

Comunk Today!



Projet de fin d'études  
Mastère **UX Design** 2015-1016

---

**École Multimédia**

Gloria Ankrah  
Louisa Lemarchand



## Remerciements

---

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué au bon déroulement de ce projet. Notamment notre professeur **Raphaël Yharrassarry**, responsable de la formation UX Design à l'École Multimédia, pour le suivi et l'intérêt porté à notre projet. Nous remercions également nos **professeurs et tuteurs** pour leur soutien et leurs conseils avisés tout au long de l'année.

Nous exprimons notre gratitude à nos structures respectives, le studio de développement **Beyowi** et la **CASDEN Banque Populaire**, pour leur accueil bienveillant sans lequel nous n'aurions pu suivre cette formation en alternance.

Nous remercions également nos proches, collègues et camarades de classe pour s'être portés volontaires pour répondre à nos questionnaires et tests, sans oublier toutes les autres personnes qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce mémoire.

Enfin, nous attribuons une reconnaissance particulière à ceux qui ont accepté de participer au jury de ce projet.



## Avant-propos

---

Ce mémoire est le résultat d'un projet réalisé par **Louisa Lemarchand** et **Gloria Ankrah**, mené dans le cadre du **Mastère UX Design** à l'**École Multimédia**. Il présente un travail de recherches et de méthodologies UX vues tout au long de l'année, de l'analyse des usages à la conception d'expérience utilisateur, sur le thème du **coworking**.

## 1. ANALYSE

---

- 1.1. État de l'art
- 1.2. Analyse des besoins
- 1.3. Benchmark concurrentiel
- 1.4. Audit ergonomique

## 2. CONCEPTION UX/UI

---

- 2.1. Le concept de Cowork Today
- 2.2. Personas
- 2.3. Spécifications fonctionnelles
- 2.4. Scénarios d'usages
- 2.5. Version 1 (Bêta)

## 3. ITÉRATION

---

- 3.1. Test utilisateurs
- 3.2. Version 2
- 3.3. Partis-pris UX/UI



## INTRODUCTION

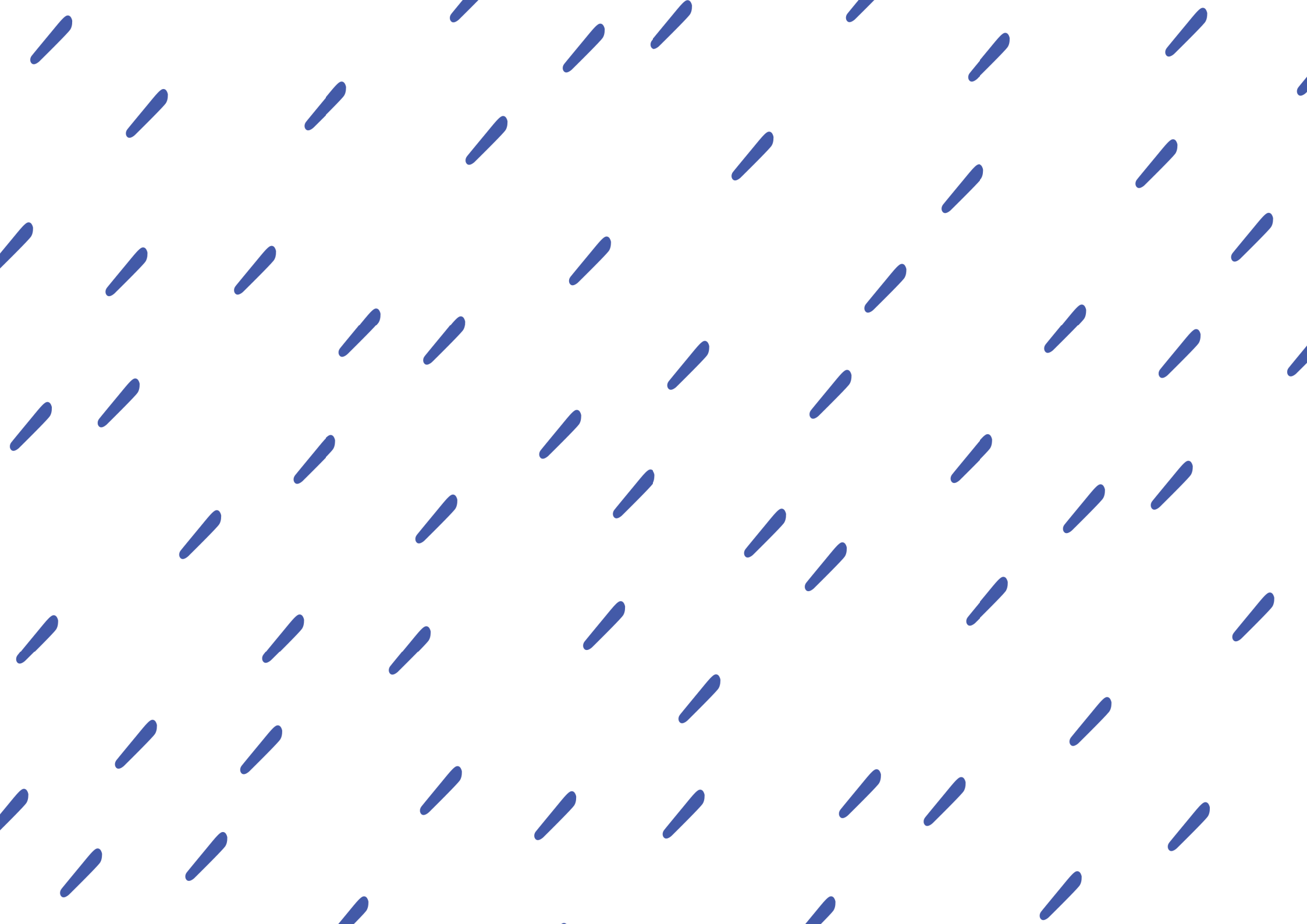
---

Ce projet a pour but de démontrer les différentes problématiques que dégage ce type de lieu. En plein essor, le coworking est un phénomène mondial où start-up et travailleurs indépendants développent des stratégies pour profiter au mieux de ces espaces.

Le coworking révolutionne les manières de travailler. Avec le déploiement du travail indépendant sur internet et de l'auto-entrepreneuriat, de plus en plus de personnes se réunissent pour travailler dans les bureaux à prix abordable.

La question qui se pose est de savoir comment rendre attractif ces espaces, de donner envie aux coworkers de s'y rendre de manière occasionnelle puis régulière, afin que ces lieux prisés ne soient pas uniquement vus comme de simples bureaux à partager. Cependant, de nombreux travailleurs sont réticents à intégrer ces espaces pour des raisons financières.

Partant de ce constat, nous avons choisi de réfléchir à la question suivante : **comment faciliter l'accès et l'adhésion aux différents espaces de coworking ?** En premier lieu, ferons en sorte d'identifier les principaux freins et usages, puis nous y apporterons une solution avancée.



# 1. ANALYSE

## 1.1. État de l'art

- 1.1.1. Le coworking, hub de l'économie collaborative
- 1.1.2. Coworking et innovation
- 1.1.3. Une tendance au marché diversifié
- 1.1.4. Le surbooking, technique commerciale délicate
- 1.1.5. Profil du travailleur nomade

## 1.2. Analyse des besoins

- 1.2.1. Des usages qui se croisent
- 1.2.2. Côté gérants, une difficulté soulignée

## 1.3. Benchmark concurrentiel

- 1.3.1. Hotel Tonight, un service de dernière minute
- 1.3.2. NeoNomade différencie accès libre et la location au mois
- 1.3.3. Copass, le service dédiés aux travailleurs nomades

## 1.4. Audit ergonomique

- 1.4.1. Inspection heuristique d'Hotel Tonight
- 1.4.2. Inspection heuristique de Neo Nomade

# Le coworking, hub de l'économie collaborative

## EMERGENCE

L'évolution de la communication grâce aux nouvelles technologies a permis l'émergence et le développement de nombreux marchés. Notamment d'une part, l'essor de l'économie collaborative, et d'autre part, celui du télétravail. Ces deux marchés ont ainsi favorisé l'émergence d'un nouveau concept et d'une nouvelle méthode travail : le coworking.

Si l'on se réfère à l'étude de l'Observatoire régional de l'immobilier d'entreprise, le travail nomade n'en est qu'à ses débuts : «

D'ici à 2030, de 620.000 à 800.000 actifs franciliens pourraient travailler à distance, contre 180.000 à 510.000 actuellement », précise le rapport. Cette population nomade sera amenée à travailler dans des tiers-lieux, à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, et occupera entre 125.000 et 620.000 m<sup>2</sup>. « Une nouvelle organisation du travail se met en place. La mobilité va continuer à gagner du terrain, le nombre de salariés devrait baisser et les métiers vont évoluer. Toutes ces mutations auront un impact sur le bureau de demain, sa taille et même son existence », affirme Nicole Turbé-Suetens, experte associée chez LBMG Worklabs.







**“ La mobilité va continuer à gagner du terrain, le nombre de salariés devrait baisser et les métiers vont évoluer. ”**

Quant à l'économie collaborative, la PIPAM (Pôle interministériel de Prospective et d'Anticipation des Mutations économiques) confirme qu'elle n'est pas qu'un effet de mode : "Aujourd'hui, près de 9 000 start-up composent le marché mondial de la consommation collaborative. Ce dernier est actuellement estimé à 15 milliards de dollars et devrait représenter 335 milliards de dollars en 2025 , ce qui représente un taux de croissance annuel moyen de + 36,4 %".

En conséquence, de nombreux services sont apparus pour répondre à ces besoins,

notamment :

- En 2 ans, le nombre d'espaces de coworking dans le monde a doublé en passant de 3 400 en 2013 à 7 800 en 2015, tandis que le nombre de clients a plus que triplé : 151 000 coworkers en 2013 et 510 000 en 2015 (source : Deskmag).

- Les entreprises sont de plus en plus ouvertes et enclines à permettre à leurs salariés de travailler à distance

- Le concept de Copass est né. Celui-ci permet aux travailleurs nomades de pouvoir profiter d'espaces de coworking partout dans le monde avec un abonnement unique.

Inéluctablement, des nouvelles pratiques déclenchent de nouveaux besoins. Nous essaierons de déterminer ces besoins et attentes dans l'analyse des usages du public concerné.

## Coworking & innovation

Il est évident que le coworking, comme nouveau mode de travail, est une innovation en lui-même. Mais ce que nous tenons à souligner ici, c'est qu'il est également un vecteur d'innovation.

Cette méthode de travail ne cesse d'acquiesce et est aujourd'hui utilisée par de plus en plus de personnes. Par cette innovation, le coworking regroupe différents corps de métier et permet, de ce fait, aux membres d'un espace de coworking d'échanger sur plusieurs aspects de leurs métiers, de partager des connaissances, de créer des synergies et d'en sortir des idées nouvelles et innovantes. L'innovation au sein du cowork-

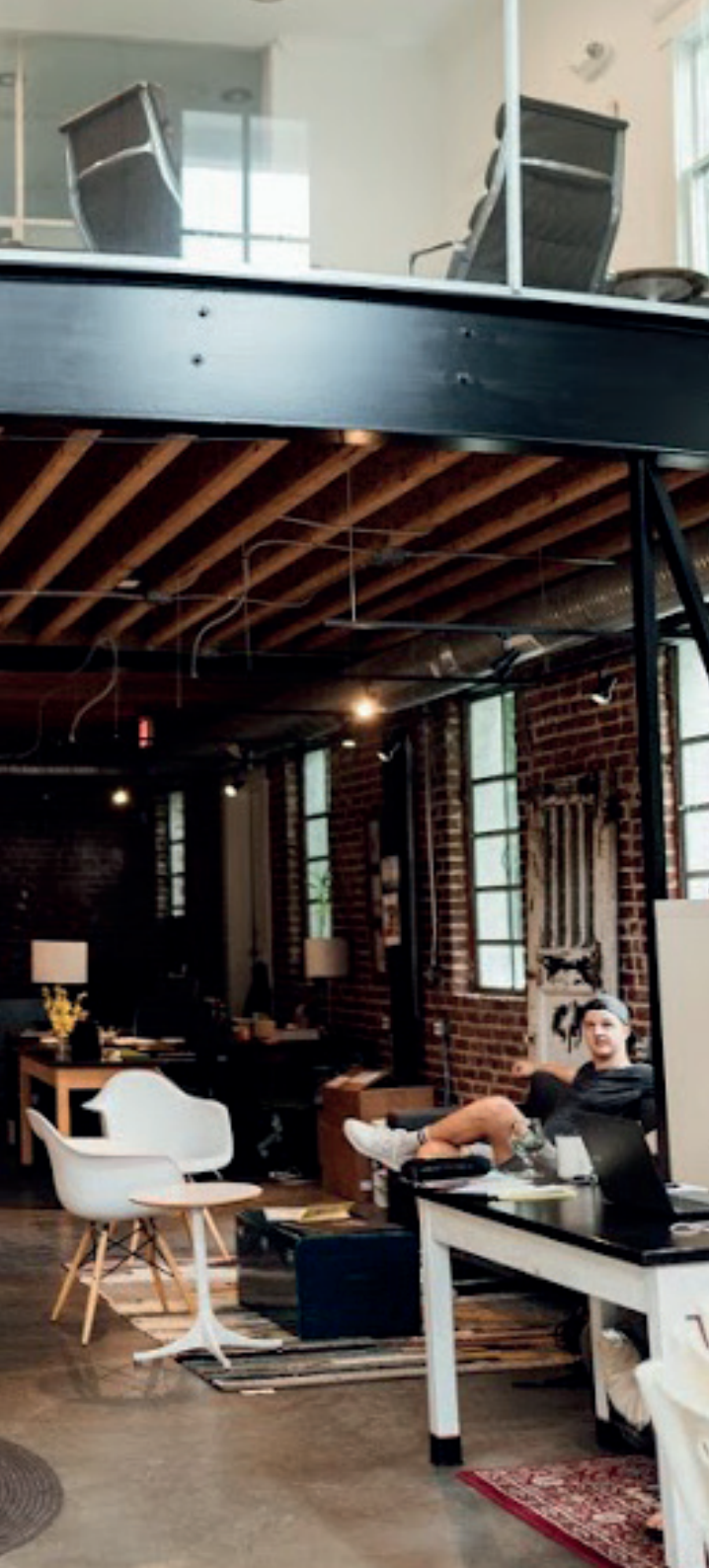
ing peut-être aussi une manière de faire les choses différemment, telle qu'on le souhaite, d'oser sans se poser de questions, tant que ça fait naître de nouvelles idées et que ça profite à tous.

Les espaces de coworking ont des avantages indéniables qui font d'eux des catalyseurs idéaux pour l'innovation :

- Accumulation de personnes avec différentes expériences, sur différents secteurs d'activités dans un même espace.
- Divers lieux de rassemblement pour des discussions en rapport ou non avec leurs travaux/projets.







- Des locaux en général totalement ouverts pour favoriser les interactions.
- Dans certains espaces, des événements et formations à destinations des indépendants et entrepreneurs sont organisés.
- La flexibilité des offres (heure/demi-journée/semaine/mois) permet un renouvellement des membres et des talents continu.
- Ces lieux accueillent les entrepreneurs à bras ouverts, ce qui encourage naturellement la création et la circulation d'idées.
- Des horaires d'ouverture attractifs. La plupart sont ouverts le samedi. Certains fonctionnent par badge et sont ouverts continuellement.

Le rôle de l'innovation dans les espaces de coworking se caractérise également par le développement d'Internet et la diversification des moyens de communication à distance, en effet, ceci augmente les différentes manières de travailler. Aujourd'hui, l'innovation se fait beaucoup grâce aux nouvelles technologies, ce qui suggère que de plus en plus d'espaces de coworking se dotent de technologies de pointes comme les imprimantes 3D pour stimuler la créativité des coworkers et développer de projets très innovants. A noter qu'il existe un service qui

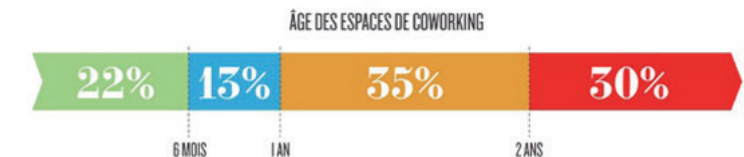
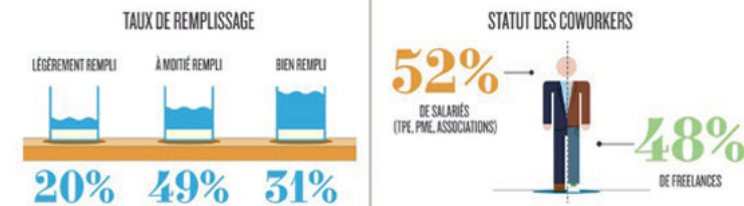
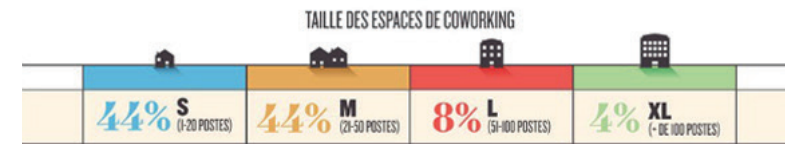
propose déjà cette technologie : les Fablabs. L'innovation étant déjà au cœur du coworking, par tous ces procédés, libre à chaque espace de trouver l'idée qui révolutionnera sa manière de travailler. Il y a donc différentes manières d'apporter de l'innovation au sein d'un service de coworking, un apport qui peut s'exprimer par un moyen de renforcer les liens entre différents coworkers, mais aussi par l'appartenance de nouvelles opportunités comme celle de développer des outils qui faciliteraient le l'accès aux espaces de coworking.

# LES ESPACES DE COWORKING EN FRANCE

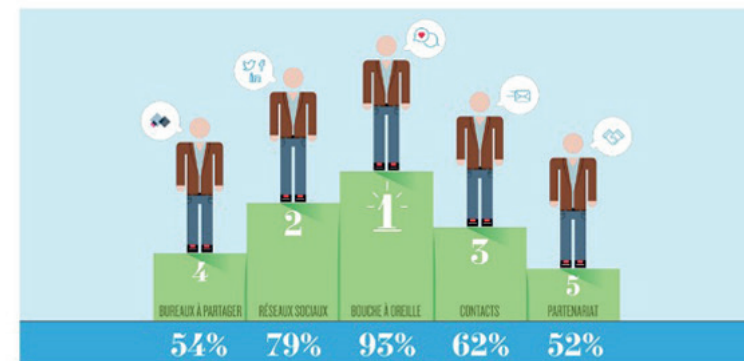
LE COWORKING EN FRANCE EN 2014



DES ESPACES JEUNES & PETITS



COMMUNICATION : VIVE LE BOUCHE À OREILLE



## Une tendance au marché diversifié

Dans le marché du coworking mondial, on constate une très nette évolution depuis 2007. Avant cette période, on ne comptait que 75 espaces de coworking dans le monde. Désormais il en existe plus de 7800. C'est un succès grandissant qu'on remarque aussi au niveau du taux de fréquentation de ces lieux.

En France, on recense près de 250 espaces de coworking et 10 000 coworkers. Il en existe une multitude qui sont très différents les uns des autres, allant de bureaux basiques qui proposent l'essentiel aux espaces de coworking atypique et spécialisés dans un domaine.

On peut également noter l'idée très insolite de Spacious, une startup newyorkaise, qui identifie de nombreux restaurants non ouverts en journée pour les transformer en espaces de coworking.

En France comme ailleurs, ce sont les grandes villes : Paris, Lyon et Bordeaux qui offrent le plus ce service. Le coworking et le partage de bureaux ciblent principalement les jeunes : les coworkers ont en moyenne entre 25 et 45 ans.

Ci-contre, une infographie réalisée par la Fonderie, Bureaux à partager et la Région Ile-de-France détaillant les chiffres clés concernant le coworking en France.





## Le surbooking, technique commerciale délicate

### QU'EST-CE QUE C'EST ?

Aussi connu sous le nom de surréservation, le surbooking est une technique commerciale qui consiste à prendre plus de réservations qu'il n'y a de places disponibles. Les sociétés qui pratiquent le surbooking agissent ainsi en anticipant sur les désistements potentiels en vue de maintenir un taux de remplissage maximum : dans leur avion, leur hôtel, leur salle de spectacle... dans le but d'amasser des revenus plus importants, pour une capacité identique.

On notera que cette pratique est quand même bien plus répandue chez les compagnies aériennes et l'hôtellerie que dans les autres services de réservation.

### INCONVÉNIENTS

Prenons le cas d'un vol, le problème que pose cette technique est le suivant : si le nombre de désistements est inférieur aux provisions, il n'y a plus assez de places pour tout le monde, même en ayant réservé. Le voyageur n'est donc pas à l'abri qu'une compagnie aérienne refuse l'embarquement pour cause de surbooking. Il se retrouve alors bloqué à l'aéroport, la liste des conséquences de cet événement peut s'avérer longue : perte de correspondance, jours de vacances gâchés...



## AVANTAGES

Malgré tout, cette pratique a de nombreux intérêts, côté gérant comme côté client. L'intérêt du client se trouve soit dans les avantages proposés au moment de la réservation, soit dans les indemnités proposés en cas d'incapacité, soit les deux. Dans l'exemple de la compagnie aérienne, le voyageur qui a du temps y voit une occasion d'économiser de l'argent. Un autre point positif du surbooking pour certains passagers : le sur-classement, avant de refuser à l'embarquement un passager de la classe économique, la compagnie va proposer de le surclasser s'il lui reste des places en business ou en première. Toutefois, la compagnie choisira en priorité les voyageurs en possession de carte de fidélité ou de carte privilège.

## COWORKING ET SURBOOKING

Cette pratique très délicate mais totalement légale est applicable dans d'autres types de services sur réservation. Le phénomène du coworking étant nouveau, aucun service de surbooking n'a, à priori, été créé pour le moment. Cowork Today permet aux espaces de coworking d'accepter des réservations au delà de leur capacité, et aux travailleurs de réserver.

### AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS POUR L'ESPACE DE COWORKING

L'avantage le plus important à relever est celui de l'augmentation des revenus. Bien que l'espace de coworking y attribue un prix moindre que son prix habituel : nous lui conseillons de fixer ce prix entre 45% et 65% du prix de base. Ceci en sachant que selon nos sondages, 35,7% des gens seraient prêts à payer maximum 50% du prix, et 28,5% seraient prêts à payer 75% du prix. Ainsi l'espace de coworking réalise des bénéfices qui n'auraient jamais pu être réalisés sans le service de Cowork Today.

Le service Cowork Today a pour ambition de faciliter l'accès aux espaces de coworking, mais également de soutenir ces espaces en contribuant à leur image de marque. En effet, en mettant en avant la plus-value





de chaque espace, Cowork Today les fait entrer en concurrence de manière légitime. Ainsi, ils ont chacun un point fort à promouvoir.

De plus, ouvrir son espace à une multitude de travailleurs extérieurs permet de faire fonctionner le bouche-à-oreille, moyen de communication le plus performant.

Cependant, le surbooking est une technique commerciale très délicate, à ne pas prendre à la légère, si on ne veut pas décevoir les clients. Il est fort probable que certains clients soient mécontents suite à une indisponibilité imprévue, même si très rare, l'espace de coworking devra faire preuve de diplomatie pour demander au coworker concerné de "déménager", sans que cela altère son image de marque.

### AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS POUR LE CLIENT

Deux points de frustrations ont été relevés qui justifient la non-adhérence de certains travailleurs aux espaces de coworking :

- le prix
- la disponibilité

Cowork Today supprime ces points de frustration en permettant au client de réserver à la dernière minute en bénéficiant d'une réduction d'environ 50% sur le prix de base. Les deux principaux avantages du client sont

donc l'économie d'argent et la disponibilité immédiate, mais aussi la facilité d'accès, un environnement de travail de qualité, des rencontres professionnelles, etc.

Afin de minimiser la déception et la frustration des coworkers qui devraient partir plus tôt que prévu, nous spécifions clairement au moment de la réservation, que les places en question sont surbookées, de manière à éviter les mauvaises surprises.

Avec une bonne organisation, des statistiques, et une gestion détaillée de l'espace, nous évitons au maximum que ce type d'incident arrive. Dans le cas contraire nous proposons une alternative gratuite et immédiate en cas de manque de places.

Afin de préserver au mieux l'image de marque de l'espace, l'indemnisation des coworkers qui se voient refuser une place ne se fait pas sur un simple remboursement mais aussi sur d'autres avantages tels que :

- Chèques cadeaux et tickets de réduction
- Des cadeaux et goodies
- Selon le domaine d'activité : accès à du matériel spécifique (Fab lab, ateliers...)

Les espaces de coworking devront également prévoir une indemnisation au coworker et décider des avantages qu'ils pourraient attribuer en compensation.





## Profil de travailleur nomade

Le travail nomade n'est pas une pratique complètement nouvelle mais les technologies de l'information et de la communication l'ont considérablement fait évoluer. L'apparition des ordinateurs portables, des smartphones, de la messagerie électronique et instantanée, des Intranets d'entreprise, la possibilité d'accéder à distance au système informatique de l'entreprise ont notamment favorisé l'accroissement des travailleurs nomades.

On peut les regrouper en trois groupes :

- **Les télétravailleurs** : travailleur employé ou à son compte qui peut travailler de n'importe où à partir du moment où il dispose d'une connexion internet et d'un ordinateur
- **Les missionés** : auto-entrepreneurs qui trouvent des missions loin de chez eux
- **Les travailleurs digitaux** : il génère ses revenus via Internet comme par exemple un trader ou un blogueur célèbre.

Toutes les statistiques le prouvent, le travail nomade gagne du terrain de façon significative. Mais qui est ce "globe-worker" ? Quel est son caractère ? Quels sont ses besoins et ses usages ? Voici ci-contre un schéma qui dépeint le profil du travailleur nomade moyen.



## LE TRAVAILLEUR NOMADE







IL LOFT NE...  
ROSSO E NE...  
È FACILE PRO...  
CAMERA PER 3 GEMELLI...  
DELL'ECOBONUS • LE POR...  
TUO MODO DI ABITARE • MI...  
PRIMA & D...  
Modelli al top e

CASE CHE NON T'ASPETTI  
PRIMA DOPO CON PORTE 'MIMETICHE'  
RAZIONI IRONICHE TRA NERO E ROCOCO  
D'ARISTOCRATICO DEL FAI-DA-TE  
CABANE IN CITTÀ IL TRILOCALE D'ARTISTA  
LE ARREDARE • SCEGLIERE IL DIVANO  
TARE LA LIBRERIA • ABBINARE TAVOLI  
SISTEMARE LA TV NELLA GIUSTA POSIZIONE  
E: LE NOVITÀ DI EUROKUCINA 2016  
COTTURA (ANCHE) IN 120 CM, MINI MA TRENDY

REVIVAL  
Riscopri  
il class



THE HAPPY  
READ



WU MING  
无名  
L'INVISIBILE  
OVUNQUE  
EINAUDI  
STILE LIBERO BIG

ex  
a



# Analyse des besoins

**1.2.1** - Des usages qui se croisent

**1.2.2** - Côté gérants, une difficulté soulignée

## Des usages qui se croisent

Afin d'analyser les usages dans des conditions réelles et de manière détaillée, nous avons procédé à des observations, des entretiens, puis un questionnaire en ligne.

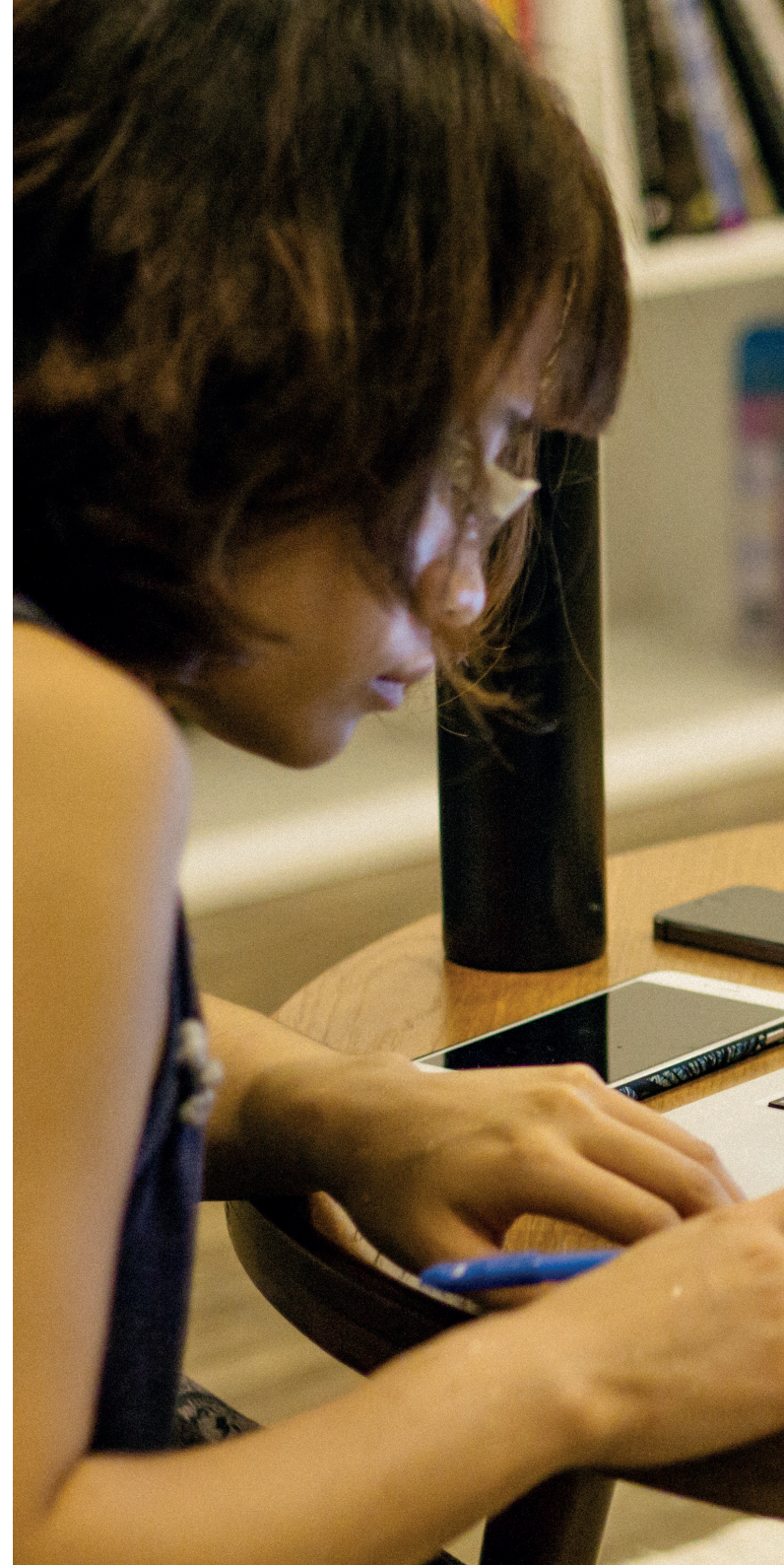
### OBSERVATIONS

Nous nous sommes rendus dans plusieurs espaces de coworking pour mieux se rendre compte de l'environnement de travail. On s'est rendu compte que l'ambiance est quelque peu différente entre chaque espace mais certains usages communs ressortent : ambiance de travail, sérieuse et silencieuse, dans une pièce, et ambiance décontractée et familiale dans une autre, près de coin café.

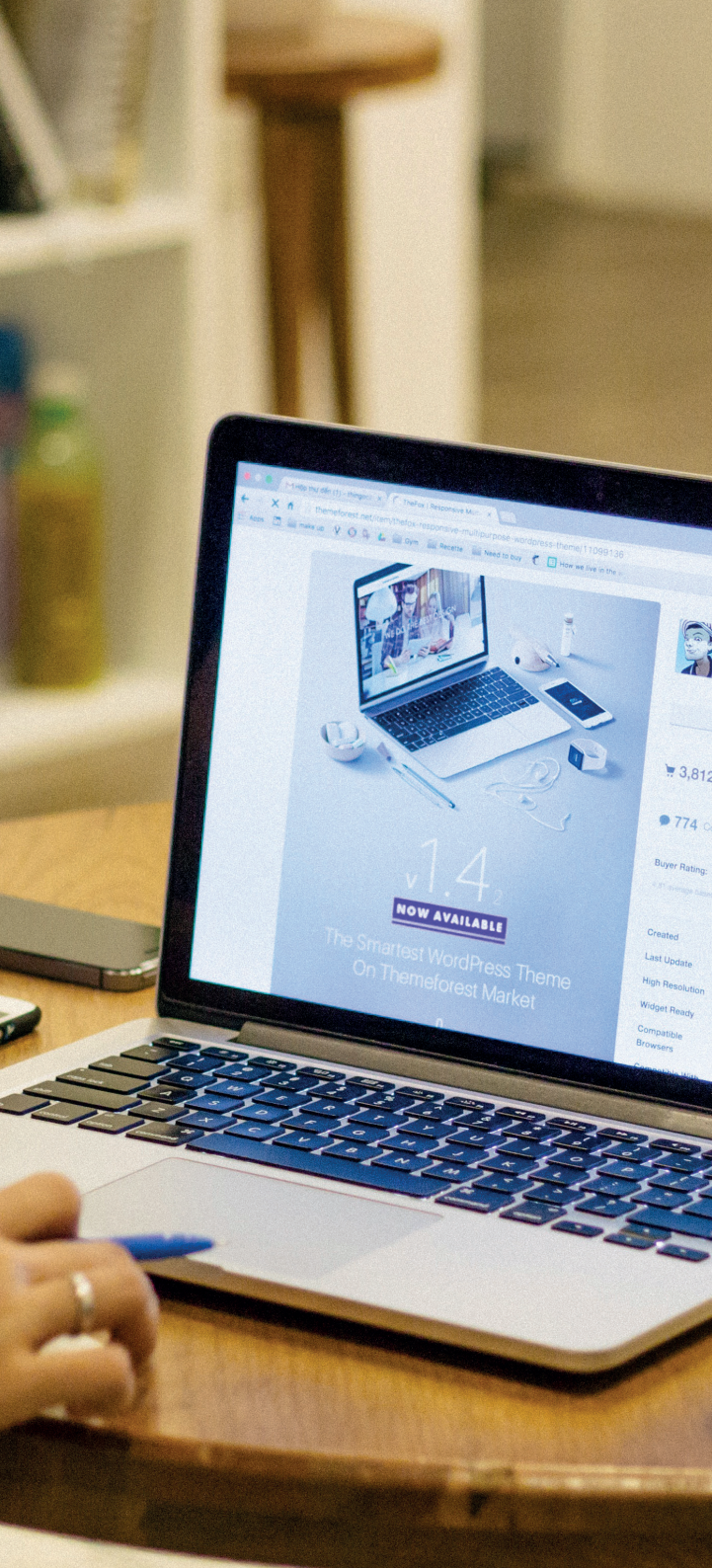
Ceux qui travaillent seuls sont installés dans cette salle calme, tandis que ceux qui sont en équipe travaillent dans une autre pièce dédiée. Ainsi les coworkers sont divisés au sein de l'espace.

Cependant, au coin café, on se rend compte que tout le monde se connaît. Ou bien lorsqu'on ne se connaît pas, on s'aborde en toute sympathie, sans timidité ni gêne particulière. On se tutoie beaucoup.

Les employés de l'espace rodent, ils ont un rôle de surveillants mais surtout de guides et de conseillers auprès des coworkers. Il leur arrive de les épauler dans leurs projets, voire parfois de leur proposer des projets







grâce au carnet de contacts dont ils disposent.

Dans l'ensemble, les gens qui fréquentent les espaces de coworking sont très ouverts d'esprit et philanthropes. Ils recherchent le contact humain.

## ENTRETIEN

### Cédric, associé nomade chez Beyowi

*Cédric, 29 ans, a vécu 2 ans au Canada. Nous avons pu le rencontrer lors de son retour en France qui a duré 2 mois. Aujourd'hui, il est reparti pour vivre quelques temps au Japon.*

**Qu'est-ce qui t'a donné envie de travailler à distance de ton entreprise ?**

**Cédric** - Pour moi, le voyage c'est la vie, j'ai un besoin constant de découvrir le monde, de faire des expériences atypiques et de nouvelles rencontres. C'est un enrichissement qui contribue fortement à mon épanouissement personnel. D'ailleurs, combien de personnes ont pour rêve de faire le tour du monde ? Qui, malheureusement, ne réaliseront jamais sous prétexte qu'ils n'ont pas assez d'argent, ou qu'ils ne peuvent pas quitter leur emploi...

Pour ma part, j'ai décidé de fonder un studio de développement avec mon associé. Nous sommes très bien équipés en matières de logiciels de gestion et de communication

ce qui nous permet, à nous et aussi aux employés, de travailler de n'importe où, quand le besoin ou l'envie nous en prend, sans qu'il n'y ait de problème sur la gestion des projets.

**Penses-tu qu'il manque des espaces de travail pour les nomades ?**

C'est une réalité, les nomades sont de plus en plus nombreux mais l'offre en matière d'espaces est encore insuffisante. Nous nous retrouvons souvent à utiliser les cafés ou les bibliothèques au WiFi médiocre...

**Pourtant, la plupart des espaces de coworking ne font jamais "salle pleine". Il y a bel et bien de nombreux espaces à remplir.**

**Est-ce qu'il t'es arrivé de faire des journées-découvertes dans des espaces de coworking ?**

Je connais le coworking, mais je n'ai jamais cherché à m'y aventurer par manque de ressources financières. Pour l'instant, je me contente de travailler chez moi, même si un vrai bureau serait parfois utile, et me libérerait de ce sentiment d'isolement parfois dur à supporter.

**Serais-tu intéressé par notre service ?**

Carrément, s'il est disponible au Japon ? :)

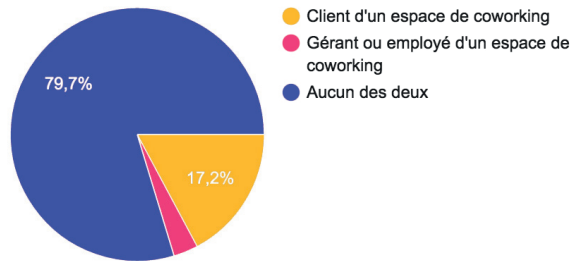
## RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

Nous avons publié notre questionnaire sur les réseaux sociaux, nous l'avons envoyé à nos proches et l'avons déposé dans l'espace de coworking Numa. Nous avons ainsi reçu plus de 120 réponses.

Voici les données qui nous ont semblé les plus intéressantes.

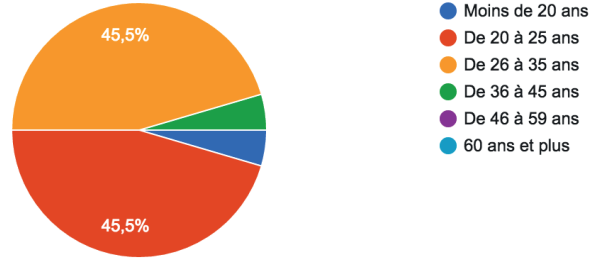
### GÉNÉRAL

Vous êtes : (128 réponses)

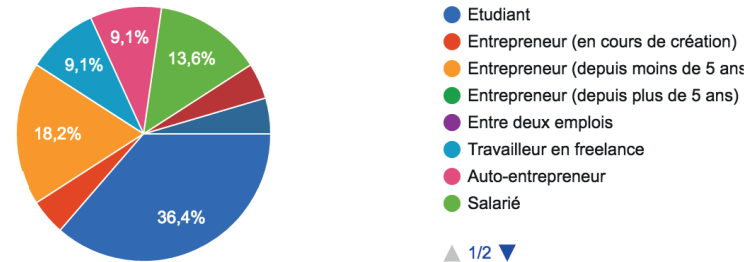


## PARMI LES COWORKERS (22 réponses)

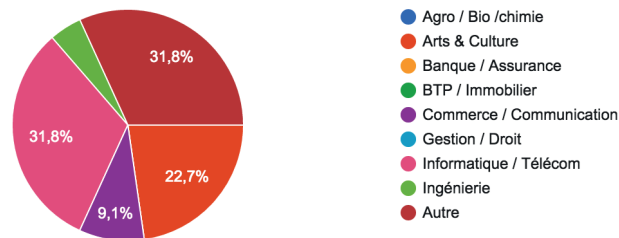
Votre âge



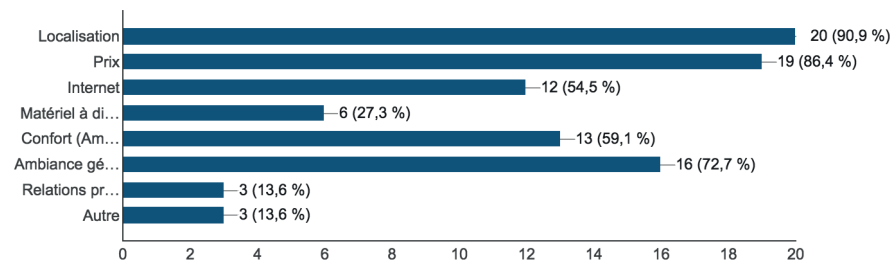
Votre statut



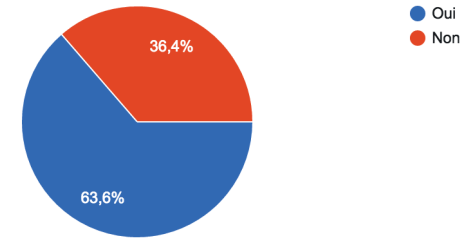
Votre branche d'activité



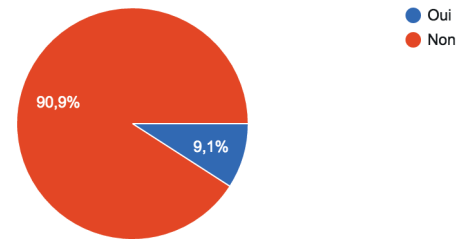
Quelles sont vos priorités lorsque vous choisissez un espace de coworking ?  
(22 réponses)



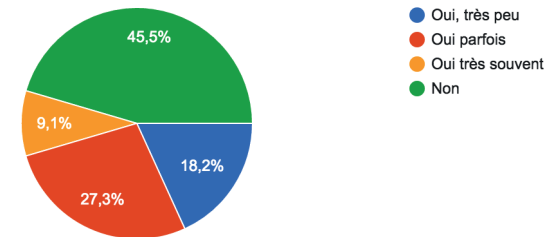
Faites-vous du télétravail ?



Êtes-vous titulaire de l'abonnement Copass ?



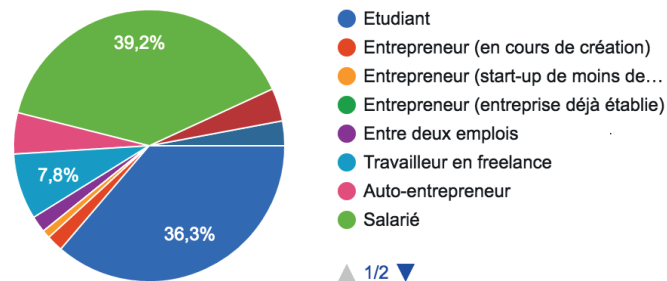
Vous-êtes vous déjà retrouvé à la recherche d'un espace de coworking à la dernière minute ?



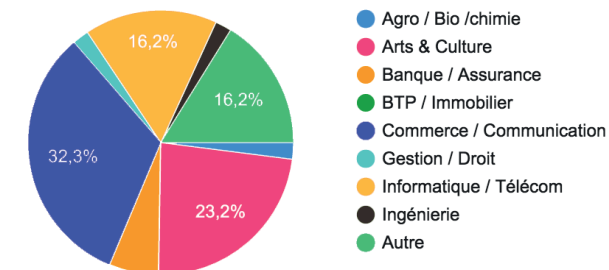


## PARMI LES NON-COWORKERS (112 réponses)

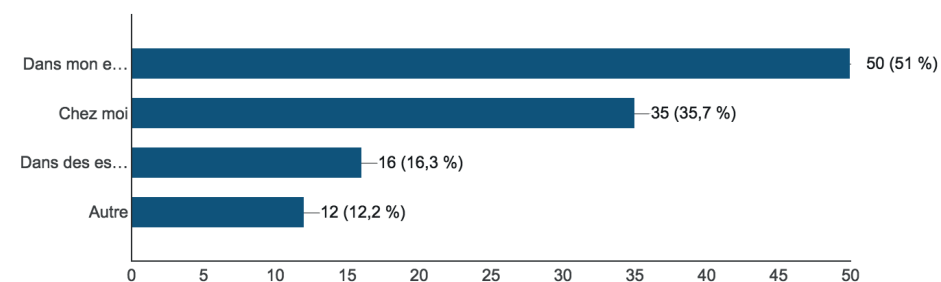
### Votre statut (102 réponses)



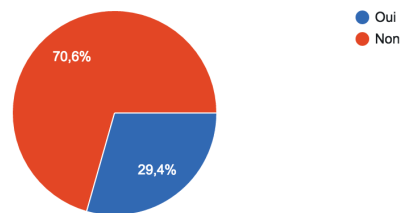
### Votre branche d'activité (99 réponses)



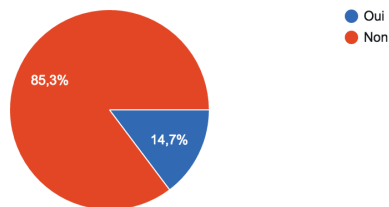
### Actuellement, où travaillez-vous ? (98 réponses)



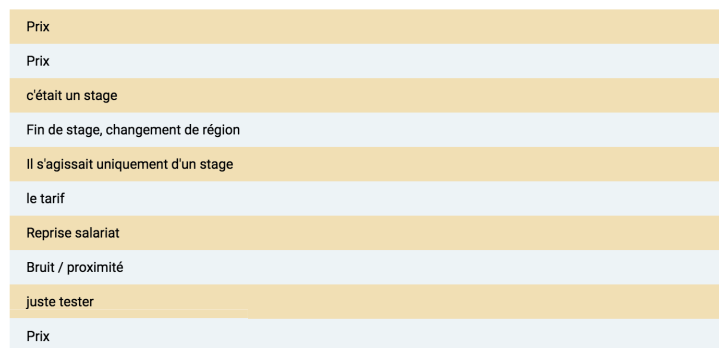
### Faites-vous de télétravail ?



### Avez-vous déjà travaillé dans un espace de coworking ?



### Si oui, qu'est-ce qui vous a fait partir ?



# Côté gérants, une difficulté soulignée

## ENTRETIEN

### **Sophie, co-fondatrice de Copass**

*Nous avons rencontré Sophie par le plus grand des hasards, alors que nous échangeons avec elle sur la messagerie instantanée du site de Copass, nous nous sommes rendues compte que nous étions dans le même espace de coworking. Nous avons donc discuté autour d'un thé.*

### **Existe-t'il une application pour Copass ?**

Nous travaillons dessus, mais elle n'est pas pour l'instant une priorité, les gens se contentent souvent du site desktop et mobile. Mais certains de nos clients fidèles, qui se déplacent de ville en ville et de pays en pays, comme très souvent aux États-Unis, aimeraient une application pour repérer plus facilement les espaces que nous proposons.

### **Travaillez-vous avec Neo Nomade ?**

Nous les connaissons, nous les aimons bien, mais nous ne travaillons pas avec

eux, nous n'avons pas la même cible. Eux visent plutôt les entreprises et nous, plutôt les auto-entrepreneurs ou salariés en télétravail.

### **Et avec Office Riders, le site qui propose des bureaux chez les particuliers ?**

Je ne connaissais pas ce site, je pense que ce n'est pas vraiment une forme de coworking, puisqu'il n'y a plus cet aspect de réseau social qui nous est très cher, chez Copass. La personne ou l'équipe va louer un bureau mais ne pourra pas intégrer une communauté de professionnels comme c'est le cas dans la plupart des espaces de coworking.

### **Votre cible principale ce sont les travailleurs nomades n'est-ce pas ? Pouvez-vous nous en parler ?**

Effectivement nous visons en priorité les travailleurs qui voyagent beaucoup et qui pratiquent le télétravail. Il faut faire attention à bien distinguer les travailleurs qui sont souvent en déplacement à l'échelle régionale et nationale, des travailleurs nomades qui déménagent régulièrement à l'échelle nationale et inter-







nationale. Ceux qui pratiquent le déplacement fréquent ne seront pas les plus intéressés par l'abonnement Copass puisqu'ils se déplacent pour le rdv et rentrent chez eux aussitôt. Ce n'est donc pas ce type de profil que nous ciblons mais bien le neo travailleur, qui cherche à s'enrichir culturellement en travaillant tout en voyageant.

### **Benoît, gérant de Mon Premier Bureau**

**Qu'est-ce qui vous a donné l'envie de créer un espace de coworking ?**

C'est mon côté philanthrope qui m'a amené à m'intéresser au coworking. J'aime rencontrer des personnes venant d'horizons différents du mien. Je voulais un espace peu cher car je pense que ce type d'endroit collaboratif doit rester accessible à toute personne motivée. Mais avec le prix des loyers sur Paris, c'est assez difficile. J'ai repéré l'Hôpital St-Vincent-de-Paul qui regorgeait de bâtiments et d'espace inutilisés et qui tombaient en ruines. J'ai contacté la mairie à qui j'ai proposé d'entretenir un premier local en échange d'une réduction sur le loyer. Un an plus tard, Mon Premier Bureau accueillait ses premiers coworkers pour 90€ par mois, avec bureau attitré et utilisation illimitée 24h/24 et 7j/7.

**Êtes-vous satisfait de son fonctionnement aujourd'hui ?**

Étant donné la possibilité d'accueil limitée à

20 places, et le petit prix de l'abonnement, je me rend compte que les gens viennent assez rarement. C'est dommage, car l'esprit du coworking est très axé social à la base, et là j'ai l'impression que l'intérêt est plutôt économique. En moyenne 60% des places sont inutilisées. Ce chiffre monte à 80% l'été. C'est vraiment frustrant car je reçois beaucoup de demandes que je suis obligé de refuser.

**Quelles solutions avez-vous trouvées pour palier à ce problème ?**

Je pense ajouter une règle dans le contrat qui donne un maximum de jours d'absentéisme dans le contrat. De cette manière, si une personne délaisse son bureau pendant trop longtemps, je pourrai rompre le contrat et la place pourra être attribuée à quelqu'un d'autre.

**Avez-vous pensé à mettre en place des "abonnements" flexibles, où les gens pourraient venir à la journée, pour faire inciter les rencontres et créer des synergies ?**

Étant donné que je recherche la durabilité, je ne me suis pas orienté vers ce type d'abonnement. Mais finalement, si c'est pour avoir un espace rempli plutôt que vide, ça peut être à envisager.

## ENTRETIEN

### **Julie, chargée de formation chez Mutinerie**

*Julie s'est portée volontaire pour répondre à nos questions lors de notre journée découverte à Mutinerie. Elle nous a apporté de précieuses informations.*

#### **Où peut-on trouver les tarifs à la journée chez Mutinerie ?**

Voici la carte des forfaits :

Illimité : 290€HT/mois

10 jours/mois : 180€HT/mois

5 jours/mois) : 95€HT/mois

Pour les étudiants, il existe une réduction : 85 euros les 10 tickets, utilisables de 17h à 21h du lundi au vendredi.

#### **Est-ce que l'espace est souvent rempli ?**

Non, jamais. En moyenne on a 45 places occupées pour 70 places. Donc en moyenne, nous avons un taux de vacance de 36%.

#### **Faites-vous des réductions pour remédier à ça ?**

Pas vraiment, nous avons seulement une

réduction pour les gens qui viennent à partir de 17h, puisque le taux de vacance augmente à 58%. Ils paient alors 10 euros pour le reste de la journée. C'est difficile de faire des réductions "de dernière minute", car nous ne pouvons pas prévoir si nos abonnés viendront ou non, et nous ne pouvons pas exiger d'eux qu'ils nous préviennent.

#### **Est-ce qu'il arrive que des gens arrivent dans l'espace pour demander les tarifs puis repartent juste après ?**

Cela arrive très peu puisque les gens peuvent voir les tarifs sur internet. Mais dans les retours des journées découvertes que l'on organise, beaucoup nous disent qu'ils ne s'inscriront pas à cause du prix...







...the prayer ends with the psalmist bowing to God's throne and making it all his own: "I have freely eating out for justice on the Father; then, affirm both the communion-seeking and kingdom-seeking kinds of prayer."

The prayer ends with the psalmist bowing to God's throne and making it all his own: "I have freely eating out for justice on the Father; then, affirm both the communion-seeking and kingdom-seeking kinds of prayer."

PRAYER

Introduction

(Ps. 10:14) The prayer ends with the psalmist bowing to God's throne and making it all his own: "I have freely eating out for justice on the Father; then, affirm both the communion-seeking and kingdom-seeking kinds of prayer."

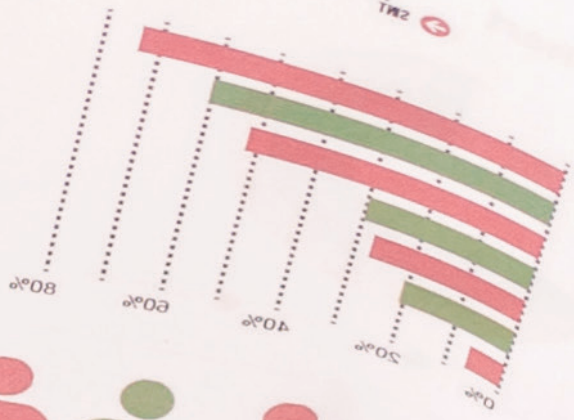
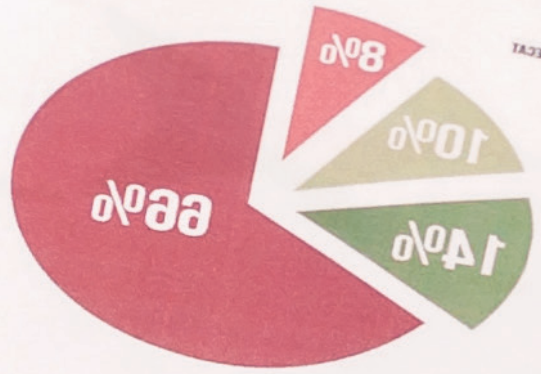
Besides looking at the actual prayers of the Bible, we should consider also the Scripture's theology of prayer—the reasons in God and in our created nature that human beings are able to pray. We are told that Jesus Christ stands as our mediator so that we, though understanding in ourselves, can bodily approach God's throne and cry our longings to be met (Heb. 4:14–16; 7:25). We are also told that God himself dwells within us through the Spirit (Rom. 8:9–11) and helps us to pray (Rom. 8:26–27) so that even now by faith we may gaze and contemplate the glory of Christ (2 Cor. 3:17–18). Thus the Bible gives

on prayer—such as Augustine, Martin Luther, and John Calvin—we see that they do not fall neatly into either camp.<sup>3</sup> Indeed, even the prominent Catholic theologian Hans Urs von Balthasar has sought to bring balance to the inward-looking, contemplative prayer tradition. He warns against turning inward too much. "Contemplation proper is neither an end in itself nor should be self-contemplation, but [rather] a recent regard and listening to—the Not-me, name by the Word of God."<sup>4</sup>

Through Duty to Delight

Where, then, does this leave us? We should not drive a wedge between seeking personal communion with God and seeking the advance of his





# Benchmark concurrentiel

**1.3.1** - Hotel Tonight, un service de dernière minute

**1.3.2** - NeoNomade différencie accès libre et location au mois

**1.3.3** - Copass, le service dédiés aux travailleurs nomades

## Concurrents et concepts semblables

Pour ce benchmark concurrentiel, nous avons cherché et analysé les services concurrents et semblables à notre idée. Nous avons relevé leur plus-value, leur cible, le support utilisé, le type de produit, la popularité, les moyens de promotions et les moyens de monétisations.

Suite à cette étude, trois d'entre eux ont plus particulièrement attiré notre attention :

- Neo nomade, qui a une cible similaire à la notre et un service s'y rapprochant.
- Copass qui a également une cible similaire et qui souhaite faciliter l'accès à l'ensemble des espaces de coworking, via un abonnement.
- Hotel Tonight, dont le concept est similaire mais qui ne s'applique pas au même

domaine. Nous le considérons donc pas comme un concurrent, mais nous nous inspirerons de quelques idées au niveau du design de l'interface et de la communication.

En ce qui concerne Neo Nomade et Copass, nous avons décidé de les rencontrer et y sommes parvenus. En s'y intéressant en détails, nous nous sommes rendu compte que Neo Nomade ne sera pas un concurrent direct : le service vise les entreprises qui veulent développer le télétravail. Leur application est donc "privée".

Copass cependant, est un concurrent direct. La plus-value qui nous permettra de nous démarquer de son service sera le prix, et l'inexistence d'un abonnement.

	<b>Neo-nomade (www.neo-nomade.com)</b> Espaces de travail flexibles et collaboratifs
<b>Plus value</b>	Flexibilité
<b>Cible</b>	Clients nomades
<b>Supports</b>	Ordinateur, mobile
<b>Type d'interfaces</b>	Site web, application (version bêta)
<b>Innovation / Technologie</b>	Bureaux design
<b>Popularité</b>	Quelques références de coworkers
<b>Moyen de communication / promotion</b>	Réseaux sociaux : (Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+)
<b>Rentabilité</b>	Promotion des espaces en échange, ils leur fournissent des clients
<b>Langues</b>	français uniquement

<b>Copass (<a href="https://copass.org">https://copass.org</a>)</b> 1 abonnement, 573 espaces dans le monde entier	<b>Bureaux-a-partager (<a href="http://www.bureauxapartager.com">www.bureauxapartager.com</a>)</b> Location de bureau, salle de réunion etc coworking	<b>Hoteltonight (<a href="http://www.hoteltonight.com">www.hoteltonight.com</a>)</b> Réserver des hôtels à la dernière minute	<b>Ici-montreuil (<a href="http://www.icimontreuil.com">www.icimontreuil.com</a>)</b> Le plus grand espace de coworking en France, pour tous métiers
1 seul abonnement valable dans tous les espaces de coworking du monde	Flexibilité, plusieurs type de bureaux, dynamisme	Trouver des hôtels à tout moment, à la dernière minute à prix attractif	Regroupe tous les métiers
Réseau mondiale	Professionnels, particuliers	Les personnes qui recherchent la spontanéité, qui font les choses à la dernière minute	Plusieurs corps de métiers
Ordinateur	Ordinateur	Ordinateur, mobile	Ordinateur
Site web	Site web	Web application, application mobile	Site web
Non	Non	Non	Dispose de plusieurs matériaux
Mondiale	Témoignage de beaucoup de coworkers et partenariat avec d'autres espaces	Mondiale	Nationale
Partenariat avec Couchsurfing et Airbnb Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn), Newsletter	Presse, réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)	Presse, Réseaux sociaux (Facebook, twitter, instagram)	Evenements, partenariat, presse, réseaux sociaux (Facebook, twitter, tumblr, instagram)
Abonnement par type de temps	Tarifié	Application gratuite sans pub	Par abonnement
anglais, français et espagnol	français uniquement	anglais, français	français uniquement



# TRAVAILLEZ OÙ VOUS VOULEZ

Réservez vos espaces de travail flexibles dans plus de 182 villes en France

Adresse, ville ou département

Réservable ▼



TRouver MON LIEU DE TRAVAIL



# Audits ergonomiques

**1.4.1** - Inspection heuristique d'Hotel Tonight

**1.4.2** - Inspection heuristique de Neo Nomade

**1.4.3** - Des points à retenir sur plusieurs sites

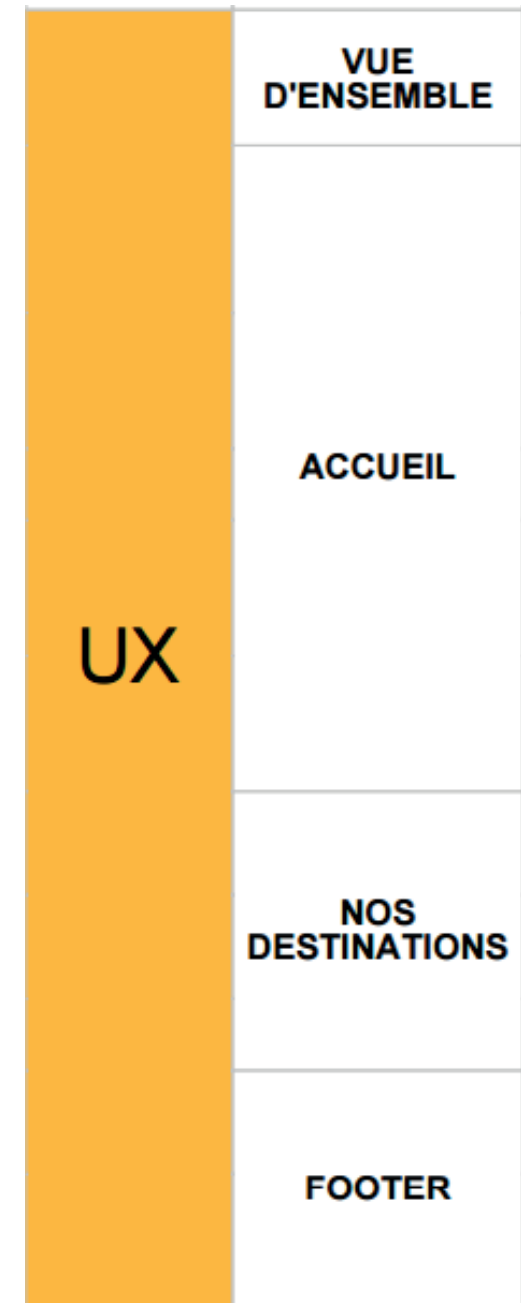
## Audits et inspections heuristiques

Les audits ergonomiques nous ont permis de relever les bonnes et mauvaises idées de design présentes dans les interfaces de nos concurrents. Copass n'ayant pas d'application pour le moment, nous avons décidé d'analyser Hotel Tonight et Neo Nomade.

Neo Nomade nous a permis d'accéder à l'application en nous proposant de devenir

testeur. Nous avons bien évidemment accepté et nous sommes rendus compte que l'application n'en était qu'à sa version Bêta. Nous avons noté quelques points positifs au niveau de l'UI et de l'UX que vous trouverez ci-joint.

Mais d'abord, voici celui que nous avons rédigé pour les interfaces web et mobile et pour l'application d'Hotel Tonight.



# WEB

+

-

L'utilisation de cette web application se veut très simple, avec trois rubriques claires et consises  
Une incitation à télécharger l'application est mise en avant dès la page d'accueil

Beaucoup d'incohérence dans la présentation des informations, notamment au niveau de la typographie

Groupement / Distinction : le menu est très simple avec 3 rubriques qui reprennent les informations les plus importantes que le client doit savoir

Peut être enrichir un peu plus le menu

La barre de menu reste fixe au scroll, ce qui rend la navigation très fluide

Eviter de présenter que des villes américaines car cela montre que ce service permet de réserver des hôtels là bas

l'invitation à télécharger l'application est rappelée trois fois sur la page d'accueil

Les différents niveaux (taille de police) du texte est mal géré, le tout n'est pas très homogène.

Le bouton pour télécharger l'application renvoie vers une page sur laquelle on peut rentrer son numéro de téléphone et ainsi récupérer le lien pour télécharger l'application. Ce qui évite de passer par les sites de téléchargement.

Pas d'incitation au scroll au niveau de la ligne de flotaison, on a l'impression de tomber sur une landing page qui nous propose de télécharger l'application

Des avis d'utilisateurs sont présents sur la page d'accueil, ce qui renforce la notoriété du service.

Le site utilise à la fois le français et l'anglais

Une fois dans l'une des rubrique, un sous menu se déploie. On sait où l'on se situe à tout moment sur le site grâce à la mise en avant des rubriques et sous-rubriques.

Le bouton pour télécharger l'application est trop intrusif, en effet on aura envie d'en savoir un peu plus sur le service avant d'avoir à télécharger l'application

Les photos des différents lieux donnent d'utiliser le service pour voyager

On n'a pas la possibilité de réserver sur le site, une fois sur la page des offres les photos ne sont pas cliquables. Ils semblent tout miser sur l'application

Des offres sont mises en avant de manière à ce que l'utilisateur puisse effectuer une réservation rapide

Aucune action n'est possible, les éléments qui représentent les niveaux des hôtels paraissent cliquable à première vue mais ne le sont pas

Des photos attractives de grandes villes accompagnent ses offres, les informations de réservation concernant ces lieux sont très claires

Le footer est peu chargé mais il manque un nombre d'information, notamment le plan du site. De plus, on retrouve un renvoi qui n'est pas mentionné plus haut

Le footer rappelle qu'on peut télécharger l'application et reprend le menu avec les conditions d'utilisation et réseaux sociaux, ce qui le distingue du reste du site.

Les pictos des réseaux sociaux ne sont pas assez mis en avant, ils se fondent dans l'univers graphique du site

# HOTEL TONIGHT

		+	-
UI	<b>VUE D'ENSEMBLE</b>	Les photos de voyage rend le site attractif.	Le site paraît sobre à première vu avec des couleurs neutres et des photos des lieux exposés mais pour ce qui est du texte c'est tout autre chose. Il n'y a aucune harmonisation à ce niveau : certains paragraphes sont même coupés par les éléments qui viennent ensuite
	<b>ACCUEIL</b>	Cette web application tend à promouvoir l'application qui doit être le moyen le plus utilisé pour ce service : dans chaque rubrique, il y a toujours une photo en full screen qui montre une personne en train d'utiliser l'application sur son smartphone	Trop de différence de niveau entre les textes
		En plus des trois principales rubriques, le bouton pour télécharger l'application vient se greffer à la barre de menu. Ce dernier se distingue des autres rubriques par un aplat violet et est écrit en lettre capital	Il aurait été intéressant de présenter toutes les destinations dès la page d'accueil
		Le corps du texte est très grand ce qui permet une lecture très aisée. De plus ils utilisent une police sans sérif et cela correspond au caractère sérieux du service	Le logo du service est carrément ancré dans la barre du menu, il aurait fallu le distinguer par rapport au reste car on a l'impression que c'est un élément du menu
	<b>NOS DESTINATIONS</b>	On reste sur les tons noir / gris / blanc. L'habillage du site est plutôt marqué par les photos des lieux	La liste des pays de destination est trop longue et invite à scroller pour tout parcourir, une liste déroulante avec un système de filtre aurait été préférable
		On distingue les niveaux des hôtels par des différentes couleurs, propres à chaque type d'hôtel, du plus basique au plus luxueux	On ne comprend pas vraiment pourquoi les photos ne sont pas de la même taille, en effet d'autres sont plus grandes que d'autres et mieux mises en avant : est-ce dû aux tendances, aux promotions...?
<b>FOOTER</b>	Couleurs neutres, on distingue tout de même les éléments essentiels	Rendre plus discret la barre d'inscription à la newsletter pour laisser place à d'autres informations plus importantes	



		+	-
UX	<b>VUE D'ENSEMBLE</b>	Contrairement au site web, on tombe sur une page de réservation réemplie.	Le site mobile devrait un minimum ressembler au site mobile malgré le fait qu'on soit déjà sur mobile
	<b>ACCUEIL</b>	Le menu burger contient les mêmes éléments essentiels avec un une rubrique d'aide, d'accès à son compte et bien sure le bouton de téléchargement de l'appli	Le menu burger prend l'intégralité de la page, ça devrait laisser un peu plus de place pour visulaliser le produit, d'autant que le logo n'est pas visible en entier : on distingue le picto seulement
		Cn peut à tout moment quitter ce menu, par une "X" en haut à droite du site, pour retourner sur la page principale	L'onglet "Nos destinations" manque dans cette version. Ce qui n'est pas très "malin" car c'est quand même un des élément important du service.
		L'invitation à télécharger est un peu plus discret ici, on le retrouve au niveau du menu et en bas de page	Mettre en avant le slogant de la marque en haut de page
		Le texte est aussi beaucoup mieux présenté et hierarchisé	Il n' y a aucun moyen de refermer le liste des destination une fois qu'on a cliqué pour choisir un lieu, pour revenir par exemple à la page d'accueil telle qu'on l'a trouvé au départ
		Des champs pré-remplis permettent de réserver son hôtel dès l'entré sur la page. Une liste déroulante permet de choisir sa destination, sinon on a des propositions en parcourant la page	Quand on est dans l'onglet "S'inscrire" et qu'on clique sur la croix pour quitter cela nous renvoi à une page 404
	<b>NOS DESTINATIONS</b>	Mise à part le formulaire de réservation et les photos des destinations présents en page d'accueil, on pas de rubrique "Nos destinations" comme sur la web application	Il manque peut être des informations concernant les prix et types d'hôtel dès l'entré comme sur la web application
		Les pages de réservation sont toujours très attractives	On n'a pas toujours le nombre d'hotels disponibles sur les fiches de réservation
	<b>FOOTER</b>	Le footer est très esthétique, l'essentiel y est	On ne comprend pas trop ce qui est cliquable ou non
Les informations sont placé dans l'ordre d'importance		Une fois sur "les conditions d'utilisation" on n'a pas la possibilité de retourner à la page précédente, on peut juste retourner sur la page d'accueil à l'aide du logo	

# HOTEL TONIGHT

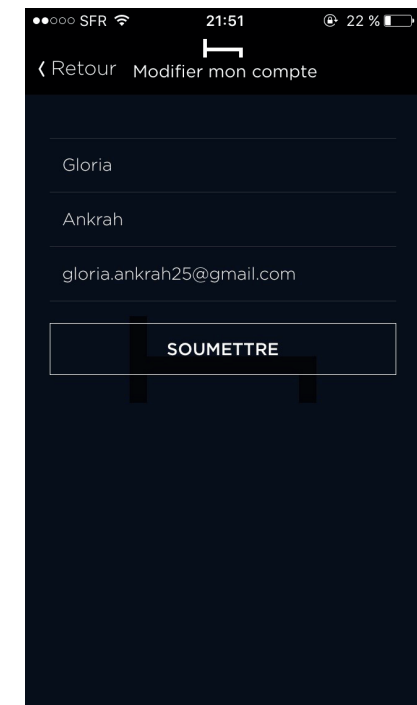
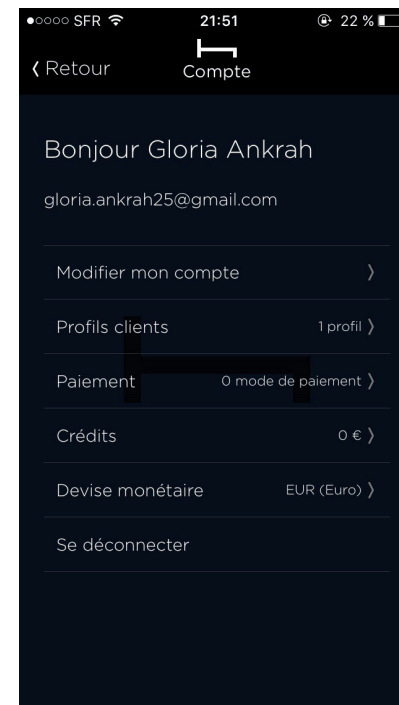
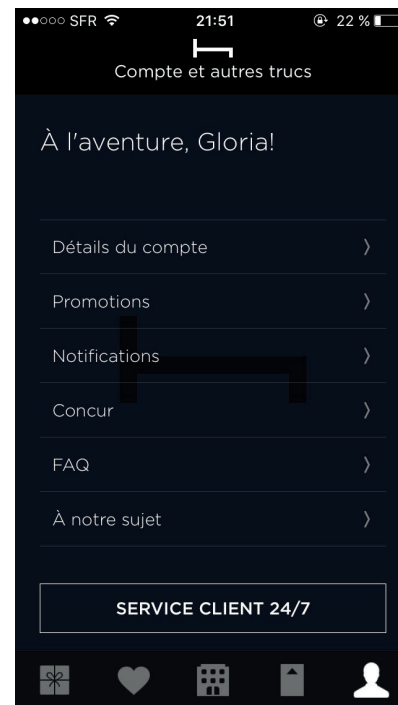
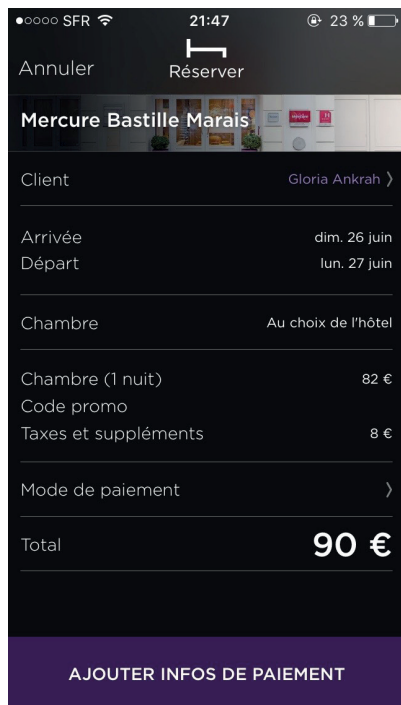
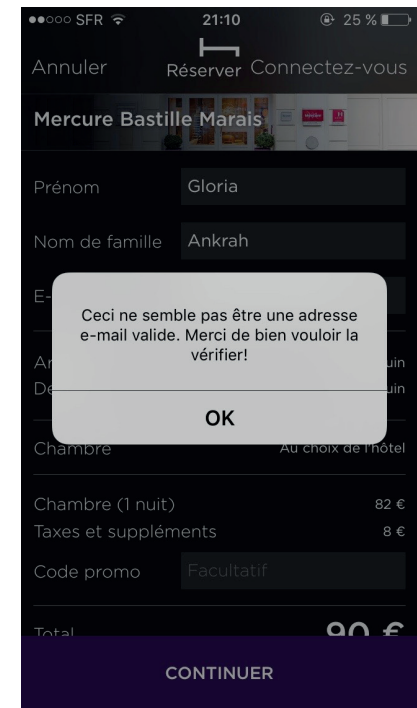
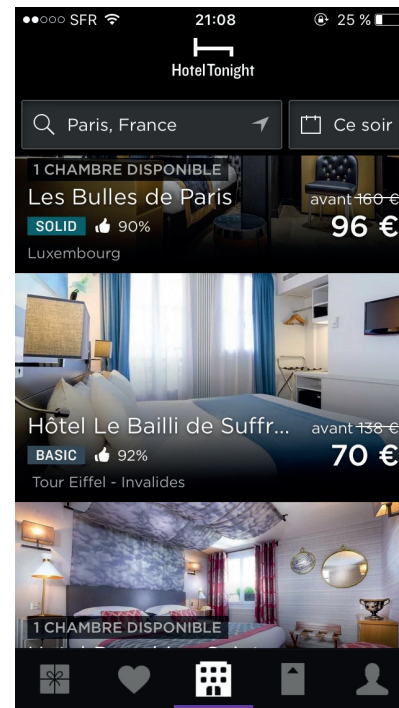
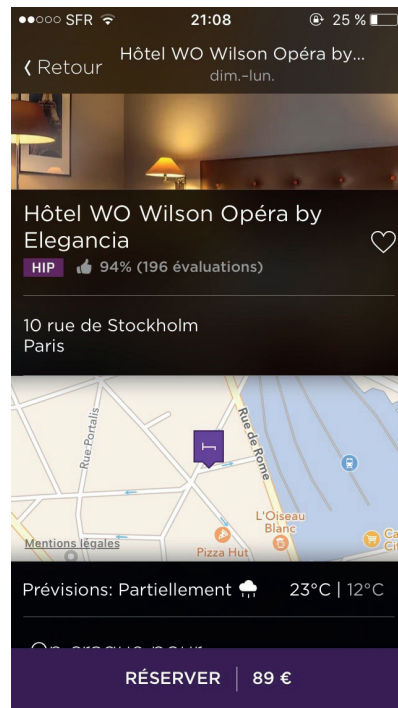
		+	-
UI	<b>VUE D'ENSEMBLE</b>	Le site mobile est très sobre et agréable visuellement. Les photos des lieux sont présentées de manière claire et simple	Ils mette en avant une illustration en première partie du site au niveau de la ligne de flottaison, puis quand on scroll on découvre de vraies photos : il y a un petit décalage entre les deux méthodes de présentation choisies
	<b>ACCUEIL</b>	Le picto du logo est utilisé à au niveau du menu	On doit tout de même scroller pour accéder à l'ensemble des offres mises en avant
		Cette page n'est pas chargée graphiquement, elle reste très sobre avec les visuels des villes qui l'accompagne	Ce bleu pour "L'emplacement actuel" ne correspond à aucun autre code couleur sur le site
	<b>NOS DESTINATIONS</b>	Nous avons la photo du lieux le nom claire et lisible, rien de plus simple	On ne comprend pas trop ce que signifie les nombre en pourcentage à côté des types d'hôtels, il y a en plus de cela un pouce levé qui pourrait s'apparenté aux "J'aime" mais ce n'est pas sure
		Quand on clique sur une destination, une invitation à consulter le plan est visible par un picto	
	<b>FOOTER</b>	Le footer est clairs et consis	On retrouve encore une fois leur accroche à ce niveau du site alors qu'il devrait être rappeler plus tôt sur la page dès l'en tête par exemple

		+	-
UX	<b>VUE D'ENSEMBLE</b>	L'application est très intuitive dans l'ensemble et va à l'essentiel l'interface d'atterrissage met en avant les dernières promotions en cliquant sur l'une d'elles, on accède à la réservation rapide	Pas de menu burger, juste la barre de tâche fixe en bas
	<b>ACCUEIL</b>	Concrètement le menu ici est représenté par la barre de tâche en bas où on retrouve en premier lieu une invitation à partager notre expérience, les favoris, le retour à l'accueil, un onglet de récapitulatif lorsqu'on effectue une réservation et le compte	L'onglet de récapitulatif des réservations semble inutile car cela peut être très bien mentionné au niveau du compte
		L'application est très interactive : on peut passer d'un onglet à un autre en faisant défiler sur le côté	Sur la web application et le site mobile, ils mettent en avant les villes américaines et sur l'application les villes française : il y a un problème au niveau du wording
		Le formulaire de réservation reste fixe au scroll de la page de la même manière que le menu sur le site	
		Des animations surviennent à chaque interaction : pour l'affichage de l'offre le retour à l'accueil, etc	
	<b>NOS DESTINATIONS</b>	La fiche de réservation est très claire, on trouve très rapidement les informations qu'on recherche	La gestion des erreurs n'est pas très explicite : quand on rentre une fausse information on aucun moyen de le savoir avant de valider la page
		L'application est très interactive : les photos de chambre d'hôtels défilent automatiquement	
		Possibilité de retour à la tâche précédente assez facile	
	<b>FOOTER</b>	Une question est posé pour savoir pourquoi ces hôtels sont proposé dès la page d'accueil	
Pas de footer si ce n'est que la barre de tâche		La barre de tâche devrait rester sur toutes les pages, ça permet à l'utilisateur de se repérer sur le site	

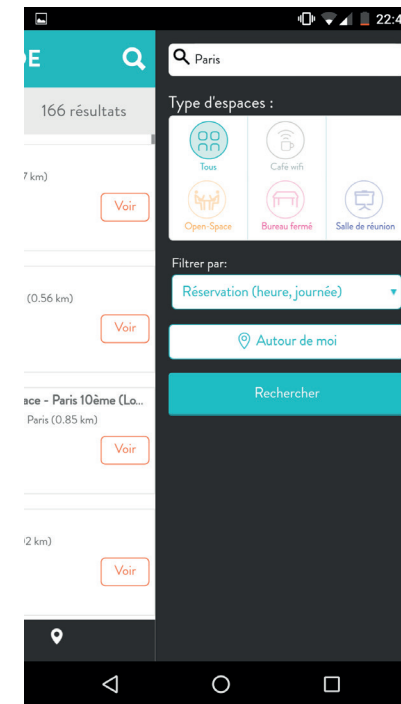
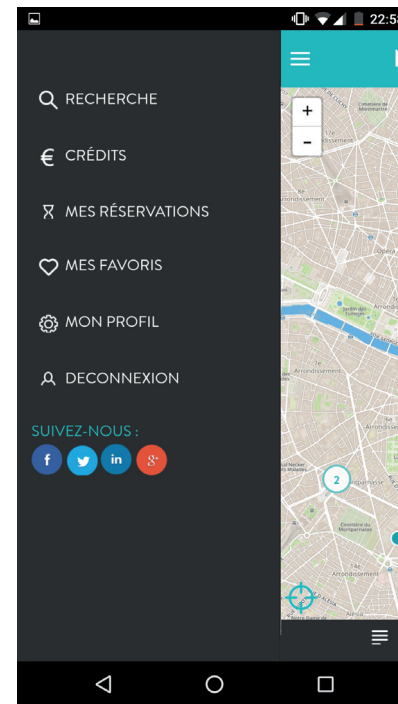
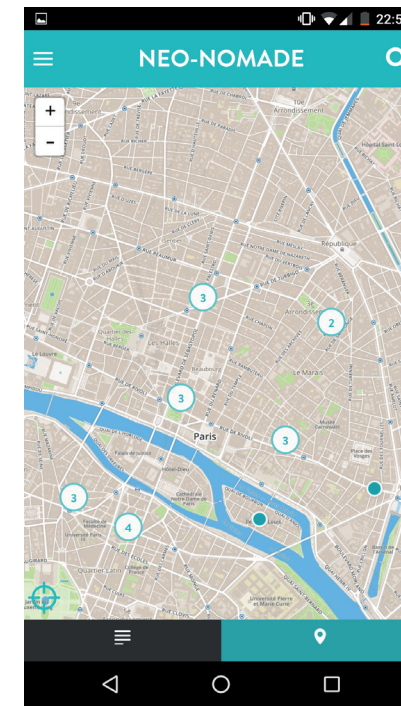
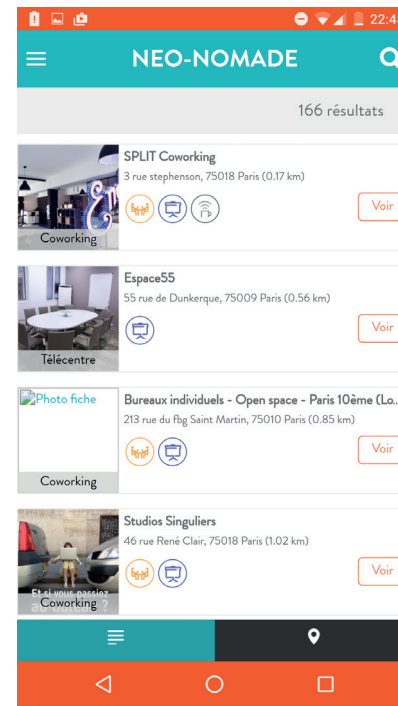
# HOTEL TONIGHT

		+	-
UI	<b>VUE D'ENSEMBLE</b>	Les informations sont assez lisibles et bien démarquées	
	<b>ACCUEIL</b>	L'interface est très attractive	Les pictos de la barre de tache ne sont pas très représentatifs notamment celui pour le retour à la page d'accueil et celui de partage,
	<b>NOS DESTINATIONS</b>	Les blocs d'informations sont bien présentés, il y a une séparation marqué par des filets entre chaque élément	
		On retrouve ces fameux "J'aime" qui sont les avis des utilisateurs	Peut être que l'exprimer en pourcentage n'est pas la meilleure solution
<b>FOOTER</b>	Le footer est représenté par des pictos menant vers les fonctionnalité principales de l'application		





		+	-
UX	<b>VUE D'ENSEMBLE</b>	Application relativement intuitive et complète au niveau de l'information. La hiérarchie de l'information est relativement bien répartie.	Le menu burger : incompris par 20% des 18/40 ans et par 50% des plus de 40 ans. Si impossible de faire autrement, écrire "menu" en label sous le picto. Sinon préférer un menu fixe en bas de l'écran avec un maximum de 5 pages représentées par pictos et labels. + l'emplacement de ce menu est très peu accessible lorsqu'on porte son téléphone à une main
	<b>ACCUEIL</b>	Concrètement le menu ici est représenté par la barre de tâche en bas où on retrouve en premier lieu une invitation à partager notre expérience, les favoris, le retour à l'accueil, un onglet de récapitulatif lorsqu'on effectue une réservation et le compte	L'onglet de récapitulatif des réservations semble inutile car cela peut être très bien mentionné au niveau du compte
		L'application est très interactive : on peut passer d'un onglet à un autre en faisant défiler sur le côté	Sur la web application et le site mobile, ils mettent en avant les villes américaines et sur l'application les villes française : il y a un problème au niveau du wording
		Le formulaire de réservation reste fixe au scroll de la page de la même manière que le menu sur le site	
		Des animations surviennent à chaque interaction : pour l'affichage de l'offre le retour à l'accueil, etc	
	<b>NOS DESTINATIONS</b>	La fiche de réservation est très claire, on trouve très rapidement les informations qu'on recherche	La gestion des erreurs n'est pas très explicite : quand on rentre une fausse information on aucun moyen de le savoir avant de valider la page
		L'application est très interactive : les photos de chambre d'hôtels défilent automatiquement	
		Possibilité de retour à la tâche précédente assez facile	
	<b>FOOTER</b>	Une question est posée pour savoir pourquoi ces hôtels sont proposés dès la page d'accueil	
		Pas de footer si ce n'est que la barre de tâche	La barre de tâche devrait rester sur toutes les pages, ça permet à l'utilisateur de se repérer sur le site







# 2.

# CONCEPTION

# UX/UI

## 2.1. Le concept de Cowork Today

- 2.1.1. Définition de concept
- 2.1.2. Appréciations du grand public

## 2.2. Personas

- 2.2.1. Joanne, la gérante à la recherche de solutions marketing pour remplir son espace
- 2.2.2. Hugo, le freelance au budget serré qui se déplace beaucoup
- 2.2.3. Émilie, la passionnée de mode qui parcourt le monde

## 2.3 Spécifications fonctionnelles

- 2.3.1. Les fonctions primordiales pour la V1
- 2.3.2. Les fonctions secondaires, pour les futures versions
- 2.3.3. Architecture de l'information

## 2.4 Scénarios d'usages

- 2.4.1. Scénario d'usage avec Hugo
- 2.4.2. Scénario d'usage avec Émilie

## 2.5 Version 1

- 2.5.1. Maquettes graphiques
- 2.5.2. Prototype interactif

Come work Today!





# Le concept de Cowork Today

**2.1.1** - Définition de concept

**2.1.2** - Appréciations du grand public

## Le concept de Cowork Today

### DÉFINITION DE CONCEPT

Cowork Today s'inscrit à la fois dans le mouvement de l'économie collaborative et dans l'émergence de nouvelles méthodes de travail. Après avoir identifié les principaux freins et usages autour du service de coworking, nous avons relevé trois éléments intéressants :

1. Le prix est un frein majeur
2. Il existe un manque de communication
3. Les espaces de coworking sont très rarement remplis

Il s'agit d'une application, aussi existante sous forme de site, permettant de trouver et de réserver un espace de travail à la dernière minute. Le service propose ainsi à ceux qui ne travaillent pas dans des bureaux d'entreprise, de pouvoir profiter du coworking occasionnellement.

Les avantages de la dernière minute sont multiples :

1. Le prix peut être réduit de 40 à 60%
2. Il n'y a pas d'engagement de la part du coworker, contrairement aux abonnements
3. Le service devient immédiat

Cowork



# Today!



Du côté des gérants d'espaces, cela leur permet d'augmenter leurs revenus tout en ayant la même capacité d'accueil. L'application est synchronisée avec les logiciels de réservation, et les 5 propositions changent quotidiennement en fonction de :

- la localisation de l'utilisateur
- la notation des espaces
- l'évolution du prix
- les préférences de l'utilisateur
- du flux de fréquentation de l'espace : si un espace n'a que très peu de places disponibles il ne sera pas mis en priorité dans les propositions, à l'avantage d'un espace qui en aurait plus

La limitation de propositions et la mise en valeur des espaces de coworking en fonction de leur plus-value aideront le travailleur à trouver le bureau idéal selon ses besoins de l'instant. Des notes et avis pourront être postés par les utilisateurs qui ont déjà essayé l'espace.

Cowork Today fait la promotion des espaces de coworking en permettant au client de s'initier au coworking à moindre prix, et en encourageant le bouche-à-oreille, le plus puissant des moyens de communications dans tous le domaine .

## CIBLE

Nous ciblons les travailleurs qui ont besoin d'un bureau occasionnel ou qui aimeraient tester plusieurs espaces avant de trouver leur bureau idéal

## COEUR DE CIBLE

- Les travailleurs nomades
- Les habitués des déplacements professionnels



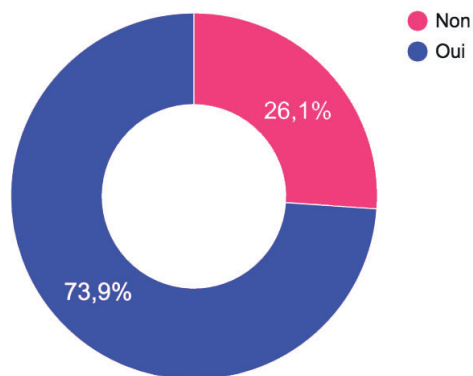


# Appréciations du grand public

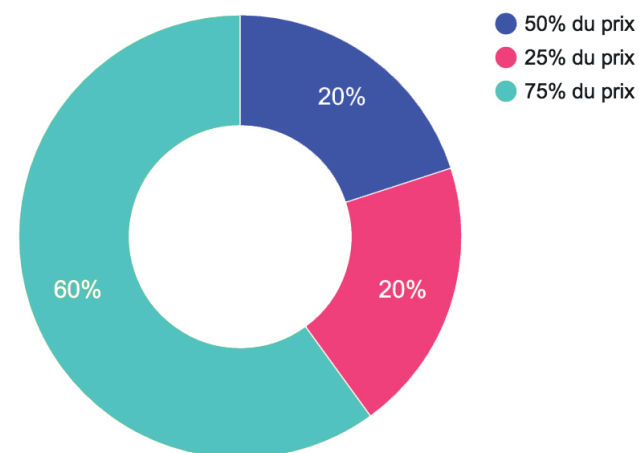
Pour s'assurer que le grand public portera de l'intérêt à notre proposition de service, nous avons envoyé un questionnaire non ciblé dont les résultats seront à prendre en compte pour la suite du projet.

## PARMI LES COWORKERS (22 réponses)

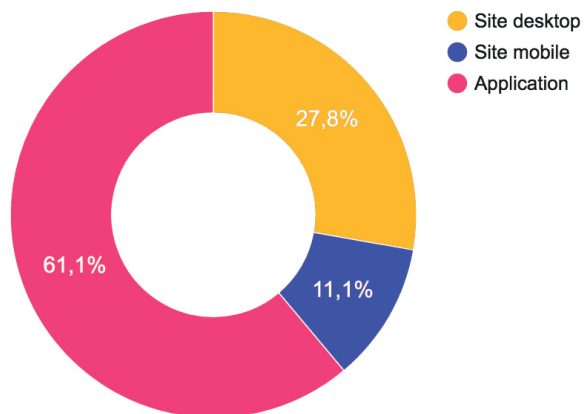
Seriez-vous intéressé par notre service ?



Combien seriez-vous prêt à payer ?



Quelle plateforme utiliseriez vous ?



## Si oui, quelles seraient vos conditions ?

Une interface très facile d'utilisation et un process tres rapide

Une excellente organisation de gestion.

réserver pour plusieurs jours

J'aimerais un peu de préavis

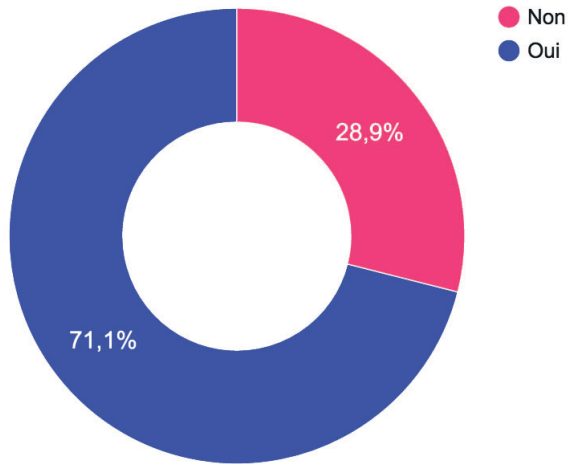
Règlement transparent, réponse rapide

Un espace qui soit calme avec un bon service

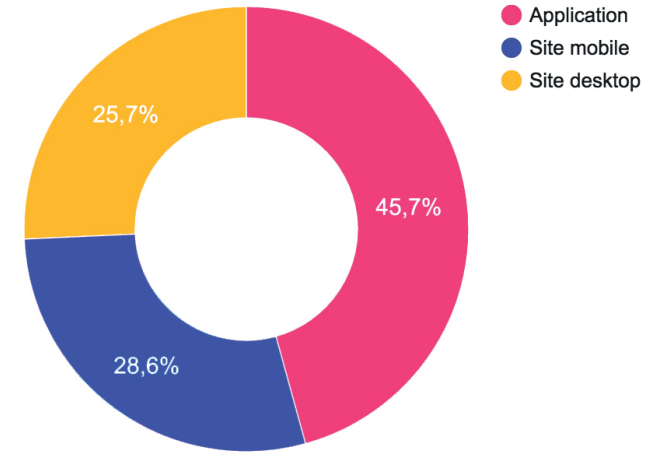
Facile à trouver, facile à booker

## PARMI LES NON-COWORKERS (112 réponses)

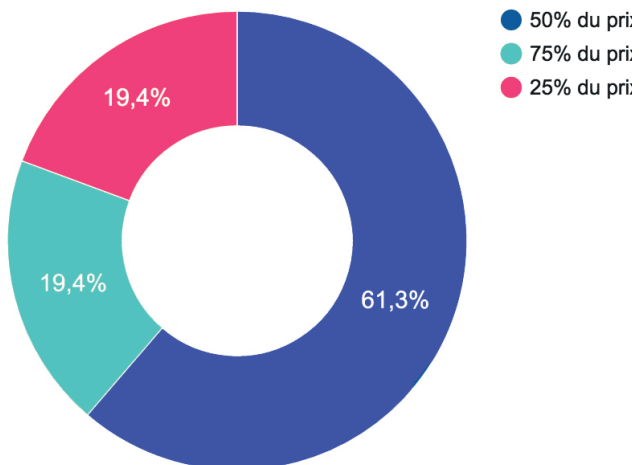
### Seriez-vous intéressé par notre service ?



### Quelle plateforme utiliseriez vous ?



### Combien seriez-vous prêt à payer ?



### Si oui, quelles seraient vos conditions ?

Proximité avec mon logement

Disponibilité réseau internet fiable

un environnement propre et agréable

Espace

Bien rangé, fonctionnel

La flexibilité du temps

proche de géolocalisation

aucune

Simple d'accès, bureau propre.

Une loge pour récupérer et déposer les clés simplement







A vertical photograph on the left side of the slide shows a calm lake reflecting the sky and surrounding greenery. In the background, there are misty mountains and a dense forest of evergreen trees. The overall atmosphere is serene and natural.

# Personas

**2.2.1** - Joanne, la gérante à la recherche de solutions pour remplir son espace

**2.2.2** - Hugo, le freelance au budget serré qui se déplace beaucoup

**2.2.3** - Émilie, la passionnée de mode qui parcourt le monde

“Notre espace de coworking fonctionne à merveille, dommage qu’il reste autant de places vides !”

Âge 35 ans  
Activité Gérante d’espace de coworking  
Situation Mariée, 2 enfants  
Ville Paris XIX  
Caractère Sociable

Curieuse

Ambitieuse

Misanthrope

## Motivations



Rendement



Argent



Promotion

## Objectifs

- Remplir l’espace
- Optimiser le chiffre d’affaire
- Créer de nouveaux réseaux de travailleurs
- Permettre à chacun d’avoir un lieu adapter à ses besoins

## Frustrations

- Avoir trop de concurrents
- Ne pas réussir à fidéliser les clients
- Ne dépendre que du service pour remplir les places



# Joanne Martin

## Biographie

Joanne a commencé à travailler à son propre compte dès la fin de ses études de visual merchandising. Elle a commencé à travailler chez elle mais elle s’est vite rendu compte qu’elle manquait de productivité et qu’elle développait un sentiment d’isolement. Elle a donc pensé à la bibliothèque mais n’y a pas trouvé tout le confort dont elle avait besoin au niveau matériel. Un ami lui a parlé des bureaux à partager qu’elle a aussitôt essayé. Après 2 ans de coworking, Joanne a ouvert son propre espace. Son affaire a bien fonctionné, les clients sont ravis, mais elle s’est vite rendu compte que beaucoup de places restaient libres. Désormais, elle cherche activement des solutions pour améliorer sa communication et promouvoir son espace de coworking afin de le remplir.

## Attentes

Économie de temps

Réseau professionnel

Promotion

Réactivité

## Technologie

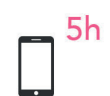
Internet

Logiciel

Application Mobile

Réseaux sociaux

## Usages au quotidien



## Sites et réseaux sociaux



“ Je me rends à des expositions dans les quatre coins du monde, pouvoir bosser aisément et rapidement sur mes derniers projets serait top ! ”

Âge 28 ans  
Activité Designer de mode ethnique  
Situation En couple sans enfant  
Ville Bruxelles  
Caractère Jovial

A l'écoute

Calmé

Créative

## Motivations



Sociabilité



Proactivité



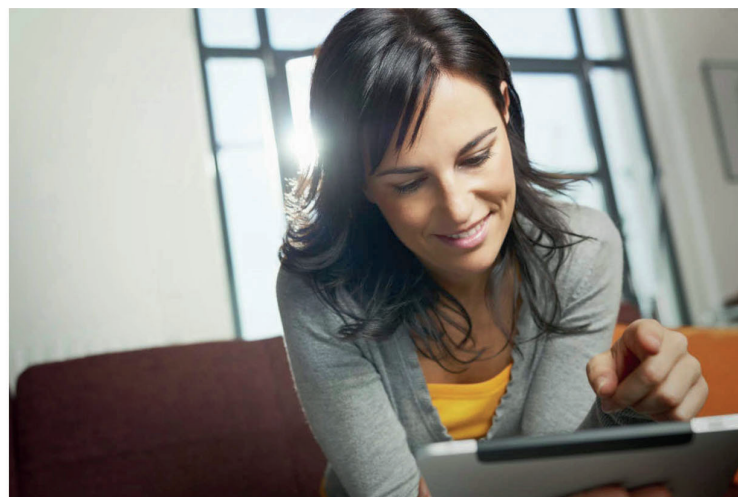
Découverte

## Objectifs

- Entrer dans un nouveau réseau professionnel
- S'ouvrir au monde qui l'entoure
- Avoir accès à un local correct
- Gain de temps et d'argent

## Frustrations

- Passer à côté de bonnes affaires
- Que ça lui revienne finalement plus cher qu'avant
- Ne pas distinguer assez rapidement ce qui lui correspond



# Émilie Muret

## Biographie

Émilie est une jeune fille pétillante, zen d'esprit qui s'épanouit à travers ses créations de pièces originales et ethniques. Toujours en quête d'inspiration et de spiritualité, elle aime ses moments où elle se retrouve seule : les longues balades aussi bien dans les friperies que dans les musées. Une grande partie de son métier lui permet de voyager, en effet elle assiste assez souvent à des expositions et défilés de créateurs à travers le monde. Elle prend conscience qu'à travers ses déplacements elle peut en tirer de nombreux avantages, notamment celui de pouvoir travailler sur place, et donc de gagner du temps. Cela lui permet également d'aller à la rencontre d'autres professionnels et particuliers exerçant dans son domaine, et par la même occasion de promouvoir ses créations à l'étranger.

## Attentes

Économie de temps

Relationnel

Promotion

Réactivité

## Technologie

Internet

Logiciel

Application Mobile

Réseaux sociaux

## Usages au quotidien



## Sites et réseaux sociaux

Chères loques  
Le blog d'une créatrice de vêtements !

fripesketchup

marie claire





“La découverte, le voyage, les rencontres sont des éléments indispensables à mon épanouissement personnel !”

Âge 32 ans

Activité Développeur freelance

Situation Célibataire

Ville Toronto

Caractère Aventurier

Curieux

Expérimentateur

Économe

## Motivations



Rencontres



Découverte



Productivité

## Objectifs

- Découvrir des lieux de travail atypiques
- Faire de sympathiques rencontres
- Réduire le temps d'organisation
- Faire des économies

## Frustrations

- Ne pas faire d'économies
- Ne pas pouvoir réserver la veille pour le lendemain
- Ne pas avoir le temps de rencontrer personne en une journée



# Hugo Rica

## Biographie

Hugo est un jeune entrepreneur associé qui adore découvrir de nouvelles cultures et de nouveaux paysages. Ses appareils numériques lui permettent d'exercer son métier n'importe où, à partir du moment où le débit internet est bon. Ses déplacements de ville en ville et de pays en pays lui coûtent cher, ce qui réduit son pouvoir d'achat. Pour des raisons budgétaires, il travaille donc chez lui mais ressent souvent de l'isolement et un besoin d'un autre bureau de travail pour augmenter sa productivité. Il a découvert Copass qui est trop cher pour l'utilité occasionnelle qu'il y voit. Hugo ne souhaite pas faire du coworking tous les jours, seulement quand l'envie lui prend : ça peut être 1 à 4 fois par semaine.

## Attentes

Économie de temps

Relationnel

Promotion

Réactivité

## Technologie

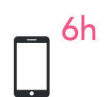
Internet

Logiciel

Application Mobile

Réseaux sociaux

## Usages au quotidien



## Sites et réseaux sociaux









# Spécifications fonctionnelles

**2.3.1** - Les fonctions primordiales pour la V1

**2.3.2** - Les fonctions secondaires et celles pour les versions futures

**2.3.3** - Architecture de l'information



## Fonctions primordiales

A l'aide de notre analyse des besoins et usages faite en amont, nous avons défini les spécifications fonctionnelles en fonction de leur degré d'importance. Nous avons choisi de limiter les fonctions secondaires dans la version 1 de façon à déjà vérifier si la fonction primaire du service est réellement intéressante pour notre cible.

Ainsi nous incluons toutes les fonctions suivantes dans la version 1 de l'application :

- Réserver une place dans un espace de coworking pour 1 journée
- Renseigner son profil
- Lier son compte à LinkedIn
- Enregistrer un espace comme "favori" pour le retrouver plus tard
- Consulter les détails de sa réservation
- Accéder à l'itinéraire

- Annuler sa réservation
- Obtenir de l'aide
- Sélectionner un espace sous forme de liste ou à partir d'un plan
- Consulter son historique
- Noter un espace visité



## Fonctions secondaires et pour les versions futures

Nous avons différencié les fonctions secondaires, qui feront forcément partie de l'application, des fonctions pour les futures versions qui seront à tester avant de les intégrer.

### FONCTIONS SECONDAIRES

- Sauvegarder ses coordonnées bancaires (100% sécurisé)
- Personnalisation automatique en fonction de ses habitudes de recherche
- Faire apparaître l'affluence, les équipements et l'itinéraire sur la fiche de l'espace

- Être alerté lorsqu'il y a des nouveautés dans un espace de coworking

### FONCTIONS À TESTER POUR LES PROCHAINES VERSIONS

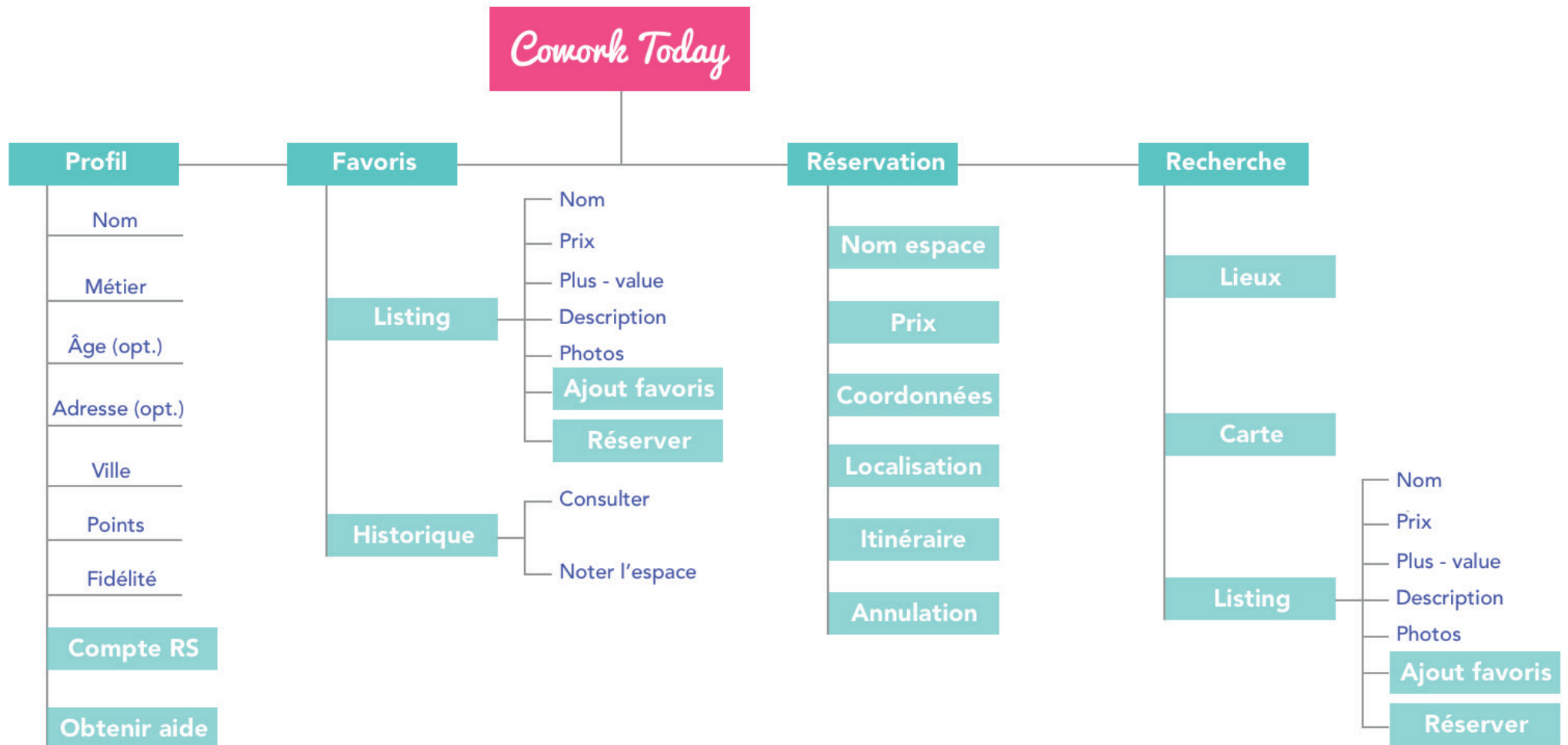
- Réserver pour plusieurs jours, une semaine ou un mois
- Donner son avis type commentaire sur un coworking
- Installer des filtres de type : matériel indispensable, propositions en fonction de métier exercé, journées découvertes seulement, etc.

- Réaliser deux réservations en même temps pour les deux prochains jours
- Voir plus de propositions si rien ne convient
- Réserver plusieurs places dans un espace de coworking
- Être alerté lorsqu'il y'a un partenaire qui rejoint Cowork Today
- Mise en relation avec d'autres coworking



# Architecture de l'information

Nous avons utilisé la méthodologie des UX cards pour définir l'architecture de l'information. Ainsi nous avons pu éliminer quelques fonctions qui n'étaient pas primordiales et gênaient à la navigation, et établir une hiérarchie de l'information la plus intuitive possible.











# Scénarios d'usage

**2.4.1** - Scénario d'usage avec Hugo

**2.4.2** - Scénario d'usage avec Emilie

01

Résidant actuellement à Toronto, Hugo reçoit un message urgent d'un client furieux du retard cumulé sur un projet il doit boucler d'urgence ce dossier pour éviter de perdre ce client important. Il se rend compte sur le moment que le petit studio dans lequel il se trouve ne lui permet pas d'être assez productif. Il décide alors de chercher une solution de coworking comme il l'a déjà fait.

02

Adeptes des réservations de dernières minutes, il fait le tour des applications et sites proposant des espaces de coworking adaptés à ses besoins. Bien qu'il ait déjà ses petites habitudes, il sélectionne avec précaution l'espace qu'il le correspondra le mieux. Tout de même curieux et toujours avec cette envie de faire la meilleure affaire, Il se lance dans une recherche plus précise en tapant sur Google "Coworking pas cher, dernière minute".

03

C'est avec chance qu'il tombe sur un article vantant les mérites de la nouvelle application : Cowork Today. L'article propose un lien de téléchargement direct vers l'App store et Google Play. Il télécharge l'application, découvrant les offres alléchantes que propose Cowork Today, il réserve sans tarder une place dans un coworking.



01

Emilie fait régulièrement des déplacements et aimerait disposer de bureaux lorsqu'elle doit rester une semaine entière à Barcelone pour assister à l'ouverture et la fermeture d'expositions. Après une journée riche en découverte, elle rentre à son hôtel et songe à se mettre au travail assez rapidement.

02

Elle saisit son téléphone et tape sur Google les mots clés " bureaux à partager en déplacement". Elle voit alors apparaître plusieurs offres mais son attention se porte sur Cowork Today car elle trouve le concept intéressant et décide d'en faire sa propre idée. Elle voit fleurir des offres qui correspondent totalement à ce qu'elle recherche : bureaux de dernières minutes, bureau occasionnels, etc.

03

Elle tombe par surprise sur un lieu situé dans le centre où se déroule une de des expositions, et c'est avec enthousiasme qu'elle réserve sa place au sein de ce grand complexe regroupant plusieurs activités.





## Cowork Today



### Tasty Cowork

10 €

Le coworking de Mutinerie est un espace de travail et d'échanges ouvert à tous dans une ambiance familiale.

Vous souhaitez rejoindre une communauté d'entrepreneurs, d'innovateurs et de passionnés du numérique ?

L'espace de coworking Mutinerie est fait pour vous !

**Horaires :** ouvert de 9h à 20h du lundi au vendredi.

J'y vais



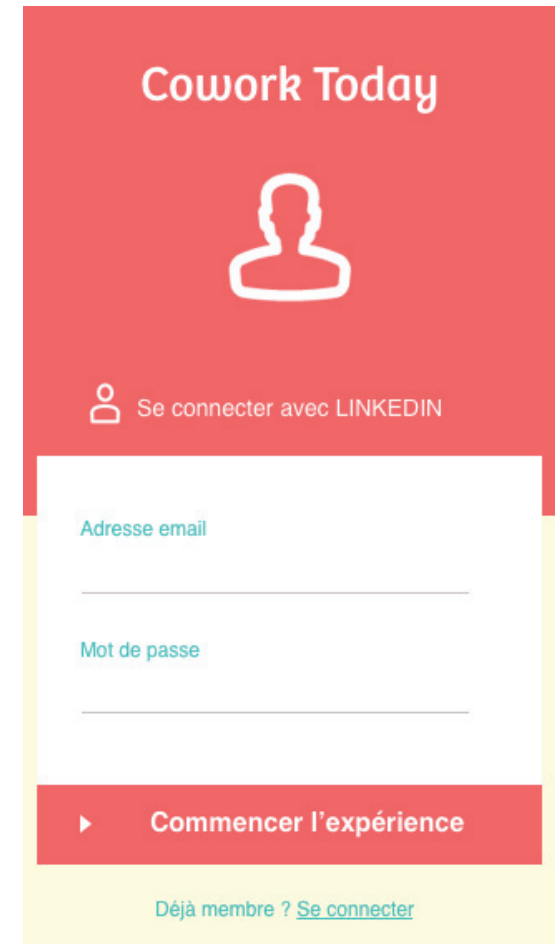
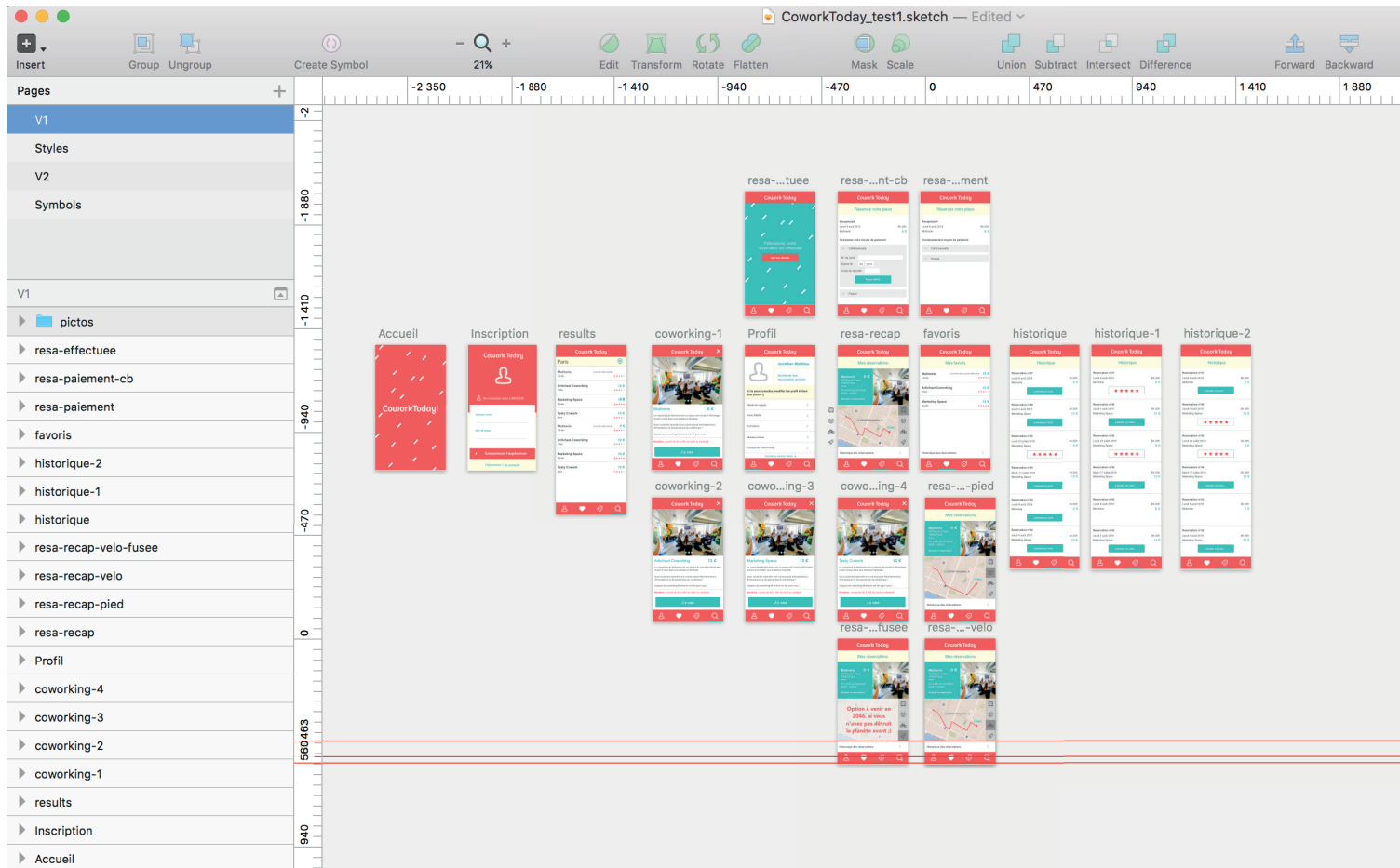
# Version 1 (Bêta)

**2.5.1** - Maquettes graphiques

**2.5.2** - Prototype interactif

# Maquettes graphiques

Après avoir croqué quelques écrans principaux sous forme de wireframes papier, nous avons décidé de réaliser les maquettes avec le logiciel Sketch App. Nous n'avons pas réalisé de wireframes HD car nous estimons que cela prend presque autant de temps que de réaliser les maquettes elles-mêmes.





Cowork Today
Cowork Today
Cowork Today
Cowork Today

Paris

---

**Mutinerie** Journée découverte

1,2 km ★★★★★

---

**Artichaut Coworking** 12 €

150m ★★★★★

---

**Marketing Space** 13 €

3,5 km ★★★★★

---

**Tasty Cowork** 10 €

2 km ★★★★★

---

**Mutinerie** Journée découverte 0 €

1,2 km ★★★★★

---

**Artichaut Coworking** 12 €

150m ★★★★★

---

**Marketing Space** 13 €

3,5 km ★★★★★

---

**Tasty Cowork** 10 €

2 km ★★★★★

**Mutinerie** 0 €

Le coworking de Mutinerie est un espace de travail et d'échanges ouvert à tous dans une ambiance familiale.

Vous souhaitez rejoindre une communauté d'entrepreneurs, d'innovateurs et de passionnés du numérique ?

L'espace de coworking Mutinerie est fait pour vous !

**Horaires : ouvert de 9h à 20h du lundi au vendredi.**

J'y vais

Réservez votre place

**Récapitulatif**

Lundi 8 août 2016 8h-20h

Mutinerie 8 €

**Choisissez votre moyen de paiement**

^ Carte bancaire

N° de carte

Expire fin




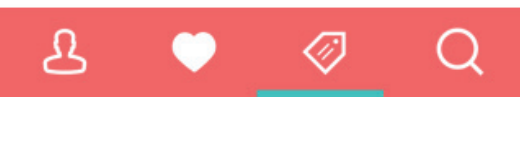
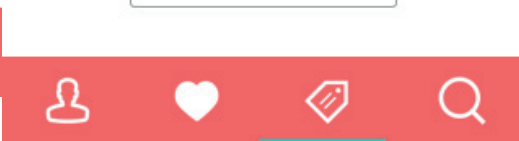
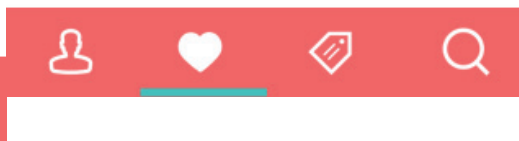
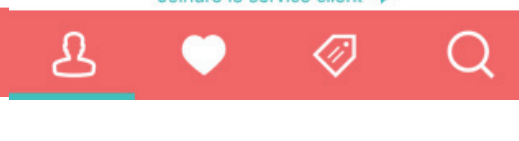
Code de sécurité

Payer 8€00

∨ Paypal

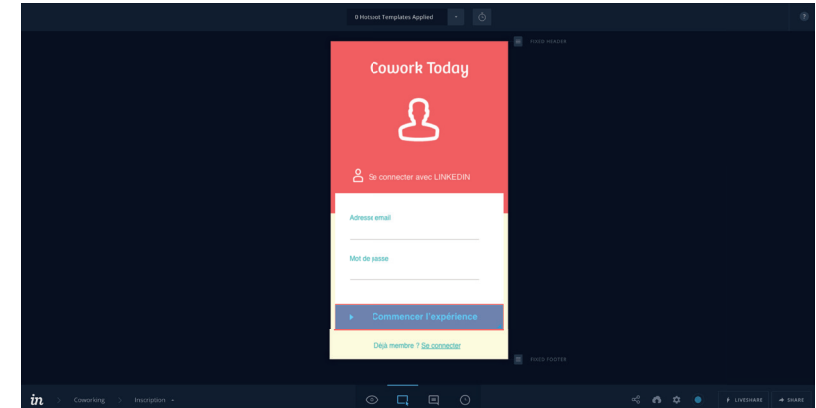
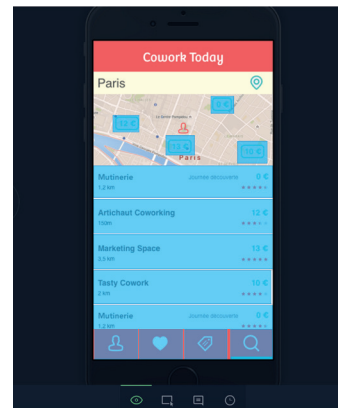
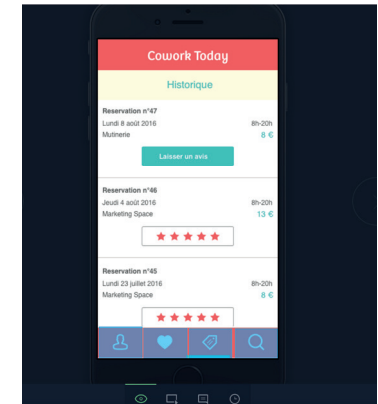
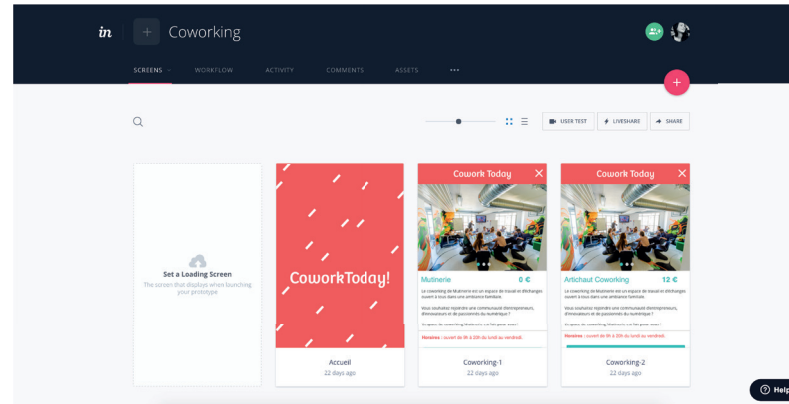
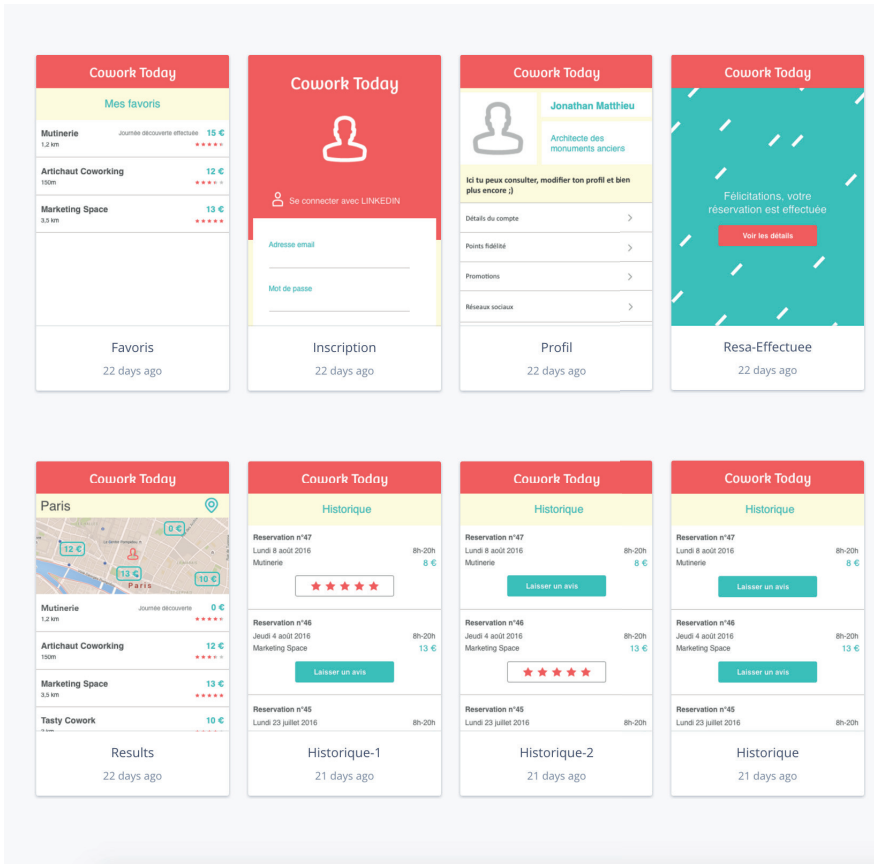
Félicitations, votre réservation est effectuée

Voir les détails

Cowork Today	Cowork Today	Cowork Today	Cowork Today
<p>Mes réservations</p>	<p>Historique</p>	<p>Mes favoris</p>	<p>Jonathan Matthieu</p>
<p><b>Mutinerie</b> 0 € 39 Rue du Caire 75002 Paris Du lundi au vendredi 9h00 - 20h00 Annuler la réservation</p> 	<p><b>Reservation n°47</b> Lundi 8 août 2016 Mutinerie ★★★★★</p>	<p><b>Mutinerie</b> Journée découverte effectuée 15 € 1,2 km 8h-20h 8 € ★★★★★</p>	 <p>Ici tu peux consulter, modifier ton profil et bien plus encore ;)</p>
	<p><b>Reservation n°46</b> Jeudi 4 août 2016 Marketing Space Laisser un avis</p>	<p><b>Artichaut Coworking</b> 12 € 150m ★★★★★</p>	<p>Détails du compte &gt;</p> <p>Points fidélité &gt;</p> <p>Promotions &gt;</p> <p>Réseaux sociaux &gt;</p> <p>A propos de CoworkToday &gt;</p> <p><a href="#">Joindre le service client</a> ▶</p>
<p>Historique des réservations &gt;</p>	<p><b>Reservation n°45</b> Lundi 23 juillet 2016 Marketing Space ★★★★★</p>	<p><b>Marketing Space</b> 13 € 3,5 km 8h-20h 13 € ★★★★★</p>	
			

# Prototype interactif

Grâce à la web app InVision, nous avons rapidement réalisé notre prototype interactif de façon à pouvoir le soumettre à des tests utilisateurs. Voici quelques captures d'écran de notre travail réalisé sur InVision.







# 3.

# ITÉRATION DE L'INTERFACE

## 3.1 Tests utilisateurs

- 3.1.1 Lookback, logiciel de User testing
- 3.1.2 Questionnaire retour d'expérience utilisateur

## 3.2 Version 2

- 3.2.1 Maquettes graphiques
- 3.2.2 Prototype interactif

## 3.3 Explication des partis-pris UX/UI

- 3.3.1 - Inscription avec LinkedIn
- 3.3.2 - Guider l'utilisateur via un menu
- 3.3.3 - Aider l'utilisateur à faire un choix
- 3.3.4 - Mise en valeur des espaces
- 3.3.5 - Abolition du "0 results"
- 3.3.6 - Gamification
- 3.3.7 - Couleurs et utilisabilité
- 3.3.8 - Design émotionnel

Comonk Today



Subscribe with LINKEDIN

Email

Password

Get started

Already registered? [Get connected](#)

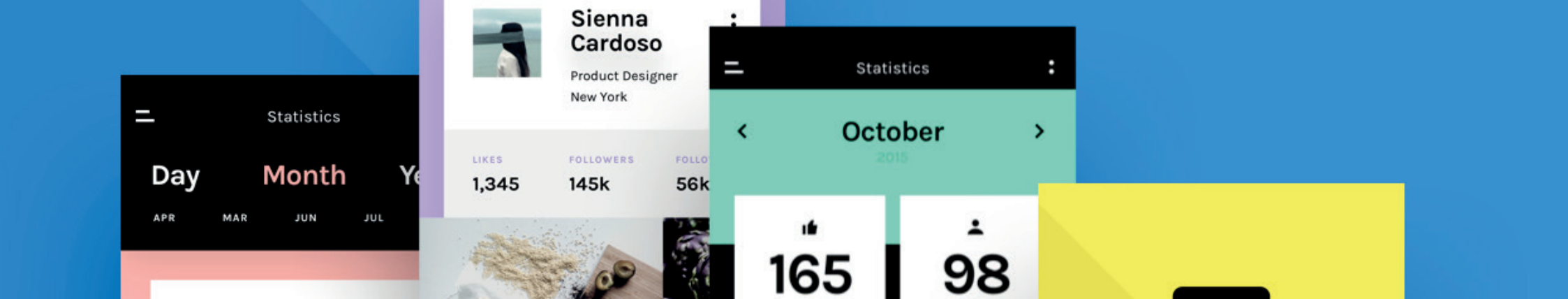




# Tests utilisateurs

**3.1.1** - Lookback, logiciel de User Testing

**3.1.2** - RETEX : retours d'expérience utilisateur



## Lookback, logiciel de User Testing

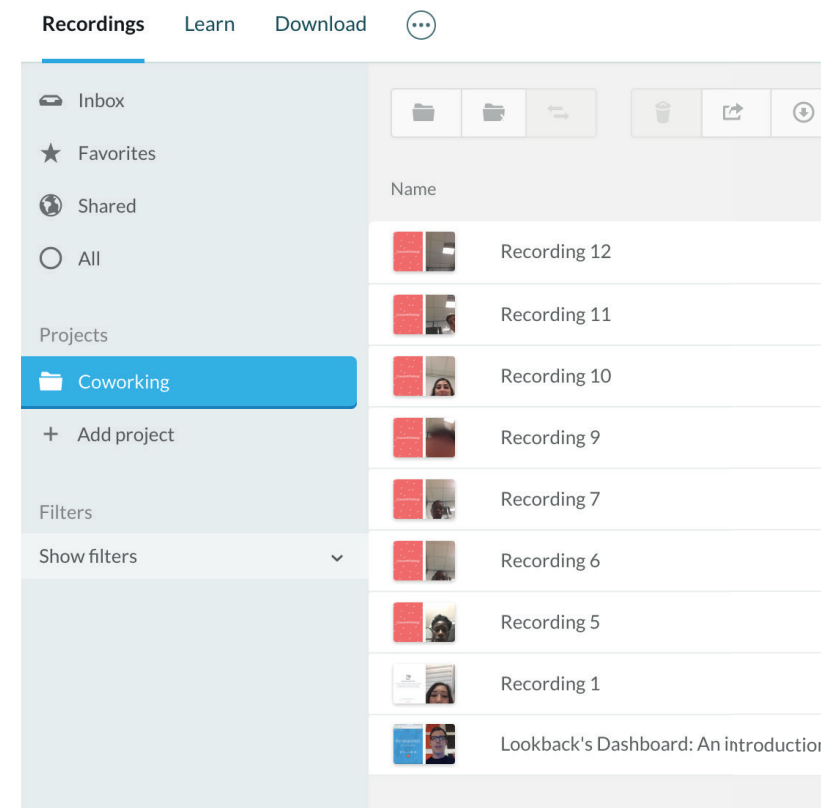
Nous avons découvert Lookback dans la newsletter de InVision. La web app est toute nouvelle mais à l'occasion de ce projet, nous l'avons testé et avons apprécié la qualité de sa conception qui comprend l'enregistrement de l'écran, des expressions du visage et du son, puis la lecture simultanée de tous ces éléments.

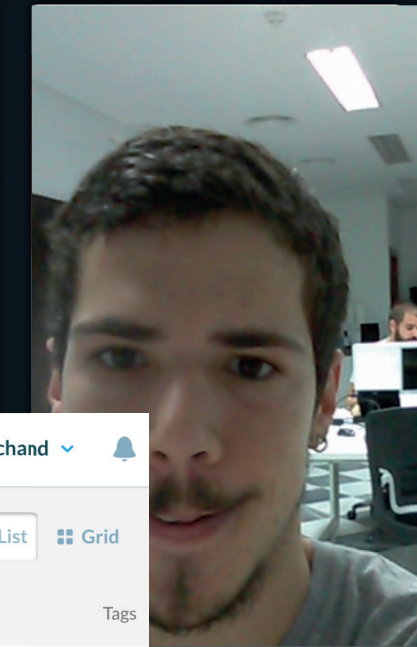
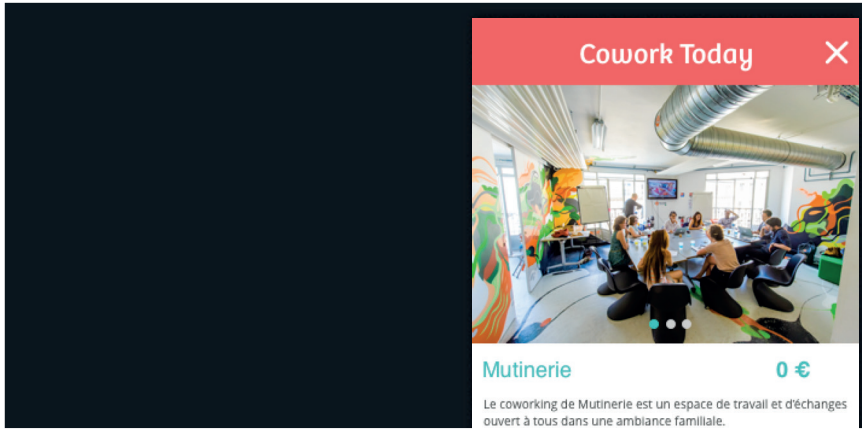
Nous avons fait passer des tests à 6 personnes et avons pu retrouver tous les enregistrements de façon à pouvoir revenir sur un élément intéressant.

Les tests nous ont permis de relever de

nombreux points négatifs, des éléments manquants, gênants, ou dispensables, qui nous ont servi à réaliser le design de la version 2 de l'application.

Voici quelques captures d'écrans de la web app :
























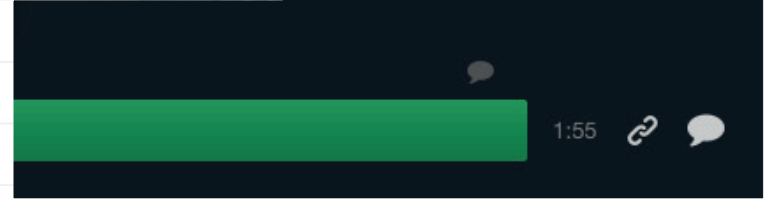


Louisa Lemarchand's Org

 louisalemarchand

Date List Grid

			Owner	Device	Tags
	Aug 30	03:04		 GloraaVictoriaaa (iPhone SE)	
	Aug 30	06:39		 GloraaVictoriaaa (iPhone SE)	
	Aug 30	03:49		 GloraaVictoriaaa (iPhone SE)	
	Aug 30	00:15		 GloraaVictoriaaa (iPhone SE)	
	Aug 29	01:41		 GloraaVictoriaaa (iPhone SE)	
	Aug 29	00:09		 GloraaVictoriaaa (iPhone SE)	
	Aug 17	01:53		 GloraaVictoriaaa (Unknown iPhone)	
	Aug 12	01:11		 iPhone de Chloé Fasquel (iPhone 5s)	
	Dec 18	05:39		 Flight Mode (MacBook Pro Retina 13")	

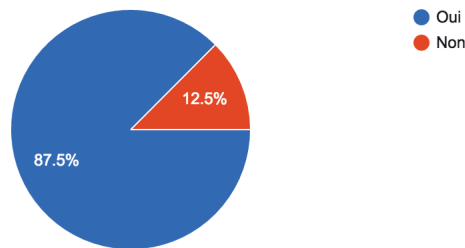




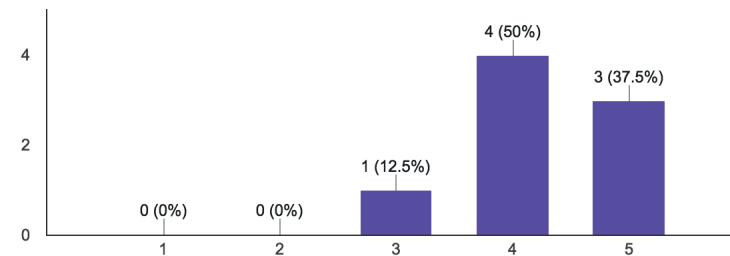
# Retours d'expérience utilisateur

A la fin de chaque test utilisateur, nous avons fait remplir un questionnaire à nos participants pour avoir des détails sur ce qu'ils ont pensé de l'expérience

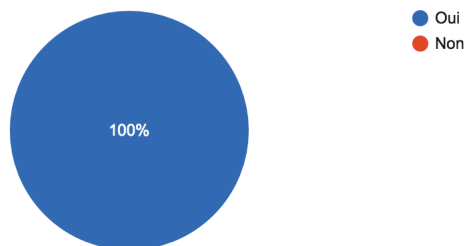
Avez-vous directement identifié à quoi sert l'application ? (8 responses)



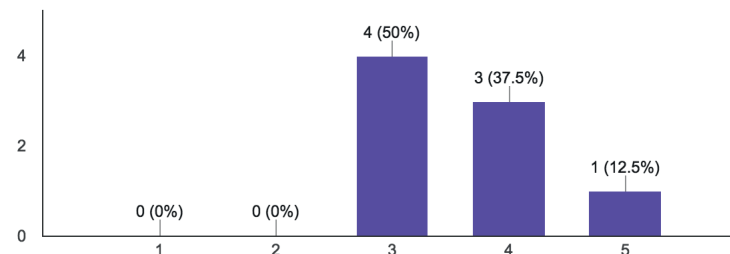
Sur une échelle de 1 à 5, est-il facile de naviguer sur l'application ? (8 responses)



Les informations sont-elles lisibles ? (8 responses)



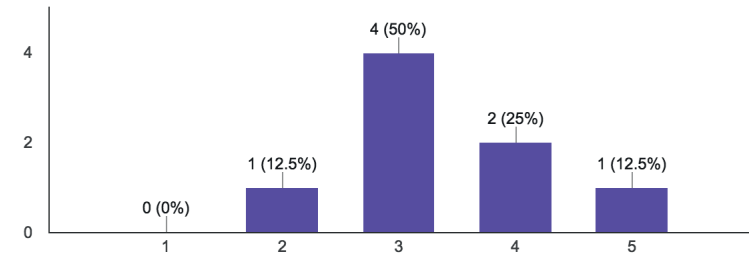
Sur une échelle de 1 à 5, notez la pertinence et la qualité des informations (8 responses)



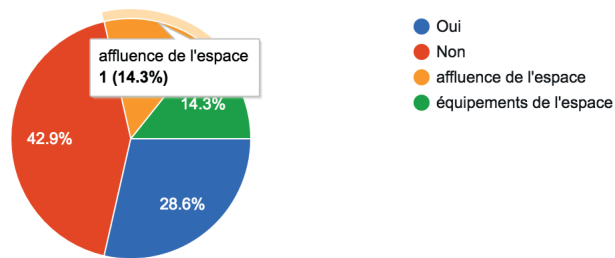
Quels éléments ont perturbé votre utilisation ? (5 réponses)

le coeur rempli, j'ai l'impression d'etre sur la page
swipe automatique du au logiciel de prototypage
quelques bugs de navigation
Rein
La première page, en ne comprend pas qu'il faut cliquer dessus

Sur une échelle de 1 à 5, inspire-t-elle confiance ? (8 réponses)

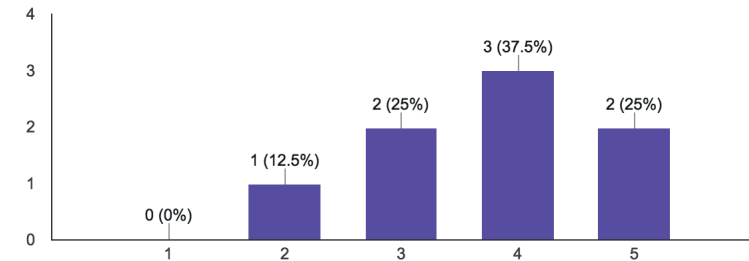


Y'a t-il des éléments ou contenu manquant ? (7 réponses)

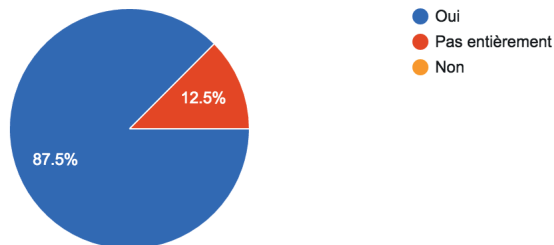


Sur une échelle de 1 à 5, l'application vous semble-t-elle attractive et agréable ?

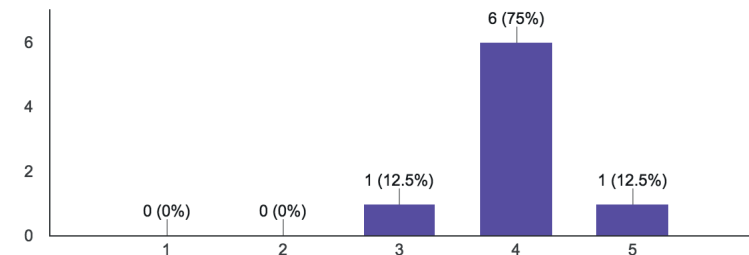
(8 réponses)



Avez-vous trouvé l'information que vous cherchiez ? (8 réponses)



Globalement, si vous deviez lui donner une note sur 5 ? (8 réponses)



# Itération de l'interface





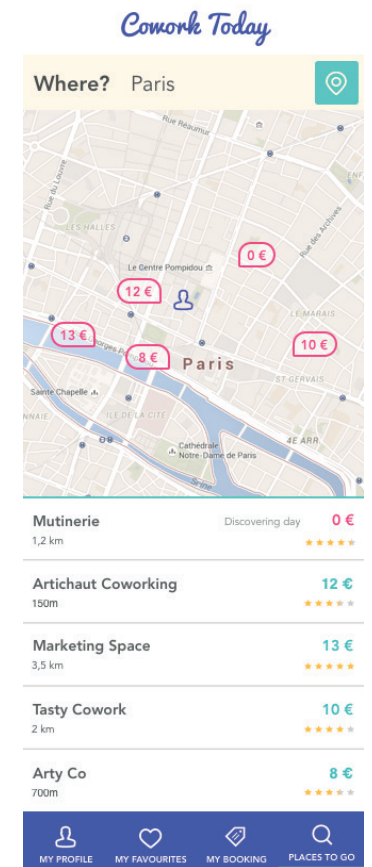
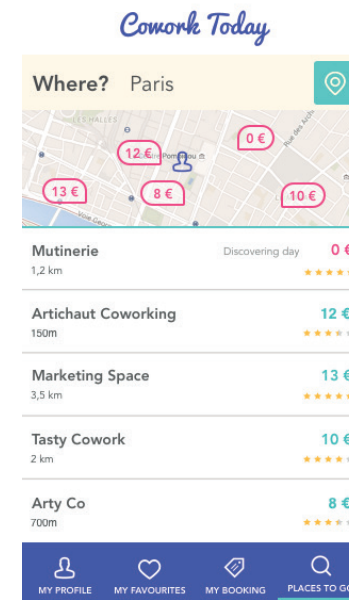
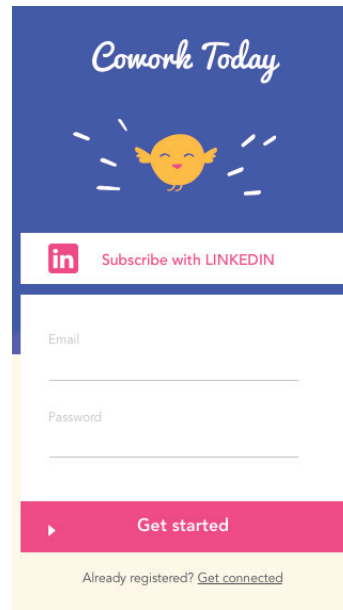
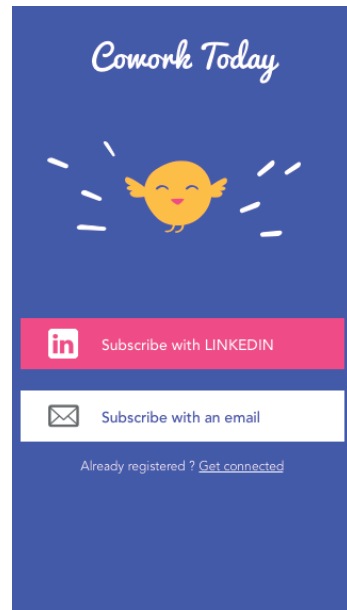
# Version 2

**3.2.1** - Maquettes graphiques

**3.2.2** - Prototype interactif

# Maquettes graphiques

Pour la version 2, nous avons conservé la navigation générale et avons modifié le wording, la hierarchie de couleurs, ajouté des informations, supprimé des éléments gênants et ajouté des écrans pour rendre le prototype plus réaliste. Nous avons également ajouté quelques fonctions comme la possibilité de réserver plus d'une journée.



## Mutinerie



★★★★★

Discovering day 0 €

Open from 9 a.m to 8 p.m from monday to friday

Mutinerie coworking is a working and sharing space opened to everyone in familial environment and relations.

Do you want to join a community of entrepreneurs, innovators and digital enthusiasts? Mutinerie coworking is for you!

25 available places

Add to my favorites

### Equipments



Reunion rooms



Stationery

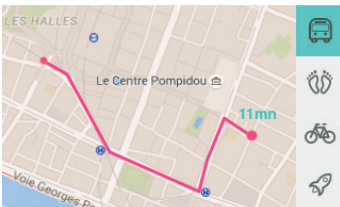


Printers



Coffee area

### Itinerary



Let's go there!



MY PROFILE



MY FAVOURITES



MY BOOKING



PLACES TO GO

## Cowork Today



### Summary

Mutinerie 0 €  
Monday 08.18.2016 8 a.m - 9 p.m

Add days

The booking confirmation is immediate. You'll receive all the information by mail and on you Cowork Today app.

In case of unforeseen eventualities, Cowork Today is committed to find a new place for you, free and immediately.

### Choose your mean of payment

Bank card

Paypal



MY PROFILE



MY FAVOURITES



MY BOOKING



PLACES TO GO

## Cowork Today

Well done!



Your booking is done!  
You'll receive a sms as confirmation.

Check your details

## Booking history

### Reservation n°47

Mutinerie 8 €  
Lundi 8 août 2016 8h-20h

Noter cet espace

### Reservation n°46

Mutinerie 8 €  
Lundi 8 août 2016 8h-20h

Noter cet espace

### Reservation n°45

Mutinerie 8 €  
Lundi 8 août 2016 8h-20h

Noter cet espace

### Reservation n°44

Mutinerie 8 €  
Lundi 8 août 2016 8h-20h

Noter cet espace

### Reservation n°43

Mutinerie 8 €  
Lundi 8 août 2016 8h-20h

Noter cet espace

### Reservation n°42

Mutinerie 8 €  
Lundi 8 août 2016 8h-20h

Noter cet espace

### Reservation n°41

Mutinerie 8 €  
Lundi 8 août 2016 8h-20h

Noter cet espace

### Reservation n°40

Marketing Space 8 €  
Lundi 8 août 2016 8h-20h

Noter cet espace



MY PROFILE



MY FAVOURITES



MY BOOKING



PLACES TO GO

## My booking

### Mutinerie 0 €

39 Rue du Caire  
75002 Paris  
02 19 40 32 92

From monday to friday  
9h00 - 20h00

Cancel the booking

LES HALLES

You want to  
destroy the  
planet? :)

My booking history



MY PROFILE



MY FAVOURITES




MY BOOKING



PLACES TO GO



**Arty Co** ✕



★★★★★ **8 €**

**Open from 9 a.m to 8 p.m from monday to friday**

Mutinerie coworking is a working and sharing space opened to everyone in familial environment and relations.

Do you want to join a community of entrepreneurs, innovators and digital enthusiasts? Mutinerie coworking is for you!

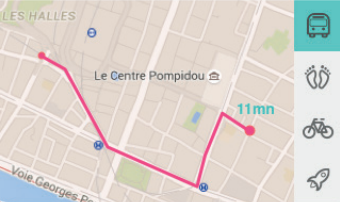
25 available places

**Add to my favorites** ♥

**Equipments**

- Reunion rooms 2
- Stationery
- Printers 4

**Itinerary**



**Let's go there!**

MY PROFILE MY FAVOURITES MY BOOKING PLACES TO GO

**My favourites**

**Mutinerie** Discovering day done **15 €**  
1,2 km ★★★★★

**Let's go there** ✕

**Marketing Space** **13 €**  
3,5 km ★★★★★

Sorry, no disponibilities for today ✕

**Artichaut** **12 €**  
150 m ★★★★★

**Let's go there** ✕

My booking history >

MY PROFILE MY FAVOURITES MY BOOKING PLACES TO GO

**My favourites**

**Mutinerie** Discovering day done **15 €**  
1,2 km ★★★★★

**Let's go there** ✕

**Do you really want to delete this favourite?**

**No** **Yes**

**Let's go there** ✕

My booking history >

MY PROFILE MY FAVOURITES MY BOOKING PLACES TO GO

**Hugo Rica**

**Freelance developer**  
My own business

**789 points**

**Mission 21 : win 45pt!**  
Give a grade to all of the coworking spaces you visited

Settings >

Cowork points >

Promotions >

Social networks >

About CoworkToday >

Need help? ▶

MY PROFILE MY FAVOURITES MY BOOKING PLACES TO GO

**Cowork Today** ✕

**How it works**

Cowork Today is a booking service that allows you to book a working place in last minute, in the coworking spaces around you.

Choose the one which is best for you and book directly from the app. You'll receive an email or sms with details but the information will always be available in the app ("My booking")

In case of unforeseen eventualities, Cowork Today is committed to find a new place for you, free and immediately.

**Do you want to contribute?**

Cowork Today is seeking digital professionals to improve the app and the web service. Do not hesitate to send us an email with you CV and show us you are motivated!

recruitment@coworktoday.com

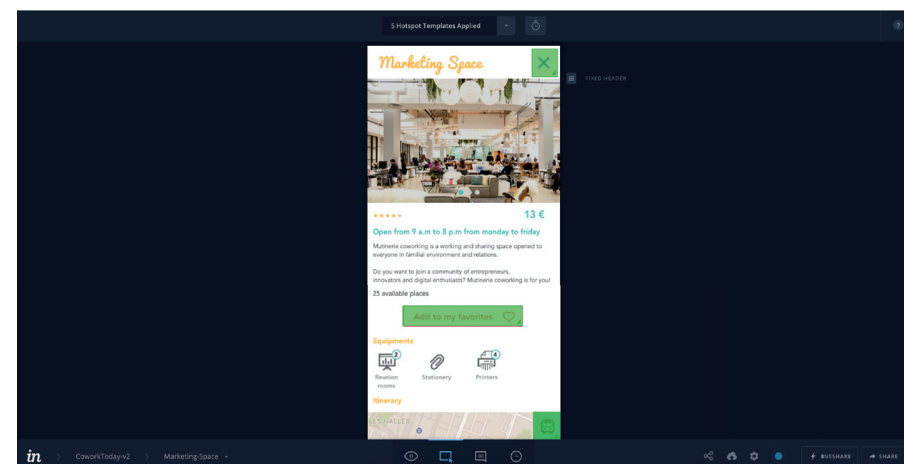
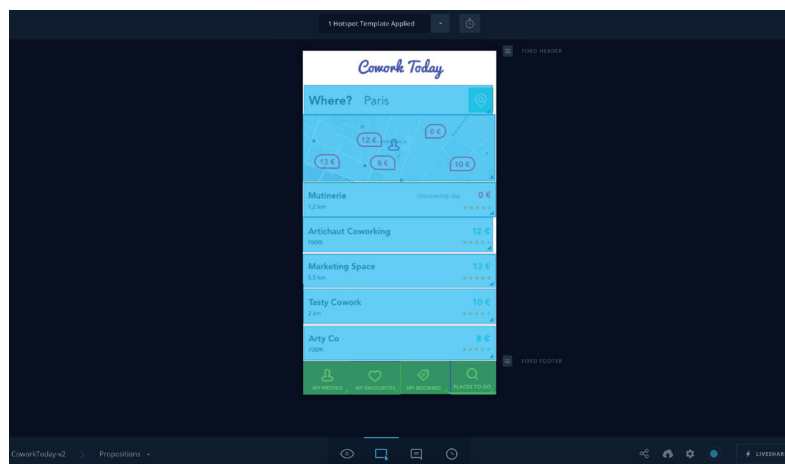
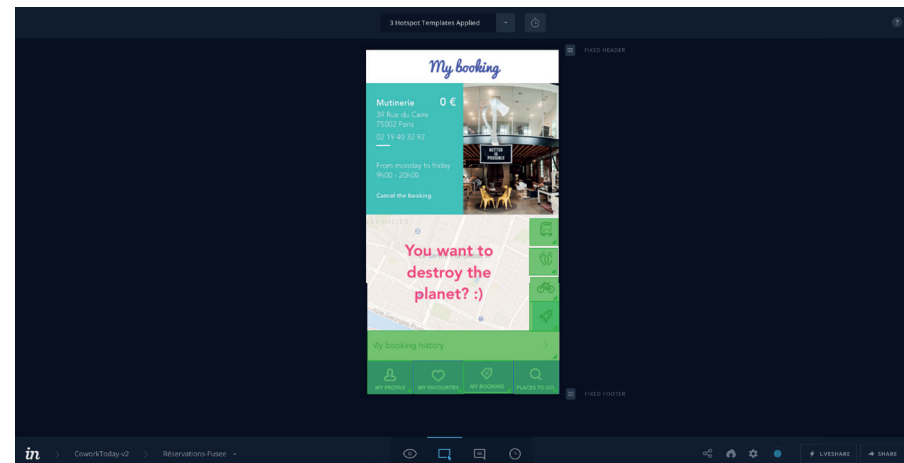
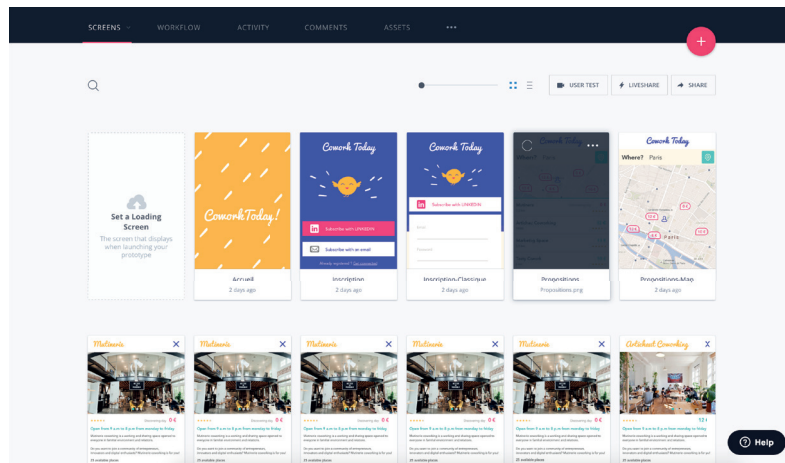
**Follow us**

[f](#) [t](#) [in](#) [i](#)

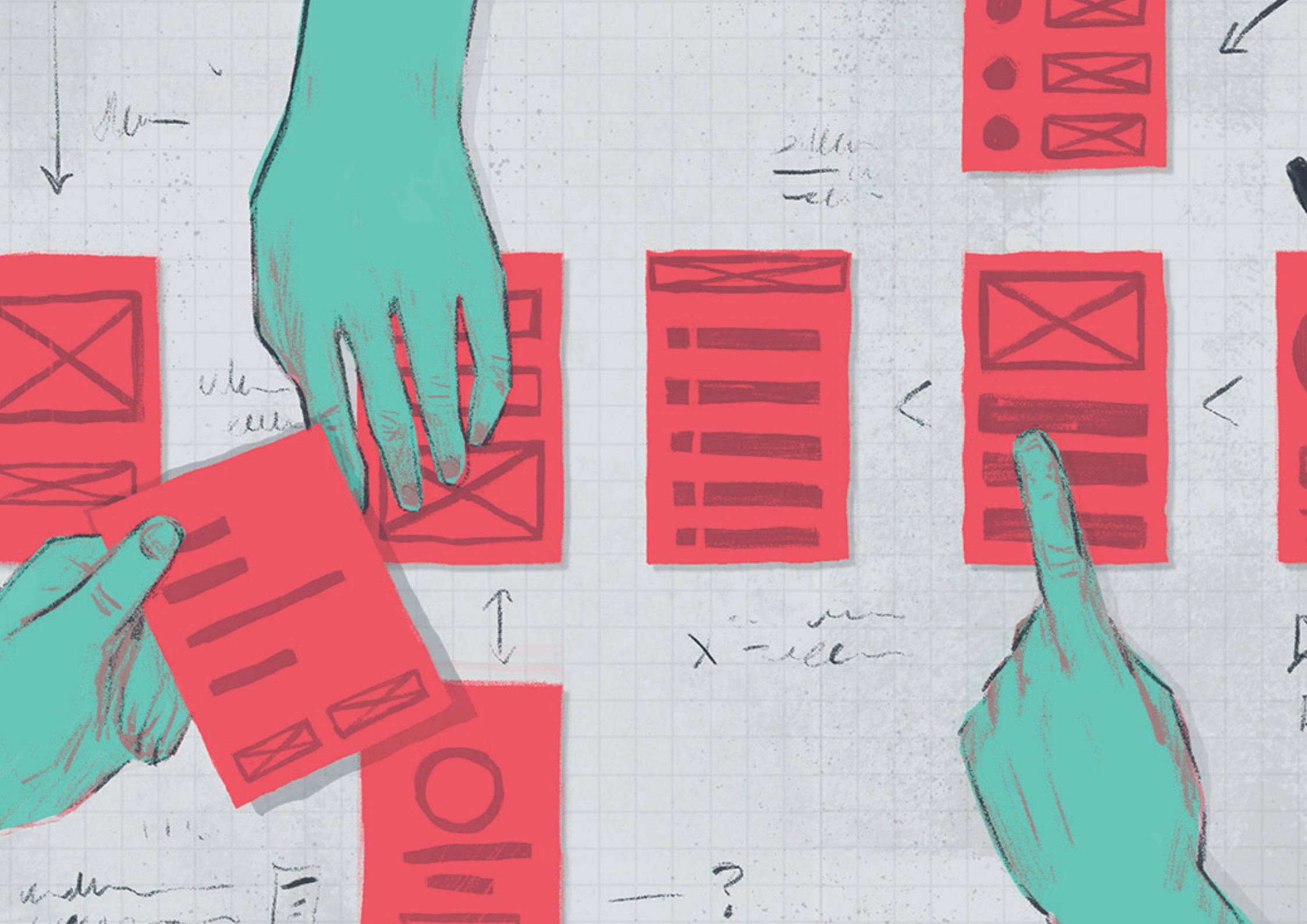
MY PROFILE MY FAVOURITES MY BOOKING PLACES TO GO

# Prototype interactif

Nous avons également intégré la version 2 sur InVision pour effectuer de nouveaux tests.







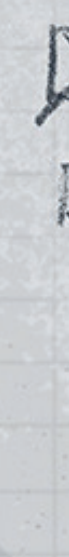
↓

↑

↑

↑

↑







# Partis-priis UX

- 3.3.1** - Inscription avec LinkedIn
- 3.3.2** - Guider l'utilisateur via un menu
- 3.3.3** - Aider l'utilisateur à faire un choix
- 3.3.4** - Mise en valeur des espaces
- 3.3.5** - Abolition du "0 resultats"
- 3.3.6** - Gamification
- 3.3.7** - Couleurs et utilisabilité
- 3.3.8** - Design émotionnel

# Inscription avec LinkedIn

Ces partis-pris concernent principalement la version 2 de l'application. Ils résultent des entretiens, questionnaires et tests utilisateurs que nous avons effectué, mais également de notre veille technologique à propos des "best practises" en Design UX/UI, et d'une réflexion approfondie en équipe.

## REPLISSAGE AUTOMATIQUE

Le remplissage automatique à l'inscription permet d'éviter le renseignement d'informations fastidieux et ennuyeux auquel l'utilisateur doit faire face dans une inscription classique. Nous l'encourageons donc avec un bouton "S'inscrire avec LinkedIn" bien mis en avant. La possibilité d'une inscription classique était tout de même indispensable pour ceux qui n'ont pas de profil LinkedIn. L'écran d'accueil comprend donc un bouton "Inscription classique" qui découvre un nouvel espace de la page, tout en gardant le bouton "S'inscrire avec LinkedIn" facilement accessible. Le nombre de champs obligatoires ont été réduit au maximum pour accélérer le processus d'inscription. Par la suite, le coworker devra renseigner ses informations au

moment où il voudra effectuer une réservation. Cette technique permet de parsemer et d'apaiser les points de frustration lorsque l'utilisateur doit faire face à des tâches lentes et fastidieuses.

## LIEN LINKEDIN

L'application peut permettre à l'espace de coworking de se connecter avec ses coworkers et réciproquement. Dès son arrivée dans l'espace, une notification est envoyée au coworker pour lui permettre de se connecter à l'espace et permettre à cet espace d'avoir plus d'informations sur le parcours professionnel du nouvel arrivant. Inversement, l'espace de coworking reçoit également une notification à l'arrivée d'un coworker provenant de Cowork Today, de façon à pouvoir l'accueillir sans avoir à lui demander : "Avez-vous réservé ?".

De plus, les autres coworkers vont aussi recevoir une notification de l'arrivée du coworker avec un petit descriptif de son profil et éventuellement de son/ses projets. Ainsi s'ils sont intéressés, ils pourront le rencontrer.

## BIG DATA ET CIBLAGE

Les données sur la fréquentation d'espaces de coworking d'une personne peuvent être utiles au réseau LinkedIn pour permettre aux utilisateurs de retrouver des relations professionnelles qu'ils auraient pu rencontrer au sein de l'espace. Mais les données LinkedIn seront, elles aussi, utiles à Cowork Today pour cibler les membres lors d'actions marketing comme la newsletter par exemple.



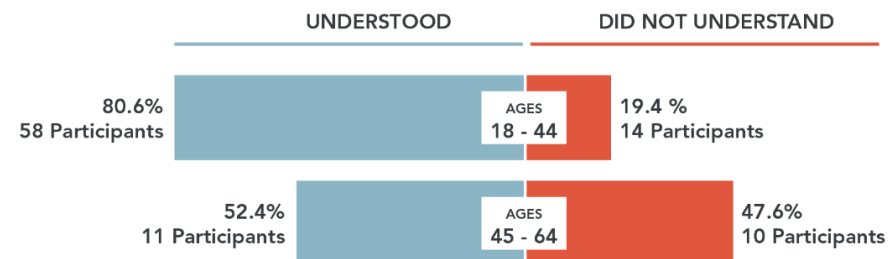
## Guider l'utilisateur via un menu

Le menu doit être bien étudié car c'est lui qui permet la navigation entre les différentes pages. D'abord dans l'architecture de contenu, nous avons distingué les fonctions primaires, qui devaient impérativement apparaître dans la menu, des fonctions secondaires, comme la page "Historique" par exemple, qui est accessible via des pages internes.

Au niveau de la représentation de l'information, nous avons exclu d'office le menu "burger", considérant l'étude réalisée par le groupe Catalyste en 2015 : presque 20% des utilisateurs entre 18 et 41 ans ne comprennent pas le menu burger.

Nous avons plutôt opté pour une barre de menu fixée en bas de l'écran, avec un nombre de pages limité à 4, et représentées par des icônes que nous jugeions connues et compréhensibles. Pourtant, au cours de nos tests utilisateurs, nous avons remarqué que les utilisateurs ne comprenaient pas toujours la signification de ces icônes. Nous avons donc choisi de les accompagner de leur intitulé, afin que le contenu des pages soit beaucoup plus évident pour le plus grand nombre. L'emplacement du menu et l'ordre des pages ont été pensés en fonction de leur accessibilité selon la position de la main sur le téléphone.

Mobile hamburger menu understanding by age group





## Aider l'utilisateur à faire un choix

Grâce à nos tests utilisateurs, nous avons constaté qu'un choix trop important peut troubler voire bloquer l'utilisateur. Dans un cas réel, nous imaginons qu'un blocage de ce type peut faire fuir l'utilisateur du service. Nous avons donc eu l'idée de réduire le nombre de ces propositions de manière significative. Mais est-ce vraiment une bonne idée ? Est-ce que l'utilisateur va tout de même pouvoir trouver son bonheur ? Une expérience, réalisée par Sheena S. Iyengar et Mark R. Lepper en 2010, prouve la véracité de notre constat. Voici en résumé les conclusions de la recherche intitulée "The Jam Experiment" :

### TROP D'OPTIONS REND MOINS ENCLIN À CHOISIR QUELQUE CHOSE

Plusieurs magasins ont participé à cette expérience, certains ont proposé

6 pots de confitures à déguster avec des saveurs différentes, d'autres ont proposé 30 saveurs différentes, toujours à déguster. Peu de différences ont été observées quant aux comportements des clients. Cependant, 30% de ces personnes ont acheté de la confiture dans les magasins proposant 6 saveurs, tandis que seulement 3% en ont acheté dans les magasins proposant 30 options. Selon les chercheurs, "même si les consommateurs fréquentent ce type de magasin car ils savent qu'ils auront le choix, avoir trop de choix semble néanmoins avoir entravé leur motivation d'acheter".

### QUAND IL Y A MOINS DE CHOIX, IL SE FERA PLUS FACILEMENT AVEC BRIO

La deuxième étape de cette expérience offre à des étudiants la possibilité de rédiger un essai en bonus de leur examen, pour passer en classe supérieure. Il leur a

été demandé de choisir parmi une liste de sujets. Cette fois encore, certains ont reçu une liste de 6 sujets tandis que d'autres en ont reçu 30. Non seulement les étudiants qui ont eu 6 options ont terminé leur mission en plus grande quantité que ceux qui en avaient 30, mais en plus leur travail était d'une qualité supérieure aux autres. Dans l'ensemble, les étudiants qui avaient moins d'options ont été majoritairement reçus pour le classe supérieure.

### MÊME SI AVOIR BEAUCOUP CHOIX EST PLAISANT, CELA N'ABOUTIT PAS SOUVENT À UNE SATISFACTION

La troisième expérience propose un choix de chocolats à des étudiants en mesurant la satisfaction selon le nombre d'options proposées. 6 choix étaient proposés à un groupe d'étudiants, et 30 choix à un autre. Dans le groupe qui avait beaucoup de



choix, tout le monde était content d'avoir plus d'options, ils avaient une vraie sensation d'enthousiasme pendant le processus de prendre une décision. Cependant, à la fin de la journée, ces participants ont montré un plus grand degré de déception et de regret que ceux qui avaient peu de choix. Selon le Professeur de psychologie Daniel Gilbert, il faut éviter d'avoir recours à la variété comme "piment de vie", et préférer la limitation qui nous motive finalement à embrasser nos choix.

### CONCLUSIONS

En se basant sur cette expérience, nous avons donc décidé de réduire considérablement le nombre d'options proposées à l'utilisateur de façon à ce que le processus de choix soit plus facile, plus rapide, et que la satisfaction finale soit optimale.

Le menu doit être bien étudié car c'est lui qui permet la navigation entre les différentes pages. D'abord dans l'architecture de contenu, nous avons distingué les fonctions primaires, qui devaient impérativement apparaître dans la menu, des fonctions secondaires, comme la page "Historique" par exemple, qui est accessible via des pages internes.

Au niveau de la représentation de l'information, nous avons exclu d'office le menu "burger", considérant l'étude réalisée par le groupe Catalyste en 2015 : presque 20% des

utilisateurs entre 18 et 41 ans ne comprennent pas le menu burger.

Nous avons plutôt opté pour une barre de menu fixée en bas de l'écran, avec un nombre de pages limité à 4, et représentées par des icônes que nous jugeons connues et compréhensibles. Pourtant, au cours de nos tests utilisateurs, nous avons remarqué que les utilisateurs ne comprenaient pas toujours la signification de ces icônes. Nous avons donc choisi de les accompagner de leur intitulé, afin que le contenu des pages soit beaucoup plus évident pour le plus grand nombre. L'emplacement du menu et l'ordre des pages ont été pensés en fonction de leur accessibilité selon la position de la main sur le téléphone.

## Mise en valeur des espaces

Limiter le nombre de propositions est également un excellent moyen de mettre en valeur des espaces en les triant par plus-values

1. Meilleur prix
2. Distance la plus proche
3. Le mieux réputé
4. Meilleur rapport prix/distance/notation
5. Secteur d'activité correspondant à celui de l'utilisateur

## Abolition du "0 résultats"

De façon à minimiser la frustration de nos utilisateurs, nous avons dû chercher une solution pour qu'il y ait toujours des résultats affichés, et ce au plus proche de la recherche effectuée. Dans les grandes villes comme Paris, le problème ne se pose pas puisqu'il existe une trentaine d'espaces dans la ville. Mais en province, le concept est bien moins développé et les espaces de coworking sont beaucoup moins nombreux. Dans ce cas, il existe

Tous les jours, les propositions se renouvellent en fonction de la géolocalisation de l'utilisateur, de l'évolution des tendances des prix, dépendant du flux de fréquentation, ainsi que des notations qui peuvent changer.

donc des redirections vers les sites Office Riders, qui propose des bureaux chez des particuliers, ou Bird Offices qui en propose dans des entreprises, ou encore vers les cafés coworking ou bibliothèque de façon à ce qu'il y ait toujours 5 propositions disponibles avec leurs plus-values.

Nous n'avons pas souhaité inclure ces redirections dans tous les résultats pour favoriser le coworking en tant que vecteur d'innovation.







## Gamification

### POINTS "FIDÉLITÉS"

Cette gamification est le côté ludique de l'application qui va inciter l'utilisateur à utiliser les espaces de coworking. Les utilisateurs de Cowork Today peuvent accumuler des points à force de réserver des bureaux de dernière minute. Parfois, un gros lot de points peut être attribué à un utilisateur qui a rempli sa mission journalière ou mensuelle. Par exemple, "Visitez 5 espaces de coworking

différents en 1 mois et gagnez 120 points !" ou bien, "Rendez-vous à la conférence (en lien avec le secteur d'activité) organisée par Mutinerie". Au bout d'un certain nombre de points, l'utilisateur pourra avoir un jour gratuit dans un espace ou, s'il préfère attendre pour collecter un plus grand nombre de points, pourra espérer de gagner 1 mois gratuit dans son coworking favori, ou encore 1 an.

## Couleurs et utilisabilité

Le choix des couleurs de l'interface est primordiale pour fluidifier la navigation. Pour ce faire, nous avons établi une hiérarchie des couleurs qui permettra à l'utilisateur de bien comprendre les boutons et informations.

Ainsi, tous les CTA sont en rose, couleur la plus vive de notre charte graphique, les boutons et éléments de navigation sont en violet, les informations importantes et boutons secondaires sont en bleu turquoise, et les titres sont en jaune.

# Design émotionnel

*Susciter des émotions chez un utilisateur est le meilleur moyen d'acquieser son empathie. Pour ce faire, l'application dispose de plusieurs caractéristiques spécifiques :*

## MOTION DESIGN

Le design émotionnel de l'application passera notamment par des animations et micro-interactions intégrées à l'application. Il s'agira ici d'un travail original réalisé par une équipe de motion designers. Les animations donnent vie à l'application et les micro interactions rendent l'expérience plus fluide. En amusant l'utilisateur, on touche à sa mémoire par les émotions ce qui est très positif.

## LA CRÉATION DE MASCOTTES

Les mascottes sont un excellent moyen de créer une connexion avec l'utilisateur. Il ne s'agit pas d'un simple design "mignon". Dans toutes les règles de design, il existe une connexion avec la nature humaine et ses instincts émotionnels. L'être humain est un incorrigible narcissique qui recherche partout ce qu'il connaît le mieux, c'est-à-dire lui-même. Les visages humains ou

formes personnifiées sont donc très efficaces pour atteindre les sentiments de l'utilisateur.

*Anecdote : Pythagore a d'ailleurs réalisé ceci grâce à la découverte du nombre d'or, une division mathématique de proportions qui se retrouvent partout dans la nature, notamment chez l'humain. Depuis des millénaires, ce chiffre est donc utilisé dans l'art, l'architecture et la design, car perçu comme joli.*

Cowork Today a choisi un lapin comme mascotte principale puisque c'est un animal qui sait très bien vivre seul mais qui préfère la vie en communauté, à l'image de notre cible. Par ailleurs, la patte de lapin est connue pour être un puissant porte bonheur.

Autres mascottes :

- l'oiseau est un grand voyageur qui aime s'installer et construire son nid par endroit. On lui attribue le symbole de la liberté
- la girafe est un animal majestueux, symbole de générosité

Aarron Walter

# DESIGN ÉMOTIONNEL

PRÉFACE DE Jared Spool

EYROLLES



## TUTOIEMENT

S'adressant en majorité à un cible entre 20 et 40 ans, l'application tutoie ses utilisateurs de façon à créer une ambiance décontractée et amicale que l'on retrouve dans la plupart des espaces de coworking. En effet, suite à nos observations, le tutoiement direct est bien plus fréquent que le vouvoiement dans ces lieux de travail. Il est vrai que la nouvelle génération de travailleurs s'entend plutôt bien sur cette forme de communication qui n'est plus comme auparavant, un manque de politesse, mais plutôt comme une invitation à mieux se connaître et un sentiment de proximité morale entre deux individus. En général, les coworkers recherchant l'esprit d'équipe apprécient donc le tutoiement.

## INTITULÉS DES CTA

Les intitulés des CTA sont tout aussi importants que les couleurs et les formes de l'interface. Nous avons opté pour des intitulés engageants tels que "get started", qui donne la sensation de recevoir quelque chose grâce au "get", ou encore "let's go there!", qui donne l'impression d'un départ en vacances. Dans les intitulés du menu, le "places to go", à la place d'un simple "search", spécifie le cadre de la recherche voire le principe de l'application.

## NOTATION ET COMMENTAIRES

Permettre à l'utilisateur de noter les espaces lui donne la sensation d'être acteur en effectuant 3 simples clics. Ce genre de fonction est gratifiante pour l'utilisateur qui a donné la note ou rédigé le commentaire, et rassurante pour celui qui lira ces avis pour en savoir plus sur l'espace et le service.







## CONCLUSION

---

D'après toutes les études que nous avons effectuées, nous pouvons constater que le projet est viable. Ayant besoin d'un support expérimenté pour continuer, nous avons présenté le projet au studio Beyowi qui souhaite effectivement nous épauler dans sa réalisation.

En premier lieu, nous construirons une landing page qui permettra de convaincre notre cible mais également de tester l'idée. Nous pourrions également envisager des tests UX plus coûteux tels que l'A/B testing ou encore l'eye-tracking.

Ainsi le projet ne prend pas fin ici, mais n'en est peut-être qu'à ses débuts.

