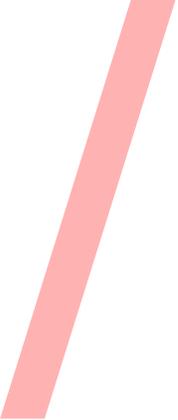


Synthèse recherches utilisateurs



OBJECTIFS DE LA SYNTHÈSE

- 
- **Clarifier les publics** : institutionnels, finaux (quanti et quali)
 - Vérifier leurs **attentes**
 - Comprendre les **contextes** et les **usages**
 - **Croiser les apprentissages**
 - Faire une première recommandation de **flux utilisateur**

SOMMAIRE

DE L'INTERVENTION

- 
- **Acteurs institutionnels** : 30min
 - **Utilisateurs finaux** : 30min
 - **Premières recommandations** : 20min



Acteurs institutionnels

Qui sont-ils ?

Sommaire : Acteurs institutionnels

Fiche persona (cas général)

Synthèse : les différents atouts (cas spécifiques)

Synthèse : les principales difficultés (cas spécifiques)

Synthèse : activités principales (cas général)

Synthèse : plus ou moins les mêmes cible (cas général)

Synthèse : les différents objectifs (cas spécifiques)

Synthèse : feedbacks (map générale)

Synthèse : idées captées (map générale)

Des **atouts** spécifiques et partagés



Alpes-Haute Provence



Perches



Cévennes



Lubéron



Grand Causse

Les chevaux du Perche

Ciel étoilé (offre autour de la nuit)

Nostalgie de l'enfance

Le mode de vie de campagne

Le nb de résidences secondaires

Tranquillité (territoire peu dense)

Ciel étoilé (offre autour de la nuit)

Variété du paysage (style Mongolie) > dépaysement

Le projet chemin des parcs > portail partagé avec 9 territoires

Les carrières d'Ocres du Lubéron

Proximité TGV

Parc très habité, une ville de 24 000 hab

Viaduc de Millaux, bcp de calcaire qui absorbe l'eau

3ème plus grand parc de France

Le + grand trail de France (12 000 coureurs)

Des **difficultés** spécifiques et partagées



Alpes-Haute Provence



Perches



Cévennes



Lubéron



Grand Causse

Certains téléphones ne supportent pas l'app

Certains téléphones ne supportent pas l'app

Le manque de transports en commun > nuit à l'objectif écologique

Le manque de transports en commun > pb pour faire venir les gens

Peu de connexion internet ni de réseau téléphonique

Site pas assez ergonomique : 70% d'abandon après la 1ère page

Offre hôtellerie, hébergement pas assez valorisée

Sur l'admin, bug à la création ou modification de longs itinéraires

La difficulté d'une plateforme inter-parc pour avoir des discours cohérents entre chaque parc.

La difficulté de gérer 9 territoires sur le même réseau.
Admin > lourd

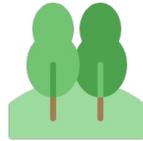
Peu de données sur les sports de pleine nature hors rando

Pas d'objectif d'usage clairement définis en interne sur les différents outils

Des **attentes Geotrek** différentes



Alpes-Haute Provence



Perches



Cévennes



Lubéron



Grand Causse

Ajouter le sport de nature dans Geotrek

Sensibiliser à la nature

Pouvoir mettre en avant une rando

Traduire l'outil

Proposer une offre itinérante en priorité.
Concevoir des séjours ("le tour du Perche")

Lien pour réserver des hébergements.
Valoriser des partenaires

Amélioration des filtres

Améliorer l'ergonomie

Promouvoir l'éventail d'activités, faire découvrir le territoire

Développer multi activité : VTT, trail, cheval canoë (modulable)

Améliorer les performances de l'admin

Pouvoir segmenter les offres (filtre: nuit, famille...)

> **Besoin de conseil sur l'itinérance**

Améliorer l'ergonomie (filtre)

Continuer de mettre en avant les POI patrimoniaux

Customiser plus facilement l'outil via l'admin

Améliorer l'ergonomie

Avoir une seule app qui renvoie vers les rando ou les balades

Se baser sur les besoins des utilisateurs pour proposer une UI/UX adaptée

Des **missions** similaires

Promouvoir l'éventail
d'activités, faire
découvrir le territoire

Faire le lien entre
développement et
préservation.

Sensibiliser à la nature

Objectif d'écologie

Des **retours** intéressants

“Croissance du site
Bons retours des
touristes”

Alpes Haute Provence

“Geotrek est utilisé
une fois sur place, mais
pas un gros trafic”

Cévennes

“Améliorer les filtres, les
thèmes (patrimoine, UI
des pictos), ”

Perche

“L'App c'est une offre supplémentaire
qui a 1 avantage, le GPS. Moi je
trouve que c'est contraire à la valeur
de déconnexion mais pour certains
itinéraires compliqués : à minima
proposer la localisation”

Perche

Des **retours** intéressants

“En termes de rando on est au top : on a pleins d’infos, mine d’or qu’on exploite trop mal.”

Grand Causse

“Il faut revoir l’ergonomie des filtres, l’ergonomie de recherche à optimiser (trop de clic)”

Partagé par l’ensemble des parcs.

“L'app mange beaucoup de mémoire téléphone”

Perche

“la promotion touristique ce ne sont pas les parcs, ce sont les offices de tourismes.”

Grand Causse

Des idées utiles

- Moins besoin des points d'intérêts pour le VTT (ça va trop vite)

Promouvoir un circuit amène du trafic

Traduire l'outil pour les touristes

- Pouvoir signaler depuis l'app un problème rencontré sur le terrain.

Pour les randonnées très simples (balades balisées), mettre en avant plutôt les points d'intérêts que les infos d'itinéraire.

Apporter des informations utiles comme toilettes, points d'eau...

- Instruire, former à la randonnée.

Inclure la météo.

Segmenter les offres selon le profil de l'utilisateur plutôt que seulement par thème

Des **activités** similaires



Des **cibles** plutôt partagées



Les habitants de la région en général (familles)
> plutôt des seniors en majorité



Les Franciliens
parfois avec résidence
secondaire



Vacanciers
(français/étranger)



Les club / asso

Le top 5 des loisirs et sports de nature en France

Un classement dominé par des poids lourds



Randonnée pédestre

15 millions



Vélo (hors VTT et BMX)

8,7 millions



VTT

7,4 millions



Ski alpin

5,4 millions



Sports de plage

5,3 millions

3,2

Le nombre d'activités
déclarées/an par les
pratiquants de sports
de nature

L'émergence de nouvelles pratiques

n=4014



Des activités guidées par la régularité

Régulièrement

- Outdoor fitness (62%)
- Skateboard, roller, trotinette (43%)
- Equitation (41%)
- Randonnée (35%)
- Vélo (31%)

De temps en temps

- VTT (45%)
- Randonnée (42%)
- Vélo (41%)
- Pêche sportive (39%)
- Course d'Orientation (39%)

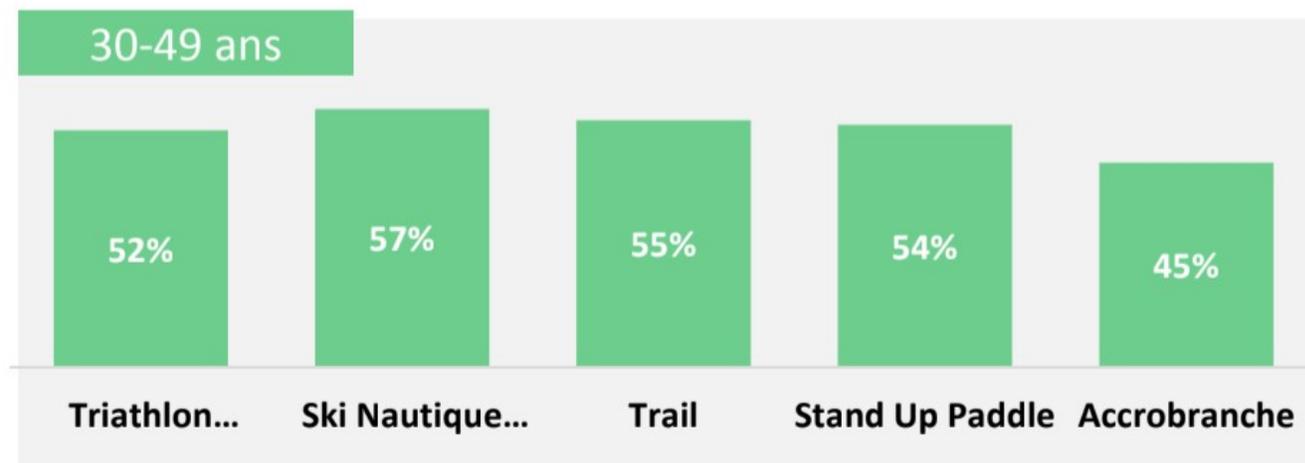
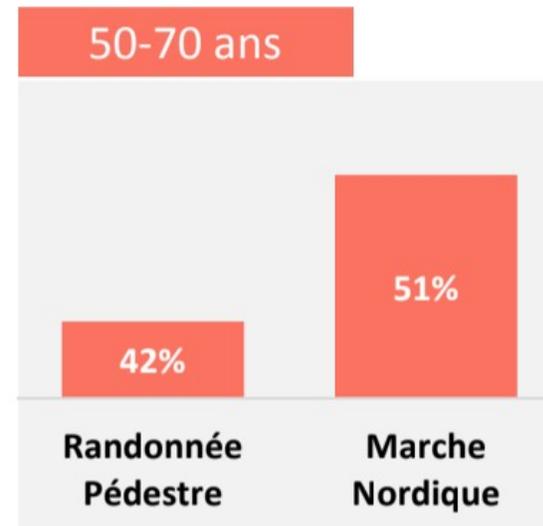
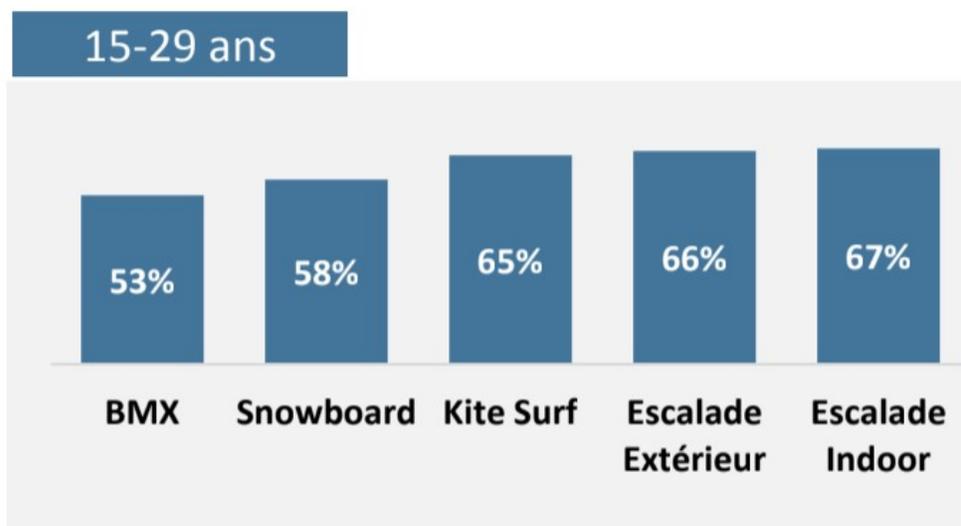
Périodiquement

- Luge (67%)
- Raquette (59%)
- Ski alpin (55%)
- Snowboard (54%)
- Ski de fond (48%)

Vacances

- Motonautisme, Jet Ski (61%)
- Nage avec palmes (59%)
- Sports de plage (52%)
- Rafting (51%)
- Canoë (44%)

Des pratiques qui évoluent avec l'âge



“L'app doit être valorisée, mais si c'est pour avoir le nez dessus c'est pas terrible.”

● **MON ROLE C'EST**

- promouvoir la destination, le patrimoine, l'environnement
- mettre à jour les offres
- développer le territoire et être au service des gens qui y habitent

● **MES PROBLEMES ACTUELS**

- Faire venir les gens dans mon parc (transports en commun limités ou inexistantes)
- Peu de connexion internet ni de réseau téléphonique
- Bug à la création ou modification de longs itinéraires
- Pas d'enquête ni de stratégie récentes sur mon territoire, quels besoins ?

● **MA BOTTE SECRETE**

- La déconnexion et le calme de ma destination
- Des données qualitatives sur mon territoire
- Attractivité et notoriété des parcs qui sont des marques naturelles: appellation

Vincent
Responsable
tourisme et
sport de nature
et outdoor

46 ans
Cévennes, France





Utilisateurs finaux - analyse quanti

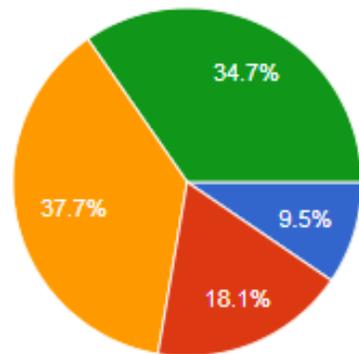


**Qui sont les
utilisateurs finaux ?**

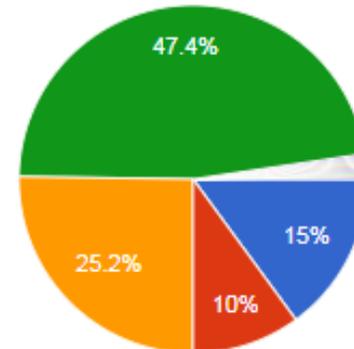
Une **enquête pour recueillir l'avis** des utilisateurs finaux

Diffusion du **12 au 19 décembre 2019**

431 réponses de pratiquants de randonnée et d'outdoor



- Entre 18 et 25 ans
- Entre 26 et 35 ans
- Entre 36 et 55 ans
- Plus de 56 ans



- Grandes agglomérations (plus de 300 000 habitants)
- Ville de taille moyenne (plus de 80 000 habitants)
- Petite ville (entre 10 000 et 80 000 habitants)
- Village (moins de 10 000 habitants)
- commune montagnarde du Parc des... (0%)
- Maison off grid (0%)
- 2000 habitants (0%)
- hameau (0%)

▲ 1/2 ▼

Des personnes de **plus de 36 ans**, vivant dans des **villages et petites villes**



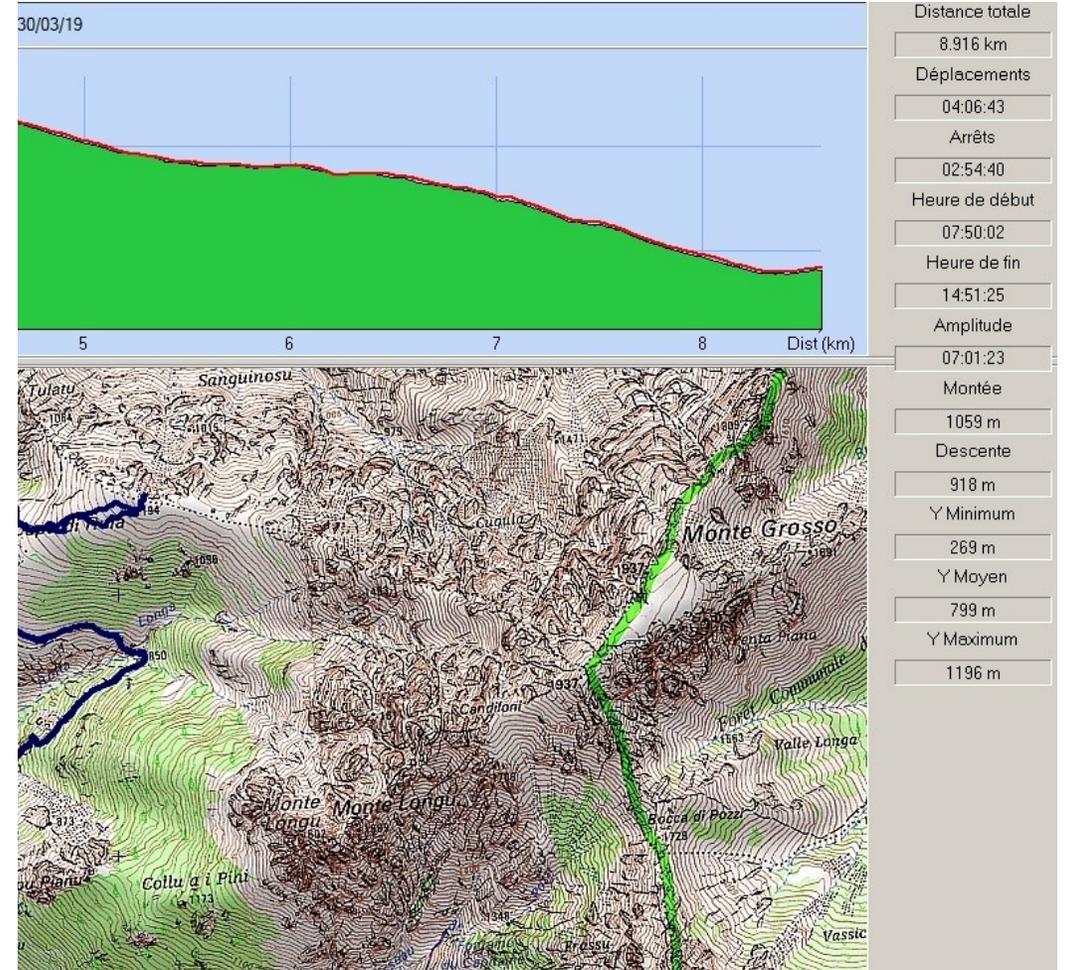
Des **randonneurs** (95%), des **itinérants** (34%),
des **cyclistes** (29%), passionnés de **nature** (70%)



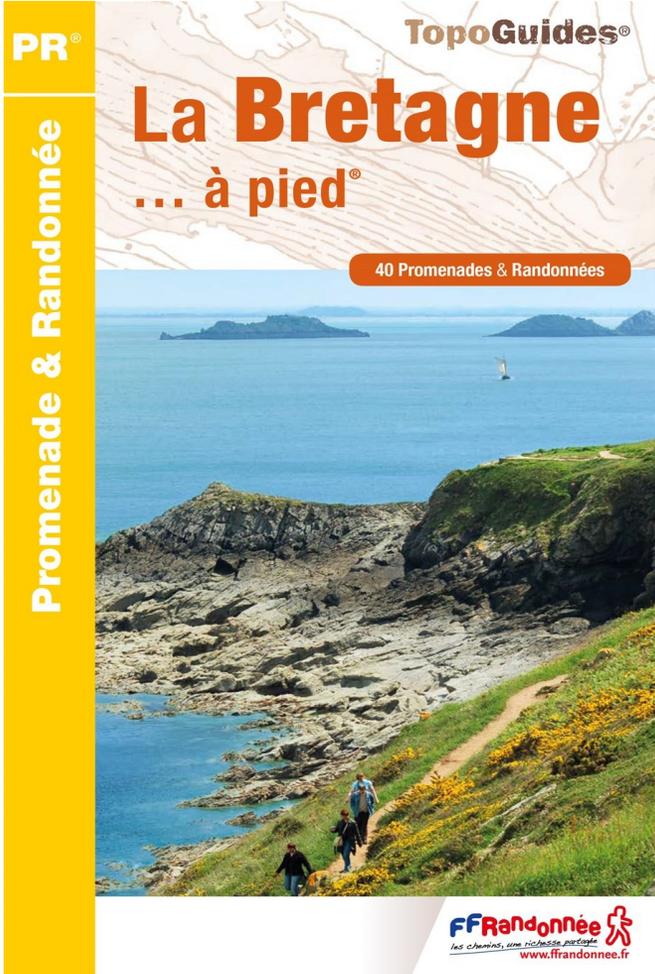
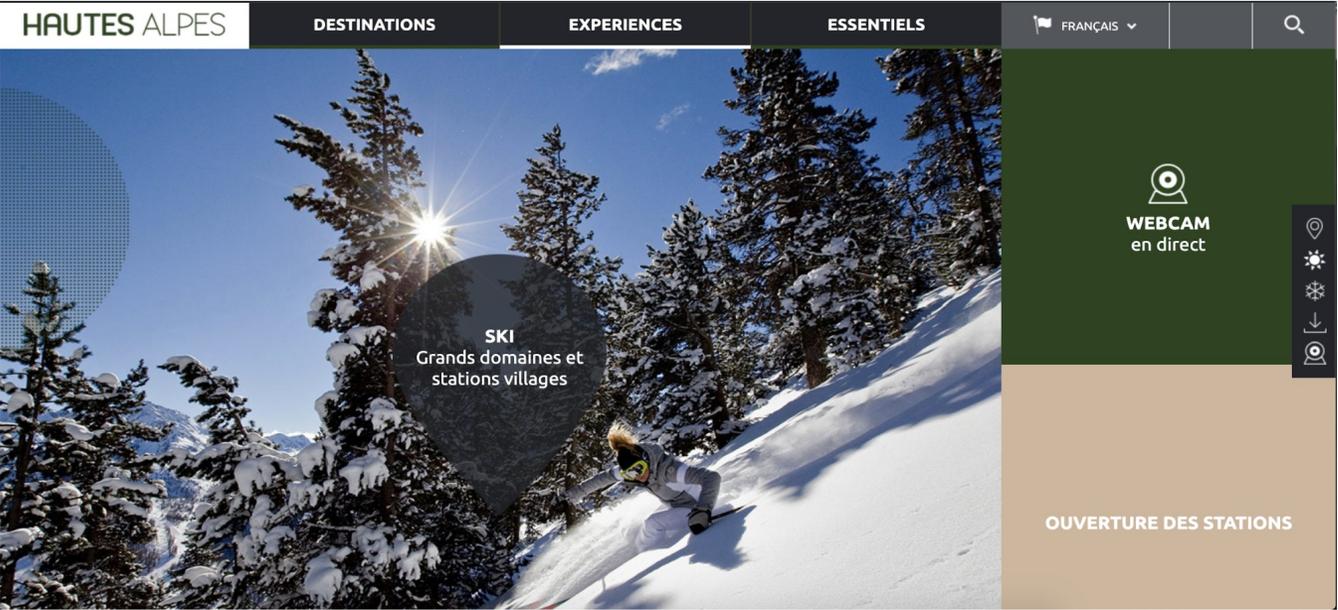


**Comment préparent-ils
leurs activités ?**

Des critères principaux : **points d'intérêt** et **distance, durée, dénivelé**



Des **outils** de préparation variables selon les âges



Des **freins** à la préparation



Précision des itinéraires

- chemins pas à jour / endommagés
- pas d'information précise sur le dénivelé



Météo

- Manque d'information, y compris dans les périodes hivernales



Hébergements

- Complexe de trouver ces informations
- Pas d'information sur le remplissage de l'hébergement, s'il reste des places ou non

L'outil **idéal** pour préparer l'activité



Site internet

- Majoritaire pour les plus de 35 ans, sinon mobile ou tablette aussi représentés



Infos itinéraire

- Les rando dans un périmètre autour de moi
- Carte
- Durée
- Dénivelé
- Difficulté



Points d'intérêt

- Faune et flore
- Patrimoine
- Points d'eau et ravitaillement
- Hébergement



Offline

- Possibilité de télécharger ou d'imprimer l'itinéraire

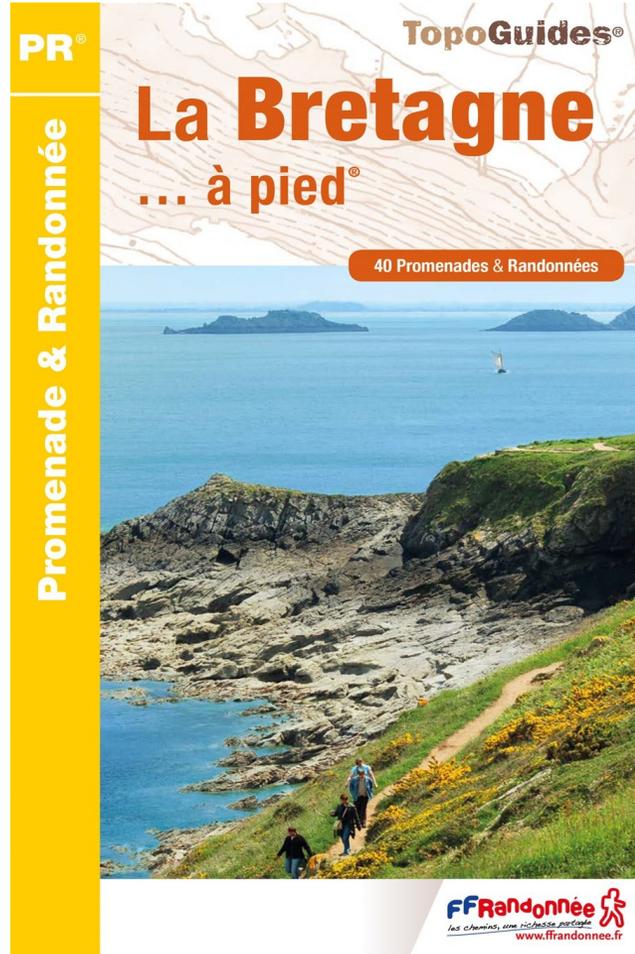


Comment se passe le déroulé de leurs activités ?

Les éléments nécessaires pendant une rando : itinéraire sur carte, points d'intérêt, faune et flore



Les supports utilisés pendant une rando : carte topographique, parfois topoguide, app & GPS



Des **freins** pendant l'activité



Précision des itinéraires

- peur de se perdre
- cartes pas à jour



Météo

- Intempéries, orage pendant la randonnée



Réseau internet

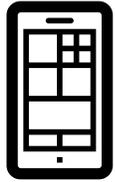
- Problème de connexion dans les montagnes



Difficulté du trajet

- Dénivelé, durée, voire zone avec risque de vertige, ou trop difficile pour des enfants

L'outil **idéal** pendant l'activité



Application mobile

- Plus de 70% des répondants sont prêts à utiliser une application mobile
- Gestion du offline



Infos itinéraire

- Carte
- Géolocalisation
- Où j'en suis : durée restante



Points d'intérêt

- Faune et flore
- Patrimoine
- Points d'eau et ravitaillement



Météo

- Météo en live

Les principales motivations

n=3097



**La détente, se
changer les idées**



**Le contact avec la
nature, les paysages**



La santé

4. L'amusement – 5. le plaisir d'être avec ses proches – 6. La dépense physique –
7. La passion ,...



Utilisateurs finaux - analyse quali

“L’organisation ça fait partie du voyage, du plaisir.”

Daniel

Jeune retraité
sportif

63 ans

Besançon, France



● **MON PROFIL**

- Sportif, je pratique plusieurs activités physiques : principalement de la rando, mais aussi beaucoup d’itinérant, vtt, raquettes, ski...
- Seul, en couple ou avec des amis, avant je partais en famille

● **MES FREINS**

- Avoir son téléphone toujours sur soi : pb de batterie et envie de se déconnecter
- Les hébergements à trouver
- Trouver la bonne période et les gens

● **MON CONTEXTE**

- Je prépare mes activités sur internet, sur le site de visorando, j’aime voir les commentaires des gens. Je croise aussi avec des sites internet, surtout pour les hébergements, plus durs à trouver.
- Selon là où je suis, j’utilise soit ma tablette ou ordi.
- Pendant la rando, j’utilise des cartes IGN, le topoguide et ce que j’ai imprimé sur le parcours de la rando. J’ai toujours ma carte

● **MES MOTIVATIONS**

- Être dans la nature, hors des sentiers battus
- J’adore autant la préparation que l’activité en elle-même
- Être bien préparé avant l’activité

Des **verbatim** intéressants

“Y’a des gens tu les voit se balader ils ont le **nez sur leur téléphone** (rigole)”

Randonneur sportif - 60 ans

“Comment **couvrir les autres chemins** à prendre pour faire une boucle avec $\frac{4}{5}$ étapes du GR tout en ayant toutes ces bonnes infos?”

Randonneur sportif - 60 ans

“**j’aime préparer**, j’aime pas me poser la question en arrivant de là où on va dormir”

Randonneur sportif - 60 ans

“La **carte** je l’ai presque en main **en permanence** sur les endroits un peu compliqué. Ca dépend du relief. Si c’est bien balisé, je regarde pas la carte. ”

Randonneur sportif - 60 ans



Christin

e
Active, balade
du week-end

52 ans
Village en Ile de
France

“Maintien en forme. Profiter de la montagne (cadre).
Activité social à partager (discuter)”

● **MON PROFIL**

- Je fais de la rando avec une amie à proximité de chez moi, tous les weekends
- En hiver, je fais des raquettes
- Ce que je cherche :
 - Me maintenir en forme
 - Être dans la nature
 - Activité sociale

● **MES FREINS**

- Rando pas appropriée, pas dans la nature
-

● **MON CONTEXTE**

- Je regarde avant tout les balades autour de chez moi, la distance, la difficulté mais aussi les parkings, voir si c'est accessible en train aussi
- Je regarde sur des vieux guides, sur visiorando, sur les sites des circuits
- Google map, je peux chercher un itinéraire et imprimer
- J'évite le téléphone en rando, mais parfois je le sors

● **MES MOTIVATIONS**

- Voir les circuits autour de moi
- Me repérer pendant la rando avec des photos
- Être notifié des points d'intérêt à côté de moi

Des **verbatim** intéressants

“Quelque chose qui me **géolocalise** et qui me propose des circuits à proximité. Des propositions sur des **régions avoisinantes** ou la mienne qui me fasse des propositions.”

Randonneur régulier - 50 ans

“y’a eu un endroit on a sorti le plan internet que j’ai **imprimé** (j’avais pas confiance en nos batteries de tél).”

Randonneur régulier - 50 ans

“On avait demandé une balade en campagne, on s’est retrouvé dans des villages de **zones moches de construction**, à passer sans arrêt sous des lignes hautes tensions. On s’est retrouvé limite sur de la nationale.”

Randonneur régulier - 50 ans

“Je viens pour le paysage et la déconnexion pas forcément pour apprendre sur la faune et la flore.”

Rodolphe

Cadre

dynamique
sportif

aventurier

30 ans

Paris, France



● **MON PROFIL**

- Je prépare toutes mes randos en avance, avec des backups.
- Je pars seul ou avec des potes, c'est souvent moi qui organise, sur quelques jours, 3 à 5 fois par an
- Je suis prêt à payer pour des cartes IGN précises.

● **MES FREINS**

- Devoir parcourir plusieurs sites pour croiser les infos, surtout hébergement
- Rando avec trop de monde

● **MON CONTEXTE**

- Au début je cherche au hasard “rando Pyrénées”
- Je regarde les commentaires pour avoir des retours sur la difficulté ; je regarde aussi le tracé, le dénivelé.
- Je vérifie qu'on peut camper, ce n'est pas possible partout.
- J'imprime les cartes, au cas où j'ai un pb avec mon téléphone ; j'ai aussi visorando

● **MES MOTIVATIONS**

- Le sport, les paysages, la déconnexion
-

Des **verbatim** intéressants

“**Waze** par dessus la carte IGN ce serait marrant.”

Randonneur sportif - 25 ans

“J’aimerais bien un truc **centralisé** pour préparer mes randos pour éviter de sauter de liens en liens de forum en gîtes. Les sources d’infos sont très fragmentées sur plusieurs sites.”

Randonneur sportif - 25 ans

“Des journées je peux sortir mon **téléphone** une fois **toutes les 30 min** ou toutes les 1h pour savoir quelles difficultés arrivent pour anticiper les pauses.”

Randonneur régulier - 50 ans

“On avait prévu avant des points d’intérêt → on a visité les ruines d’une ancienne église, un point de vue sur la région.”

Romane

Jeune active,
randonneuse
occasionnelle

25 ans

Paris, France



● MON PROFIL

- Randonneuse du weekend et des vacances, je fais des rando sur une demi journée ou une journée, avec des amis, ma famille, en couple, seule
- Connectée et digitale
- Entre Paris et ma région natale

● MES FREINS

- La précision de Visiorando, je me suis déjà perdue
- L’UI et l’ergonomie de visiorando
- Retrouver la rando sur l’app

● MON CONTEXTE

- Je prépare mes randos sur VisioRando (mobile) uniquement, sauf quand je randonne avec des gens qui connaissent le coin, dans ce cas je les suis sans m’occuper de rien.
- Pendant la randonnée, je sors mon téléphone toutes les 30min pour vérifier mon itinéraire
- Ou alors je me repère à la carte et la

● MES MOTIVATIONS

- Être en pleine nature, voir les points d’intérêt, les panoramas, me déconnecter...
- Savoir où je me trouve exactement

Des **verbatim** intéressants

“c’est pas mal la carte ça reste bien c’est plus intéressant de s’orienter soi-même, c’est plus enrichissant même au niveau de l’estime de soi.”

Randonneur occasionnel - 25 ans

“Une carte plus récente aurait été utile : pour les magasins par ex et les nouveaux sentiers, parfois on prenait une route et on n’arrivait pas au

Randonneur occasionnel - 25 ans

“Un truc que j’aimerais bien, c’est qu’il y ait des trucs explicatifs pendant la rando : ex sur la flore, les arbres, l’histoire du paysage... comme les panneaux qu’on a sur certains chemins de rando.”

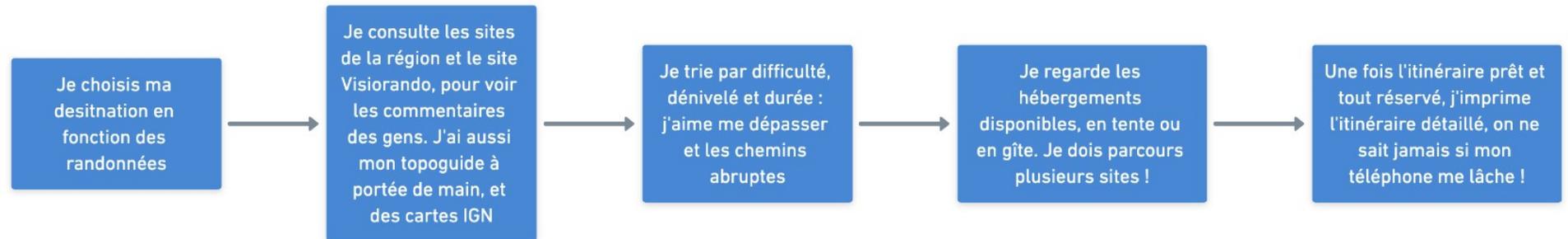
Randonneur occasionnel - 25 ans

“un soir on est arrivé sur un camping y avait rien à manger, on a fait une journée de marche en plus pour trouver à manger. On aurait du se renseigner avant sur les magasins”

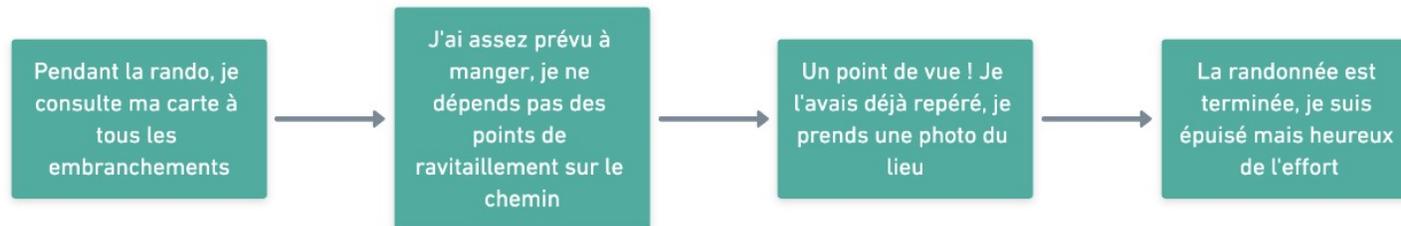
Randonneur occasionnel - 25 ans

Le parcours utilisateur - utilisateur sportif

PRÉPARATION

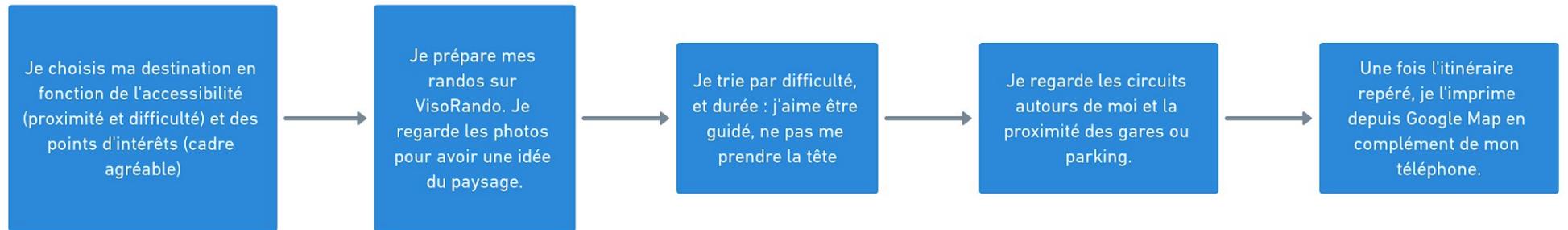


PENDANT L'ACTIVITÉ

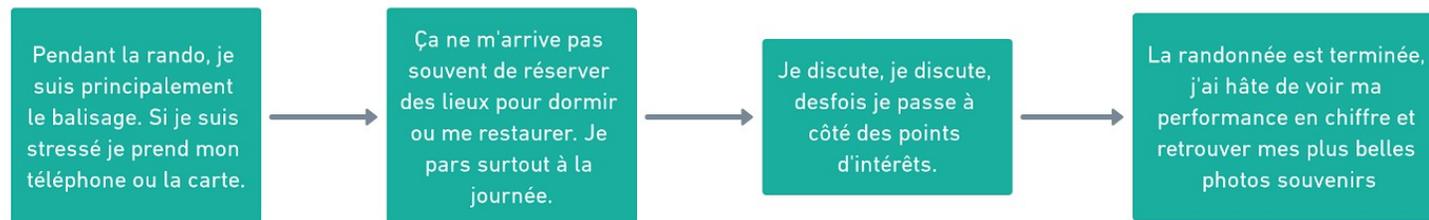


Le **parcours utilisateur** - utilisateur ponctuel

PRÉPARATION



PENDANT L'ACTIVITÉ



Des **idées** utiles - pour la préparation

- Aspect collaboratif : voir les commentaires des randonneurs sur les paysages, la difficulté etc.

Voir les hébergements sur le circuit, avec leur capacité, s'ils sont complets...

Trouver des clubs ou des gens pour randonner

- Recherche dans un périmètre précis (sans tenir compte des frontières des parcs)

Sauvegarder la recherche pour plus tard

Connaître les bonnes périodes pour voyager, les périodes d'affluence

- Voir l'accès : gare, RER, parking...

Format adaptable : web/tablette/mobile

Permettre l'impression de l'itinéraire détaillé, les différentes étapes, voire les photos

Des **idées** utiles - pendant l'activité

- Aspect collaboratif : voir les photos des points d'intérêt pris par d'autres randonneurs.

Aspect collaboratif : voir si d'autres randonneurs sont à proximité

Voir les points d'eau et restauration / ravitaillement

- Fiche sur le patrimoine et la faune et la flore sur le chemin

Un itinéraire avec des photos

- Recevoir une notification quand on passe à côté d'un point d'intérêt

Avoir une notification en cas d'intempérie



Premier flux utilisateur



“L’organisation ça fait partie du voyage, du plaisir.”

● **CONTRAINTES**

- Réseau
- Accessibilité géographique
- Météo
- Outil open-source : cohérence
- Qualité des données d’hébergement

● **FREINS UTILISATEUR**

- Peur de se perdre
- Dépendant de la météo
- Batterie du téléphone : stress
- Mauvaise estimation de la durée au départ ou après changement
- Réserver plusieurs hébergements
- Trouver des points de

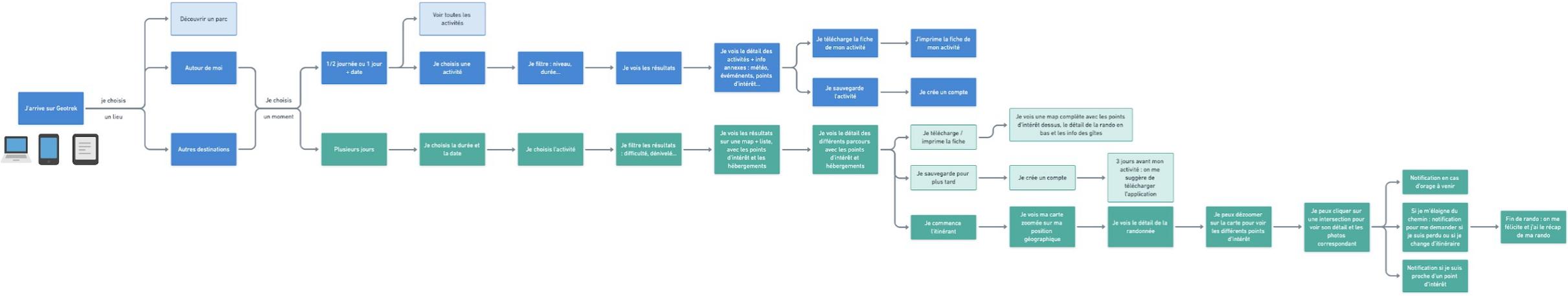
● **CIBLES**

- Famille / Senior / Jeunes
- **Amateur** : besoin d’être guidé / app friendly
- **Sportif** : besoin d’orga et d’info précises / contenu et cartes

● **FONCTIONNALITÉS**

- Enrichir système de filtre : tunnel d’entrée
- Enrichir l’offre sport nature
- Mise en avant de contenu : rando du mois, promo
- Traduction
- Conception de séjours
- Enrichir les points d’intérêt (points d’eau, WC...)
- Notifications envoyées selon position

Premier flux utilisateur global



<https://whimsical.com/R2jExfNPWqxLdRLcpSYkvY>





Les prochaines étapes

La **semaine prochaine**

26 et 27 janvier

Analyse des questionnaires des utilisateurs institutionnels
CR (2h)

-> **CA : Relance des questionnaires début de
semaine prochaine**

Bench conception : user journey & product map (8h)

Et pour **la suite** ...

La semaine du 06/01 :

- Bench conception
- Ateliers :
- Atelier UI (: définition de l'univers de marque
- Atelier parcours utilisateur
- Préparation des ateliers UI et User journey
- Préparation atelier semaine suivante

La semaine du 13/01 :

- Bench
- Préparation des ateliers Product map et UX
- Atelier product map
- Atelier UX n°1
- Maquettes



MERCI

Membres du Groupement de commande Geotrek