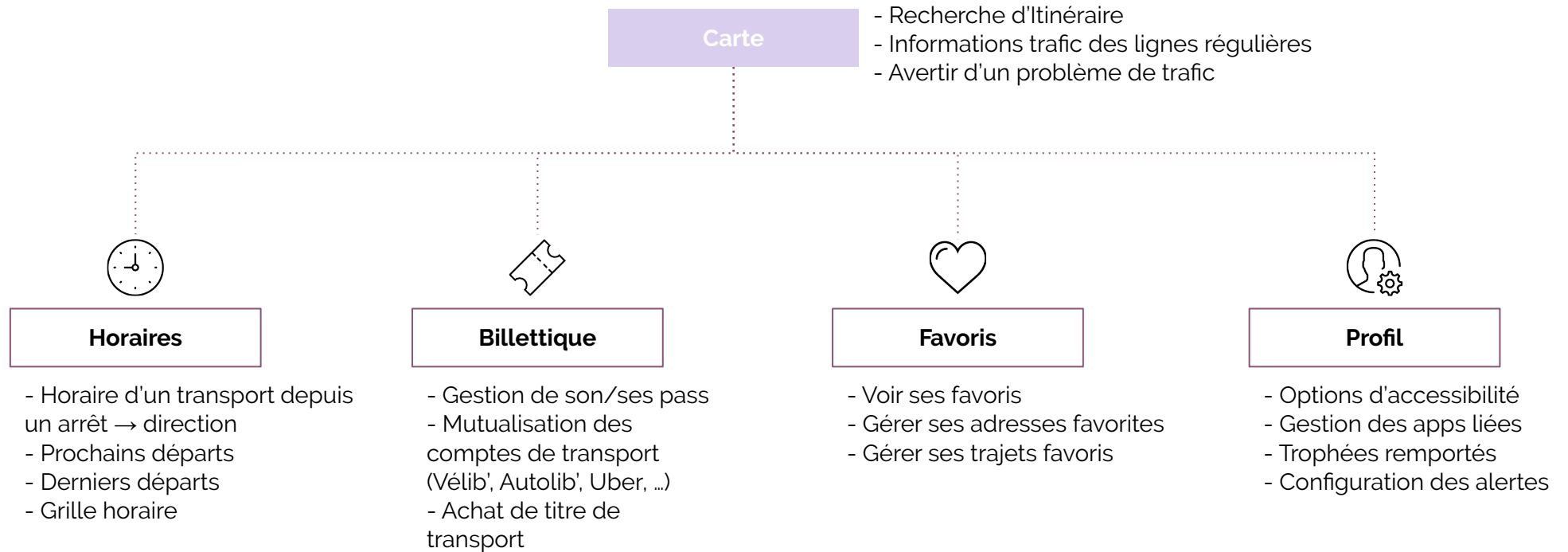
Lorsque l'utilisateur cherche une adresse, il a la possibilité de suivre un itinéraire, de l'ajouter à ses adresses favorites ou encore de partager l'adresse sur une application tierce.



Ajouter des adresses aux favoris demande de catégoriser ses dernières selon plusieurs choix : maison, travail, sorties, restaurant, loisir, autre... Les filtres permettent aussi de n'afficher que certains moyens de transport sur la carte. Ces paramètres sont enregistrés et à la prochaine ouverture reste celle par défaut.

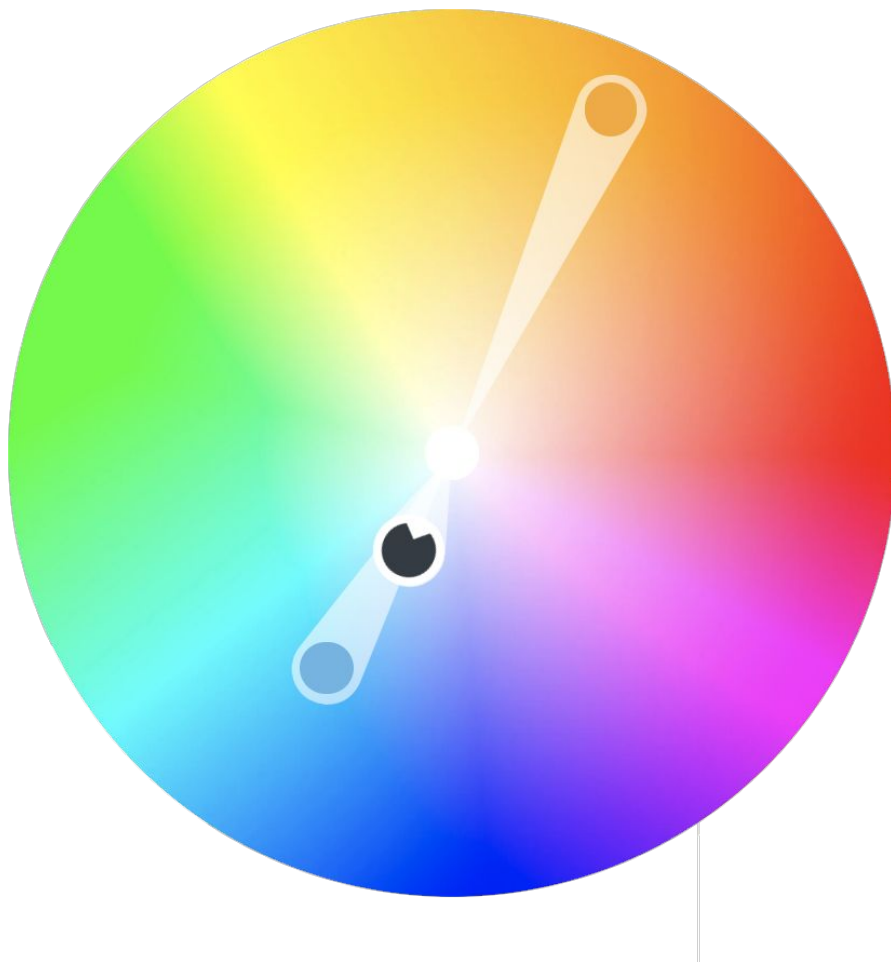
L'arborescence

Une nouvelle structure pour de nouveaux choix



Les Intentions

Un choix d'esthétique



Harmonies par contraste 2 couleurs complémentaires « effet énergétique »

Pour une identité énergétique, nous avons fait le choix d'utiliser en couleur dominante une tonique jaune qui dynamise l'ensemble et qui marque les actions.

Un bleu clair est présent pour donner une ambiance plus calme et sociale. Il est le symbole de la confiance et de la sécurité et permet de donner une image rassurante aux utilisateurs. Le bleu est la couleur la plus aimée dans le monde. Il fait écho aux voyages et aux découvertes. Avec des utilisateurs internationaux, il nous a paru le choix le plus judicieux.

Enfin, le blanc permet d'équilibrer la composition et apporter une touche de luminosité afin d'alléger la page.

Le design

Un choix d'esthétique

Iconographie



Pour ne pas dénaturer le produit, nous avons gardé l'identité déjà ancrée du projet. Pour cette raison, nous avons préféré conserver l'icône de l'application.

Gamme de couleurs



Primaire
#65B4E5



Accent
#FGA825



Secondaire
#333B43

Typographie

RALEWAY

Pour la typographie, nous sommes aussi parties sur celle que l'on retrouve majoritairement dans l'identité visuelle de la marque. La Raleway est une typographie lisible dans ses différentes graisses et se démarque d'une typographie plus banale comme l'Arial ou la Helvetica.

Intentions

Un choix de ton

Le ton

Nous attachant à donner un côté amical pour rester au plus proche des utilisateurs, nous avons penché vers une approche par le tutoiement enjoué.

“ *Il fait beau, profite-en pour faire du vélo !*

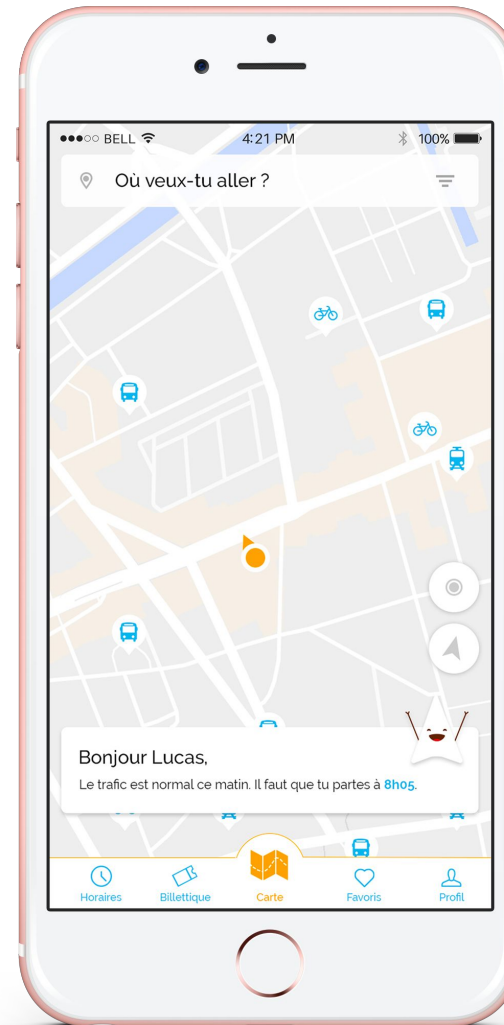
“ *Le trafic est normal ce matin, n'oublie pas de partir à 8:05 !*

La mascotte

Pour donner un côté dynamique et attractif sans pour autant user de matériel superflu, une mascotte aux airs de chevron GPS sera la personification de l'application. C'est avec elle que les utilisateurs sont amenés à communiquer.

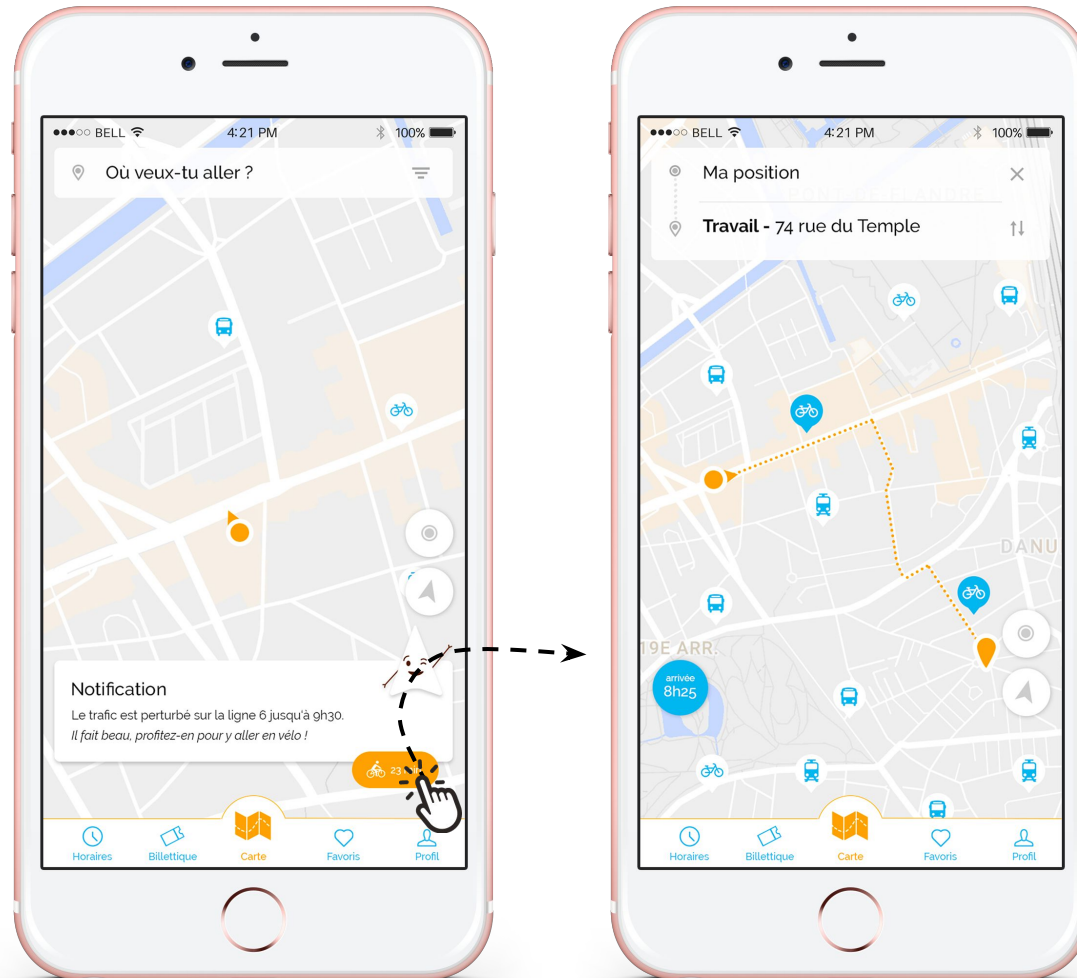


Le design global



Les parcours utilisateurs

Marie : la parisienne sur le bout des doigts

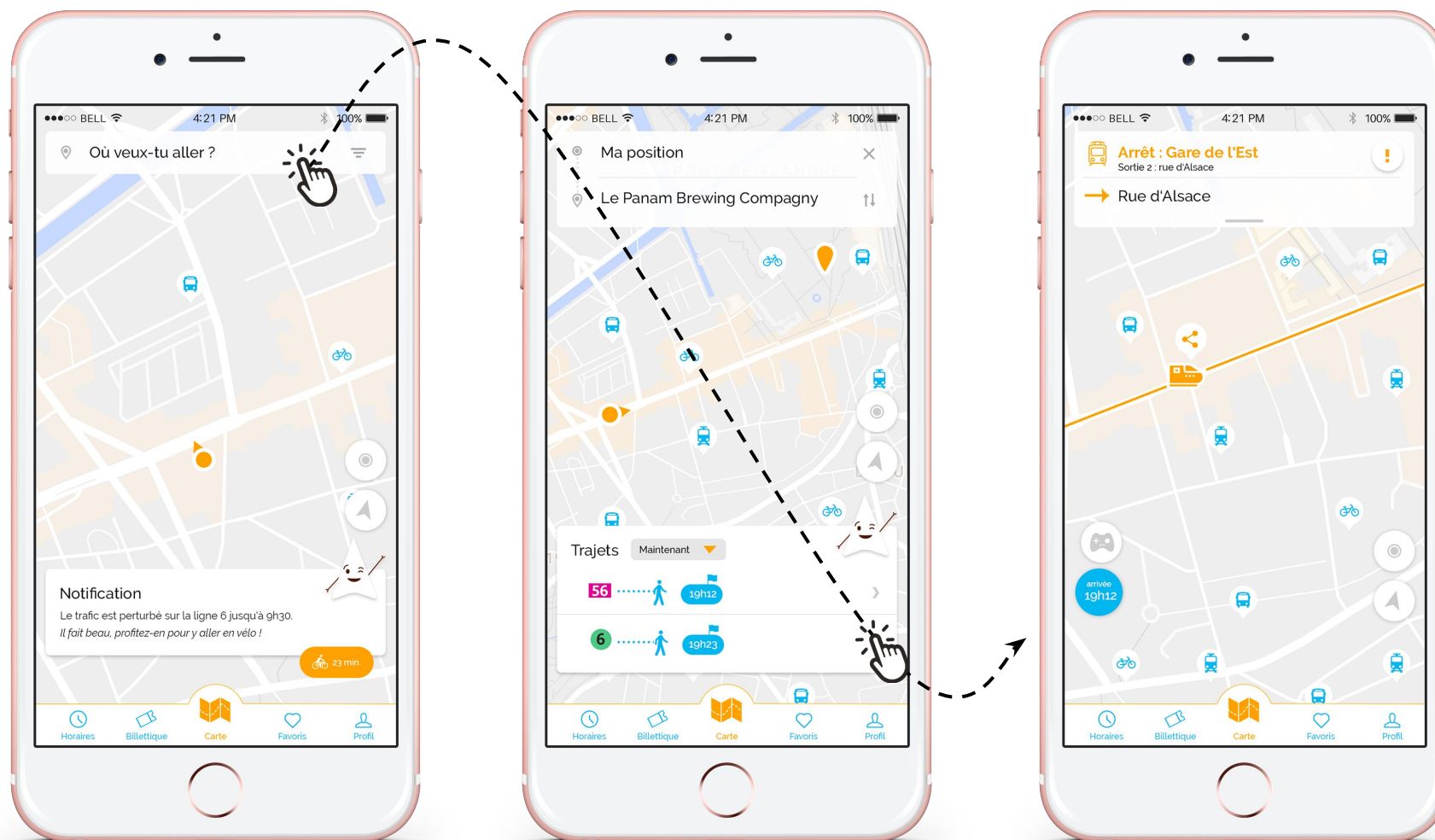


Marie se réveille. Elle a reçu une notification sur son portable : « Le trafic est perturbé sur ta ligne. »

L'application lui propose une alternative : « Il fait beau, profites-en pour y aller en vélo ! »

Les parcours utilisateurs

Marie : la parisienne sur le bout des doigts

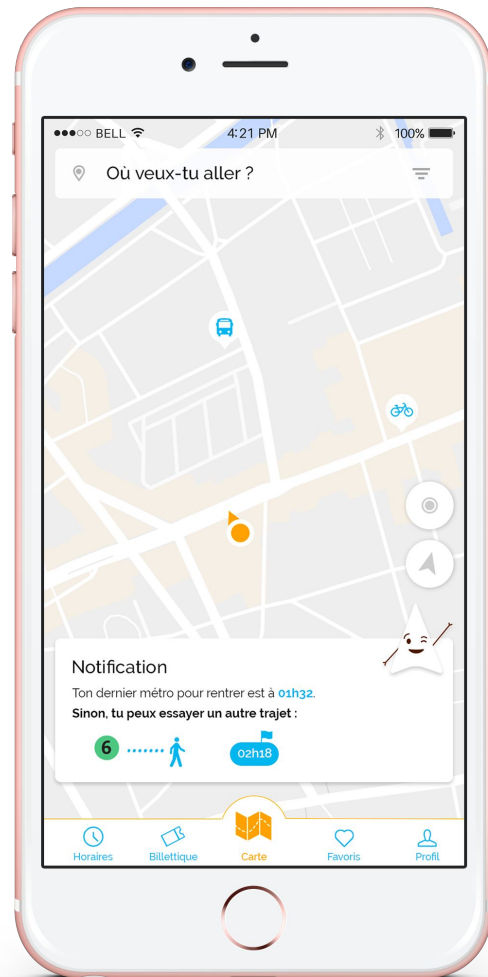


Dans la journée, elle reçoit un message d'un ami pour aller prendre un verre après le travail.

Marie lance l'application Vianavigo et rentre sa destination dans la barre de recherche de la rubrique « Itinéraire » en rentrant le nom du bar. L'application lui suggère l'adresse du bar ainsi que son itinéraire.

Les parcours utilisateurs

Marie : la parisienne sur le bout des doigts

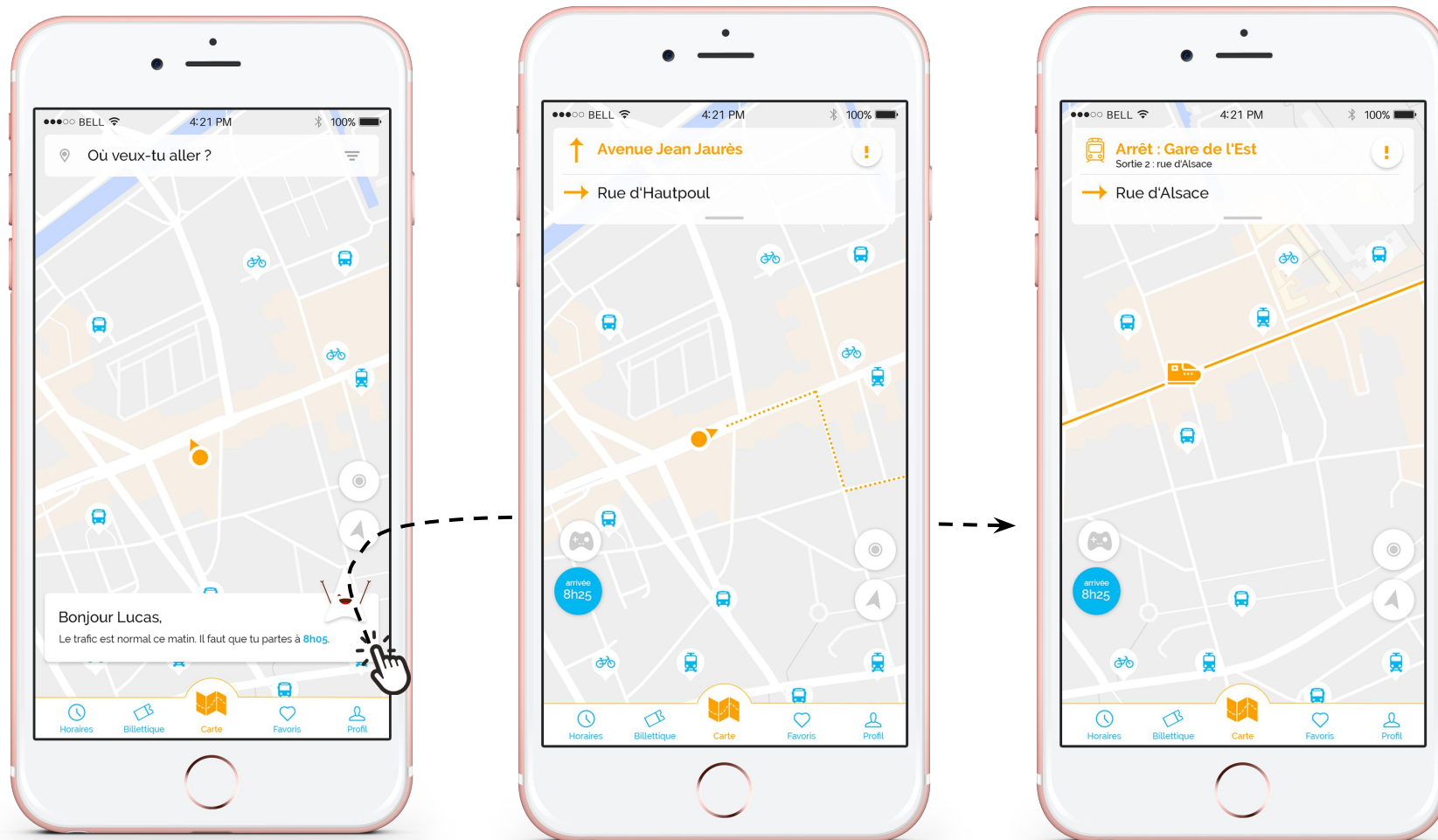


Alors qu'ils sont en train de boire, Marie reçoit une notification lui indiquant que le dernier métro pour rentrer chez elle est dans une heure.

Elle ouvre la notification. L'application lui suggère aussi d'autres moyens de transport si elle rate son dernier métro.

Les parcours utilisateurs

Lucas : Le banlieusard pressé

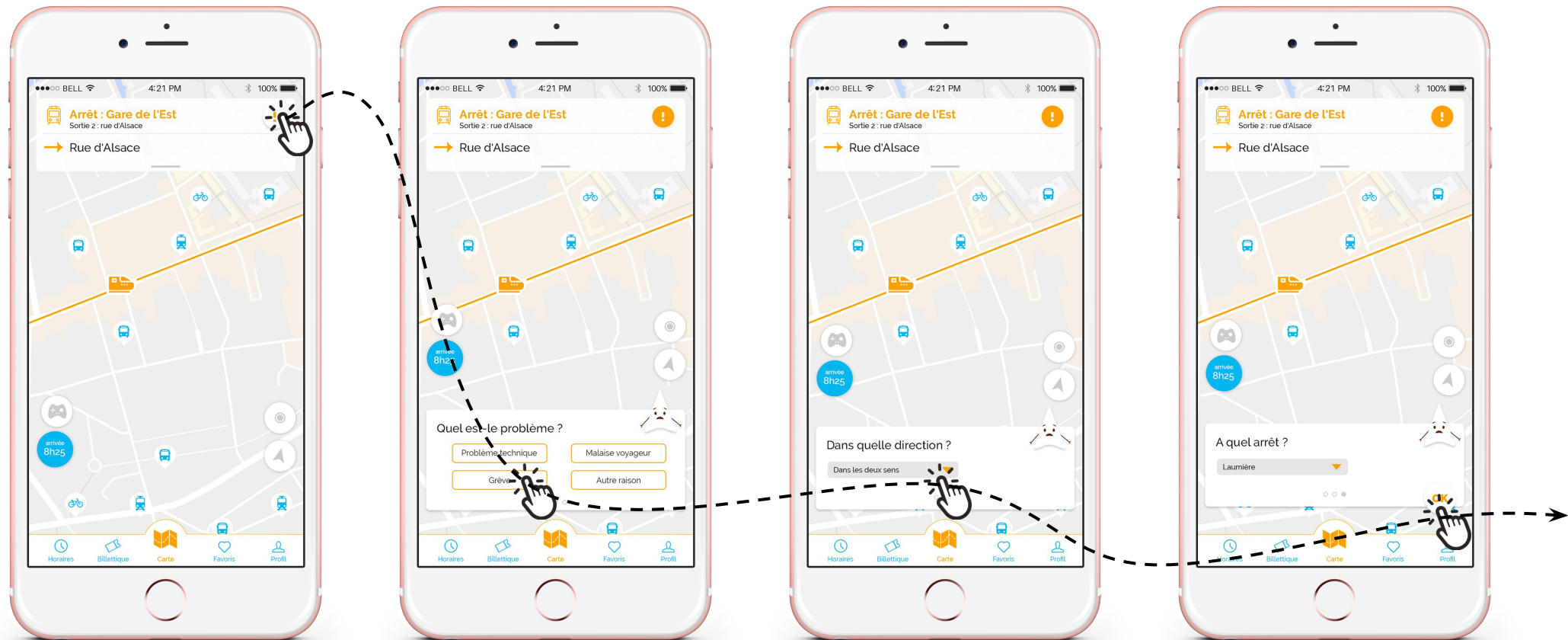


Lucas a raté son réveil, il va être en retard !

Il reçoit une alerte pour lui indiquer l'heure à laquelle il doit partir, l'affluence sur son trajet et l'état du trafic.

Les parcours utilisateurs

Lucas : Le banlieusard pressé

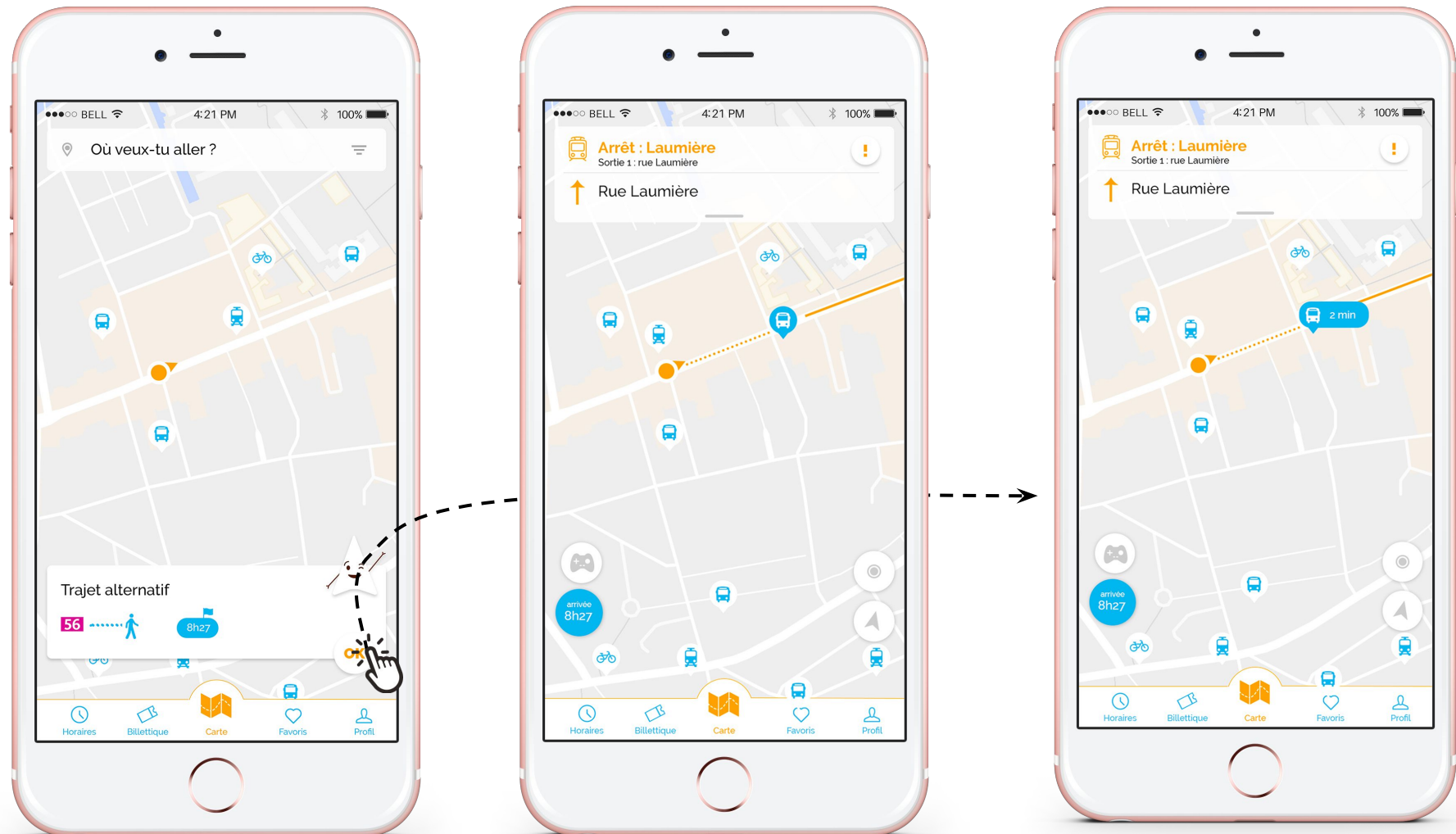


Une perturbation survient sur la ligne suite à un problème technique.

Lucas en informe la communauté, l'application lui propose un autre trajet en bus et lui indique l'heure d'arrivée prévue

Les parcours utilisateurs

Lucas : Le banlieusard pressé



L'application lui propose un trajet alternatif en prenant le bus. Il accepte.

L'application Vianavigo le guide dès sa sortie du RER jusqu'à la station de bus grâce à la géolocalisation de son emplacement en temps réel.

03

L'avenir du projet

Les test utilisateurs

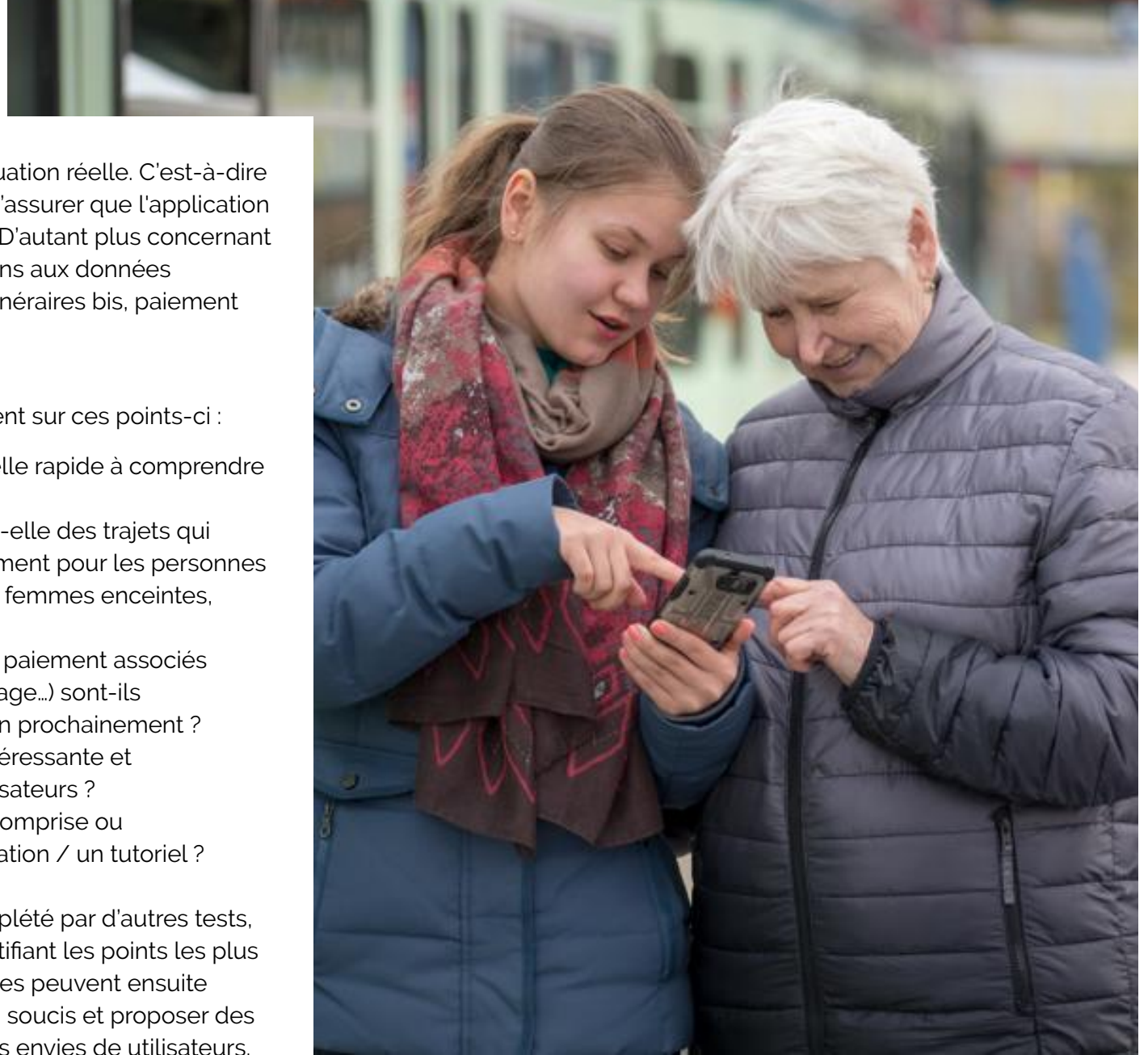
Un projet viable ?

Nous préconisons des tests en situation réelle. C'est-à-dire qu'il faudrait aller sur le terrain et s'assurer que l'application et son utilisation sont pertinentes. D'autant plus concernant le développement et les connexions aux données demandées (affluence, horaires, itinéraires bis, paiement in-app...).

Les tests peuvent porter notamment sur ces points-ci :

- La recherche d'un itinéraire est-elle rapide à comprendre et exhaustive sur son contenu ?
- La recherche itinéraire propose-t-elle des trajets qui arrangent les utilisateurs ? Notamment pour les personnes à mobilité réduite (fauteuil roulant, femmes enceintes, personnes âgées, ...) ?
- L'intermodalité et les moyens de paiement associés (comptes VTC, taxi, Vélib', covoiturage...) sont-ils fonctionnels actuellement ou sinon prochainement ?
- La gamification semble-t-elle intéressante et informationnelle aux yeux des utilisateurs ?
- La carte personnalisée est-elle comprise ou nécessite-t-elle un temps d'adaptation / un tutoriel ?

Une fois ce travail effectué et complété par d'autres tests, un lancement peut être fait en rectifiant les points les plus sensibles. Des itérations successives peuvent ensuite survenir pour arranger le plus gros soucis et proposer des fonctionnalités qui respecteront les envies de utilisateurs.



L'avenir

Des nouveautés envisageables

Pour les Jeux Olympiques de 2024, nous sommes parties du constat que l'application en tant que telle pourrait mériter quelques nouveautés qui ne dénatureraient pas le but premier du service Vianavigo.

1.

Un mode J.O.

Pour 2024, et afin de réveiller un esprit de communication, nous préconisons de garder la même app en lui ajoutant une surcouche graphique se rapprochant de celles des Jeux Olympiques 2024.

2.

Facilitation

Pour les visiteurs des J.O., une autocomplétion faite par sports au programme peut-être intéressante pour les itinéraires des touristes.

Exemple : faire une recherche « Javelot » et savoir où aura lieu la compétition.

3.

Gamification

Dans le but de pousser la gamification par les récompenses, proposer des trophées correspondants à l'esprit des J.O. peut amener les utilisateurs à utiliser plus l'application pour tous les débloquent.

04

Annexe

Les questions d'entretien

Toutes les questions

1. Identité de l'enquêté.e

Quel âge avez-vous ?

Que faites-vous dans la vie ?

Où vivez-vous habituellement ?

- ☐ Paris
- ☐ Banlieue : *Département*
- ☐ Ailleurs : *Ville, Pays*

2. Profil digital

Quelles applications utilisez-vous fréquemment ?

Qu'est-ce qui vous plaît dans ces applications ?

3. Utilisation des applications de transport en commun

Lorsque vous devez vous rendre quelque part en Île-de-France, comment faites-vous ?

Connaissez-vous l'application Vianavigo ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Quelle.s application.s de transport utilisez-vous en Île-de-France ?

Étranger : Quelle.s application.s utilisez-vous habituellement ?

Quelles fonctionnalités utilisez-vous dans vos applications de transport ?

Qu'appréciez-vous dedans ?

Que n'aimez-vous pas dedans ?

D'après-vous, que peut-il manquer à vos applications de transport en commun ?

4. Fréquence

A quelle fréquence utilisez-vous votre application de transport ?

- ☐ Tous les jours
- ☐ De temps en temps
- ☐ Occasionnellement
- ☐ Autre... : *Laquelle*

A quelle occasion utilisez-vous une application de transport ?

- ☐ Pour aller au travail
- ☐ Retrouver des amis
- ☐ Visiter de nouveaux lieux

5. Intermodalité

Quels moyens de transport privilégiez-vous principalement ?

Pourquoi ces transports et pas d'autres ?

Avez-vous l'habitude de combiner plusieurs mode de transport ?

- ☐ Vélib' + métro
- ☐ Bus + métro
- ☐ RER + métro
- ☐ Métro + tramway
- ☐ Taxi + à pied
- ☐ Autre... : *Lesquels*

Si oui, seriez-vous intéressé.e par une application vous proposant des itinéraires personnalisés en fonction de vos préférences ?

6. Ouverture

Vous êtes vous déjà perdu.e lors de vos déplacements ? Si oui, quelle en était la raison ?

- ☐ Oui : *Raison*
- ☐ Non

Qu'auriez-vous aimé avoir pour vous aider/guider ?

