



LA CONSIGNE 2.0

INTRODUCTION

Après avoir constaté la disparition du système de consigne dans les gares, nous avons essayé de comprendre pourquoi ce service avait disparu. C'est notamment à cause des mesures vigipirate que ce service a été arrêté par la SNCF. Nous avons ensuite imaginé des solutions possibles afin de pouvoir proposer diverses solutions aux prospects. Nous avons établi un questionnaire en ligne pour cerner les attentes des utilisateurs et savoir si il y avait un marché pour une "consigne 2.0".

Nous avons aussi mené plusieurs entretiens libres à la gare de Compiègne avec des usagers SNCF là aussi pour mieux comprendre l'utilisateur potentiel. Grâce à ces retours nous avons mis au point un service de consigne mobile en nous inspirant du fonctionnement d'Uber et des systèmes de stockages de type Amazon prime now et leur livraisons en 1h ou des drive comme Carrefour.

Ces sondages nous ont permis de voir quels étaient les points les plus importants en l'occurrence la sécurité, la rapidité et le coût.

LE PROBLEME

Avant toute chose, nous avons voulu cerner le problème lié à la disparition de ces consignes physiques. Il a donc été important pour nous d'aller immédiatement demander autour de nous, quelles solutions les gens avaient trouvées pour remplacer ce service.

Il nous a très vite paru évident qu'aucune solution efficace n'avaient été portée à l'attention de ces personnes, et qu'elle ne bénéficiaient donc que de peu de choix.

Nous les avons mis en image pour une meilleure compréhension :



C'est à ce moment là que notre utilisateur type a besoin de se délester de ses affaires afin de mener à bien la suite de la journée. Cependant, seuls 3 choix s'offrent à lui :



Le premier consiste, dans l'éventualité où il possède une voiture, et qu'il est venu avec elle au travail, à y déposer ses affaires. Cependant, le risque de vol est présent...

LE PROBLEME

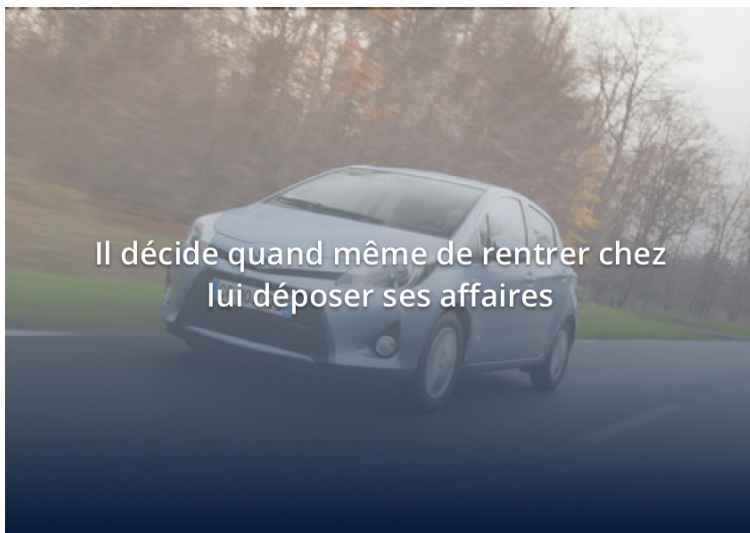
La second choix consiste à garder ses affaires avec soi, ce que font de nombreuses personnes interrogées.



Cependant, ce choix n'est pas une solution. Il ne permet pas une facilité de déplacement, du fait du poids et de l'encombrement des affaires portées, et elles sont sujettes à l'oubli et au vol.

De plus, porter de lourdes affaires à plusieurs reprises peut causer des problèmes de santé.

C'est pourquoi le dernier choix consiste à retourner chez soi, en voiture, en métro ou à pied pour y déposer ses affaires, puis retourner au lieu de rendez vous.



Mais cette dernière solution débouche le plus souvent sur un retard...

BRAINSTORMING

Ce problème laisse sous-entendre qu'il y a un marché à développer.

Notre hypothèse de départ est apparue grâce au brainstorming. Nous voulions savoir pourquoi les consignes avaient disparues dans les gares ou les grands lieux d'affluence. Nous sommes alors partis sur une hypothèse de départ assez simple : la perte de temps.

Cette perte de temps pourrait être solutionnée grâce à un service digital permettant à l'utilisateur de déposer ses affaires sans avoir à se déplacer. De la même manière qu'un utilisateur commande un taxi pour se rendre d'un point A à un point B, il pourrait commander un taxi pour qu'il prenne ses affaires et les emmène à un point B.

En étoffant cette piste, nous avons repris le concept de Uber et de ses coursiers pour imaginer un service mobile de consigne.

BENCHMARK

La première chose à faire avant de continuer dans cette voie était donc de vérifier sa disponibilité. En effet, si des services similaires existaient, il était important de comprendre si lancer un service concurrent en valait la peine, et surtout pourquoi aucun de nous et de nos sondés / interviewés n'en avaient entendu parler.

Le premier service se rapprochant de celui que nous avons imaginé est Holibag, un service permettant de se délester de ses bagages pour une durée définie, en les déposant chez un commerçant partenaire du service. Cependant, même si ce service permet de se délester, il ne permet pas d'économiser du temps, car l'utilisateur doit amener ses affaires chez le commerçant, mais aussi aller les récupérer.

De plus, il est dépendant des horaires d'ouverture et de fermeture du magasin. Il ne peut donc pas espérer récupérer ses affaires au beau milieu de la nuit après une sortie en boîte de nuit par exemple.

Le deuxième service est Nanybag, un service exactement similaire à Holibag mais qui intègre en plus des commerçants, la possibilité de déposer ses affaires dans des hôtels partenaires, réglant ainsi en partie le problème des horaires d'ouvertures et de fermeture, car les hôtels ferment généralement plus tard.

On peut donc en conclure, au vu des sondés qui n'étaient pas au courant de l'existence de ces services, que ces services nécessitent encore un déplacement de la part de l'utilisateur, que ce dernier ne veut plus fournir.

NOS CONCLUSIONS

Nous en avons donc conclu que le concept n'était pas optimisé, et pas en accord avec les attentes des potentiels utilisateurs.

Notre projet était donc de créer un service de consigne 2.0, permettant à l'utilisateur de se délester de ses bagages sans avoir à se déplacer, tout en pouvant les récupérer de la même manière, voire même consulter certains documents si nécessaires avant de se « re délester ».

La suite du projet dépend maintenant des besoins utilisateurs, que nous ne pouvions établir qu'en effectuant des recherches utilisateurs. C'est pourquoi nous avons mis en place un certain nombre de méthodes UX détaillé dans la partie suivante : Le cahier de Recherche.