

# Guide d'entretien de l'application Monoprix Plus

---

## L'équipe

Marina STRUILLOU  
Sylvain MORTREUIL  
Joanne HUOT  
Pierre LE

---

## Principe de l'application

Monoprix Plus est un service de livraison de courses à domicile fonctionnant uniquement en Île de France.

## Objectifs

Identifier les **pistes d'amélioration** afin de **garantir la satisfaction client**

Identifier les **différents profils utilisateurs** pour élargir les contenus/fonctionnalités

Améliorer la **navigation du catalogue**

Améliorer l'**expérience d'achat** de produits en ligne

## Usecases

**Création de compte**

**Filtres et parcours d'achat**

**Gestion des listes de courses**

## Hypothèses

La création de compte est-elle facilitée ?

L'usage des filtres est-elle pertinente ?

Les fonctionnalités "favoris" et "liste" répondent-elles au même besoin ?

# Monoprix

Monoprix.fr se hissait à la 10e position des marchands préférés proposant la livraison à domicile de courses en 2021.

LSA Conso, 2021

## N°1 en Europe

La France est le pays européen où la population achète le plus de biens de consommations en ligne avec 7.1% des achats.

Nielsen Group, 2019

### En 2020

L'alimentaire dépasse les achats en ligne textiles.

*E-Shopper Barometer DPD Group*

70%

des français ont commandé des courses en lignes en 2021 (T1)

*Observatoire des usages Internet - Médiamétrie*

+ 4,4 %

entre 2018 et 2019, un secteur en croissance constante

30%

1/3 des courses en lignes sont réalisées via des app. mobiles

*Obs. usages Internet - Médiamétrie*

45%

des cyberacheteurs de courses optent pour la livraison.

*Obs. usages Internet - Médiamétrie*

97%

des cyberacheteurs réalisent ces achats en ligne depuis un lieu fixe

*Médiamétrie - FEVAD 2019*

Les 25-34 ans

utilisent le plus leurs mobiles pour les courses en ligne.

*Médiamétrie - FEVAD 2019*

46%

Femmes

35%

Hommes

L'écologie

53% des cyberacheteurs prennent en compte le sujet

*Médiamétrie - FEVAD 2019*

Coût élevé

53% des français trouvent le service trop cher en 2018

*Obs. usages Internet - Médiamétrie*

L'essentiel

6% des courses en lignes sont réalisées par impulsions (22% en physique)

*Obs. usages Internet - Médiamétrie*

Le stock

Les cyberacheteurs sont exigeant quant au stock des produits.

*Obs. usages Internet - Médiamétrie*

Gain de temps

Comparaison des produits

Choix

Rationalisation des achats

Réduction des dépenses

# Echantillon

---

Monoprix Plus voit la différence dans sa clientèle d'Île de France, qui veut du service et du choix et qui est prête à payer plus cher pour l'obtenir. Le groupe cherche à soigner son image par le biais des produits biologiques, du commerce équitable, ou bien encore par le développement durable.

De plus, la localisation des enseignes en centre ville permet de garantir une clientèle urbaine et active visant ainsi pour coeur de cible les CSP+ cherchant une montée en gamme des produits du quotidien.

## Constitution de l'échantillon

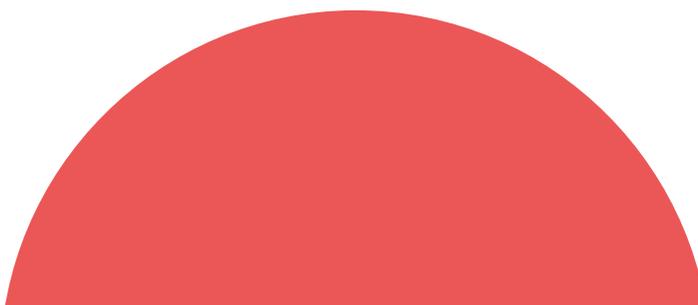
Monoprix Plus est une application fonctionnelle ayant sorti leur dernière version. On choisit donc une **occurrence de 10%** afin de détecter des problèmes spécifiques pour faire évoluer l'expérience d'achat des courses en ligne. Ce choix d'occurrence se justifie de même par le coeur de cible spécifique de Monoprix Plus.

Afin de découvrir **95% des problèmes** d'interface utilisateur avec une **occurrence d'un problème de 10%**, nous avons besoin de tester **29 utilisateurs**.

## Alternative d'échantillon

L'alternative d'échantillon peut permettre une étude avec un échantillon moins conséquent. L'**occurrence de 10%** ne peut être revue afin de trouver des problèmes spécifiques à l'expérience des courses en ligne. La **détection des problèmes** d'interface peut être diminué à **80%** permettant ainsi d'établir un **échantillon de 16 utilisateurs**.

Toutefois cette réduction d'échantillon diminue donc la probabilité cumulée de détecter le problème au moins une fois. Ainsi, certains problèmes ne seront donc pas pris en compte dans cette étude avec cette taille d'échantillon réduite.



# Recrutement

---

## Modalités

Test d'interface

En présentiel

du 21 au 25 février 2022

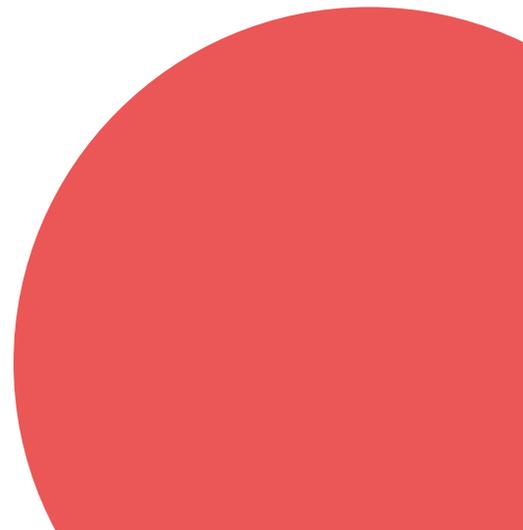
Sessions d'une heure

4 smartphones pour les tests

- 2 smartphones sous Android
- 2 smartphones sous IOS

## Critères de recrutement

- 29 participants + 1 pilote
  - Tous les participants vivent en région île de France
  - Au moins 9 participants ayant réaliser des courses en ligne sur une autre application
  - Au moins 9 participants utilisent Monoprix Plus
  - Au moins 9 participants ne connaissant pas l'application Monoprix Plus
- Mixité homme-femme
- Mixité âges (cible entre 25 et 49 ans)
  - Au moins 3 participants sont âgé de 18 à 25 ans.
  - Au moins 3 participants à plus de 60 ans.



# Mesures de chaque scénario

---

## 1 - Succès

Comptabilisation des succès et échecs.

Appréciation de l'observateur :

facile - medium - difficile = succès

assistance - tâche non réalisée = échec

## 2 - Temps

Chronométrer le temps de réalisation de chaque tâche.

## 3 - Satisfaction

Poser quelques questions pour évaluer le niveau de satisfaction.

- Vous êtes satisfait(e) de la réalisation de cette tâche.

Pas du tout  
d'accord

Pas d'accord

Neutre

D'accord

Absolument  
d'accord

- Cette tâche était facile à réaliser.

Pas du tout  
d'accord

Pas d'accord

Neutre

D'accord

Absolument  
d'accord

- Cette tâche était rapide à réaliser.

Pas du tout  
d'accord

Pas d'accord

Neutre

D'accord

Absolument  
d'accord

- Un commentaire ?

Si la moyenne est supérieure à 4, le niveau est considéré satisfaisant.

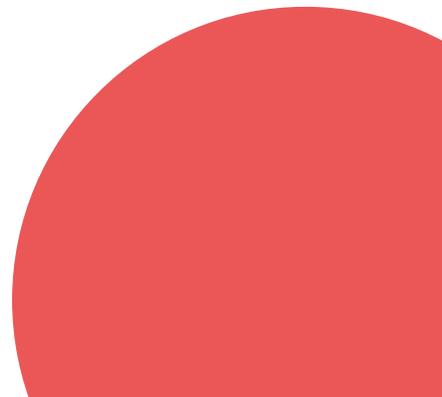
# Mesures de chaque scénario

---

## 4 - Erreurs

Identifier et compter les erreurs par rapport au parcours de référence.

- Pour une tâche donnée : liste des erreurs et nombres de participants associés.
- Pour une tâche donnée : nombre d'erreurs par participant et nombre de participants ayant fait au moins une erreur



# Parcours

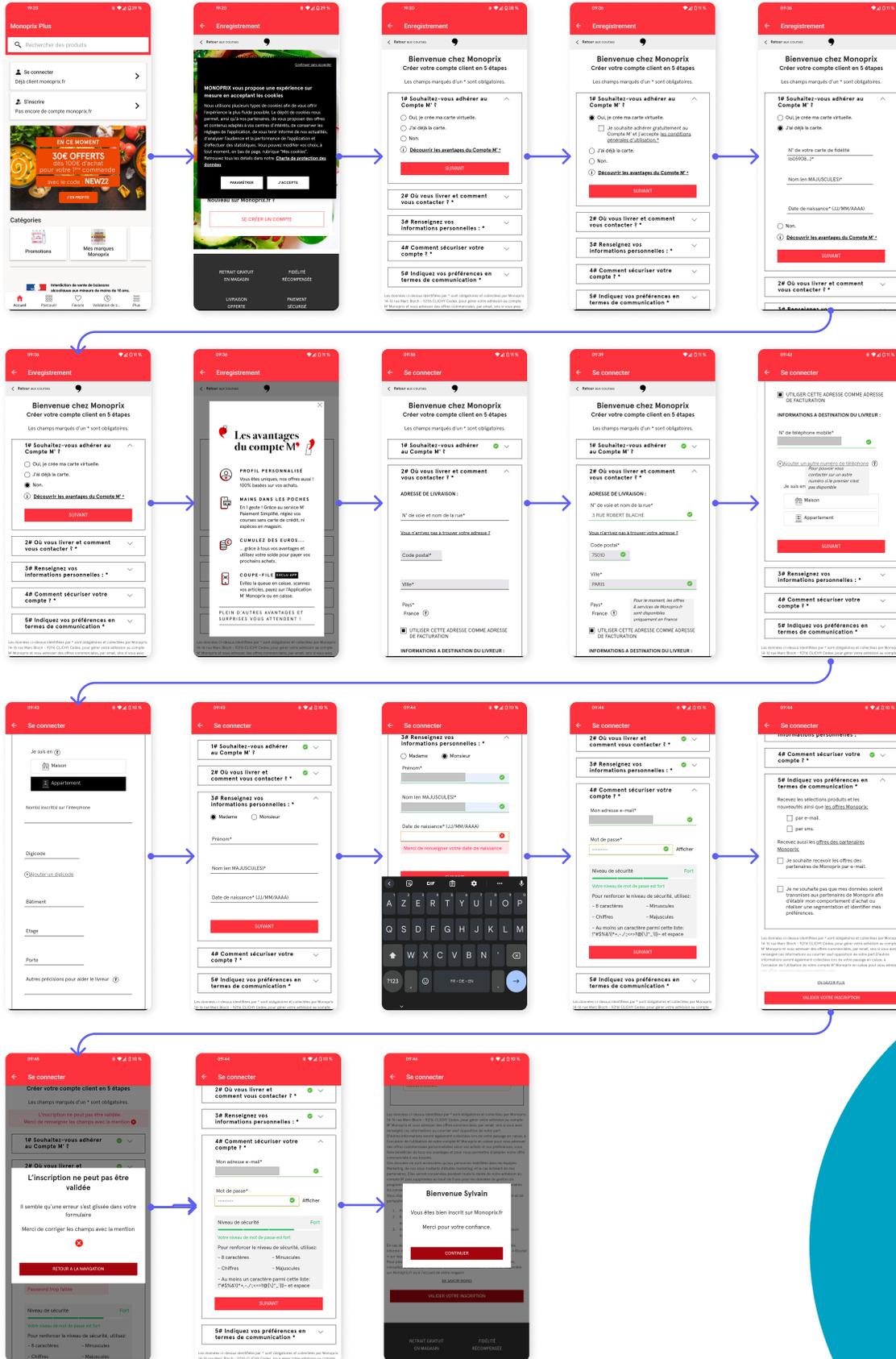
1

# Audit & Pain Points potentiels

## Parcours 1 : Création de compte

### Audit des parcours existants

#### • Android :



Le formulaire d'inscription est une page web dans l'application

**Bienvenue chez Monoprix**  
Créer votre compte client en 5 étapes

Les champs marqués d'un \* sont obligatoires.

**1# Souhaitez-vous adhérer au Compte M ?**

Oui, je crée ma carte virtuelle.  
 J'ai déjà la carte.  
 Non.  
 Découvrir les avantages du Compte M.\*

**SUIVANT**

---

**2# Où vous livrer et comment vous contacter ? \***

**3# Renseignez vos informations personnelles : \***

**4# Comment sécuriser votre compte ? \***

**5# Indiquez vos préférences en termes de communication \***

**SUIVANT**

---

**RETRAIT GRATUIT EN MAGASIN**      **FIDELITE RECOMPENSEE**

**LIVRAISON OFFERTE**                      **PAYEMENT SECURISE**

---

Retrouvez-nous sur

f      t      p

---

**Service client**

0 969 29 10 10      **Service gratuit**  
**7j/7 de 8h à 20h**

De 8h à 12h du lundi au samedi

---

**À propos**

Plan du site  
Nos catalogues  
Nos magasins  
Nos tarifs de livraison  
Magasins & horaires

---

**Aides & Mentions**

Aide  
Contact  
COV & Mentions légales  
Données personnelles & Cookies  
Mes cookies

---

**Nos autres sites**

L'entreprise  
Nous rejoindre  
Espace presse  
Espace Franchise

---

**Monoprix partout avec vous !**

**Télécharger l'application**

---

**CONDITIONS DES OFFRES PROMOTIONNELLES**

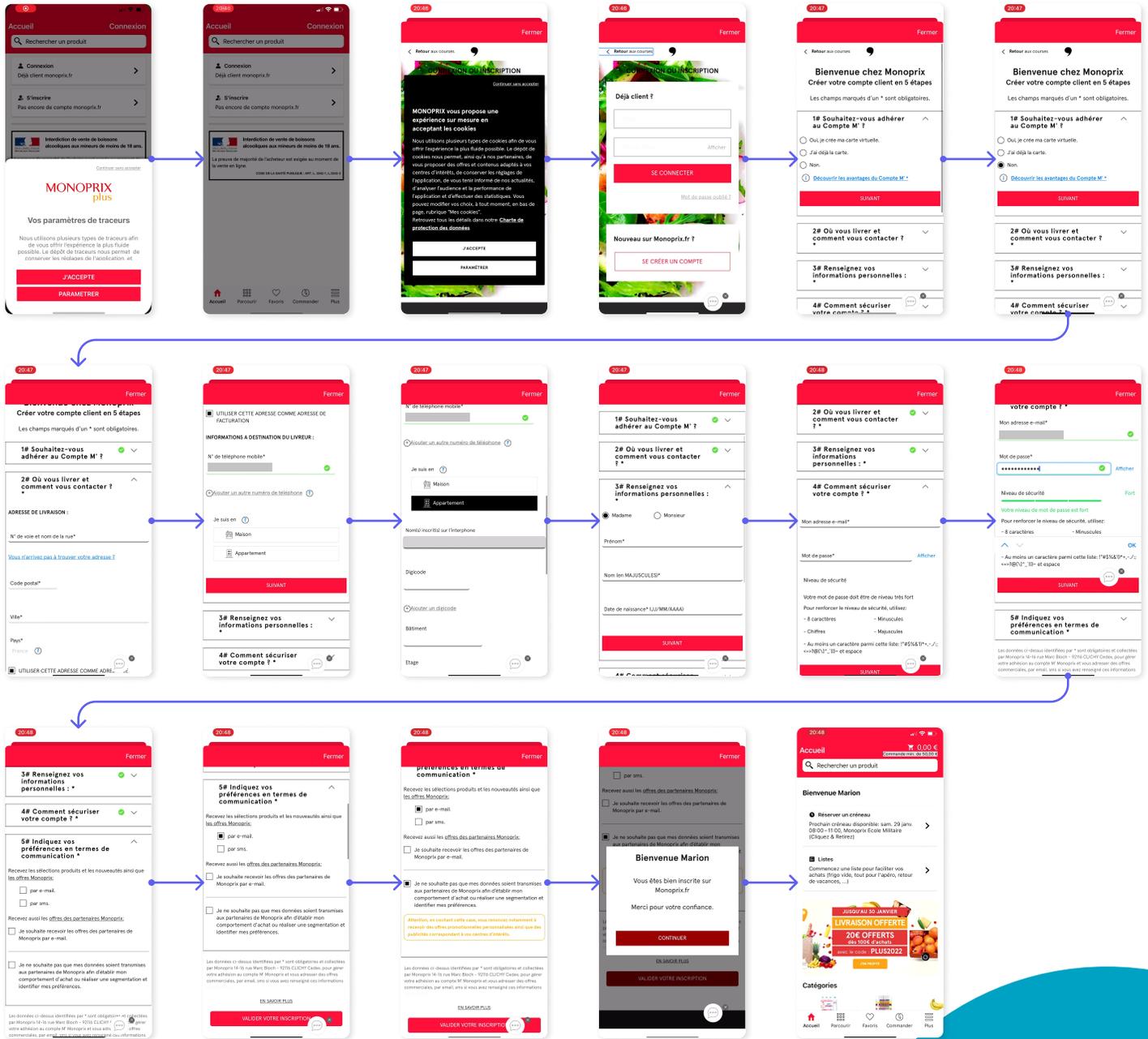
En cas de réduction ou gratuité, les 10 euros de plusieurs produits, offre applicable sur le premier achat des produits. En cas d'offre pour les clients La Carte.

# Audit & Pain Points potentiels

## Parcours 1 : Création de compte

### Audit des parcours existants

- iOS



# Audit & Pain Points potentiels

## Parcours 1 : Création de compte

---

### Hypothèses de pain points

#### Pain points communs

- Redirection vers un page web in-app inadaptée aux normes ergonomiques et design actuelles.
- Étapier volumineux aux intitulés complexes qui augmentent la charge cognitive ce qui accroît le risque d'abandon de l'utilisateur.
- Beaucoup d'élément à "activer" : pop-in ; tooltips...
- Mauvaise gestion des erreurs :
  - Mot de passe indiqué comme fort et valide mais refusé lors de la validation du formulaire.
- Guidage à revoir : les champs erronnés sont indiqués par un pictogramme dédié, libre à l'utilisateur de passer en revue l'ensemble de son formulaire.
- Contenu : beaucoup de texte, parfois inutile.
- UI : Le formulaire semble austère et rend la tâche monotone.
- Contrôle : La clavier ne s'adapte pas en fonction des input : lors de la saisie des données numériques comme le code postal ou la date de naissance, le clavier demeure en configuration AZERTY et non en configuration numérique.
- La pop-in de confirmation de l'inscription semble superflue, une confirmation sur l'écran d'accueil pourrait être plus pertinente en s'inspirant de ce qui est réalisé lorsqu'un créneau de livraison est sélectionné.

# Scénario 1 : Parcours d'inscription

## Notes de préparation pour le testeur

Prêter un smartphone iOS ou Android selon le profil de la personne.

L'application Monoprix Plus est en vidence sur la Home du device / l'observateur indique l'application à activer au testeur.

*Chaque étape est chronométrée, si elle n'est pas réalisée au bout de 2 minutes, elle est considérée comme étant un échec et on passe à l'étape suivante.*

## Contexte : « Vous faites vos courses de la semaine via l'application Monoprix Plus pour la première fois. »

- **Etape 1 :** « Vous voulez commander sur l'application Monoprix Plus vos prochaines courses, Vous n'êtes pas client et vous avez besoin d'avoir un compte. Allez-y ! Dites-moi quand vous avez terminé. »

### Carte d'identité

Mme Diana Dupont

Date de naissance : 13/06/1993

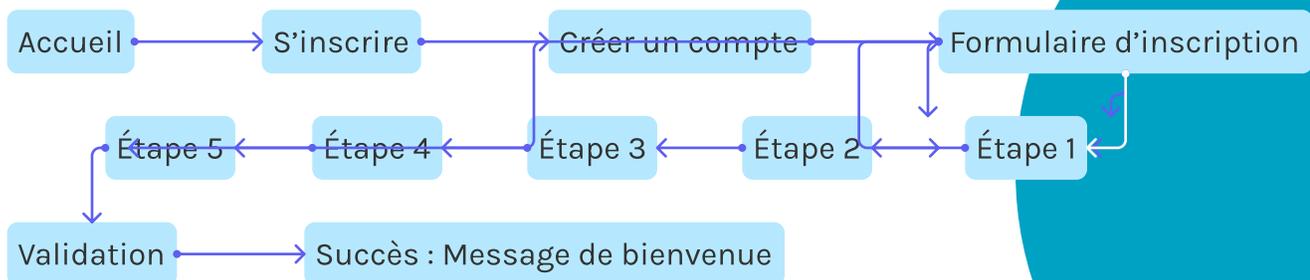
Tél : 0612345678 | E-mail : diana.dupont@gmail.com

Adresse : 27 Rue des Récollets (Appartement au 3ème étage)  
75010 Paris

## Rappel des points de vigilance

- Vérifier l'usage et l'utilité des tooltip et des informations annexes à l'inscription.
- Vérifier la compréhension des contraintes de création du mot de passe.
- S'assurer de la bonne compréhension des erreurs affichées et de leur correction.
- Vérifier l'enchaînement des étapes et les apports de l'étapier.

## Parcours de référence



# Parcours

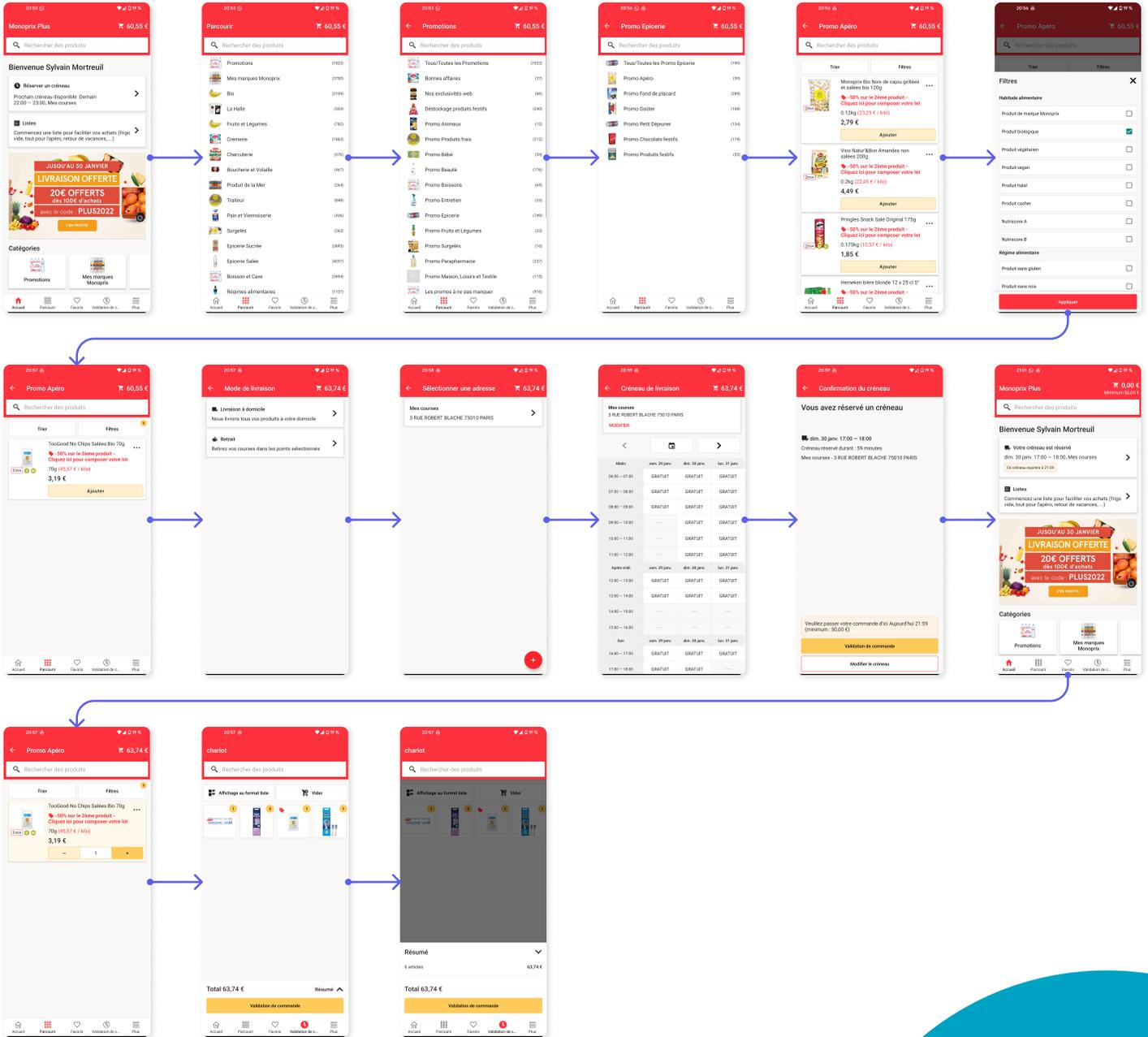
## 2

# Audit & Pain Points potentiels

## Parcours 2 : Filtres et parcours d'achat

### Audit des parcours existants

- Android :

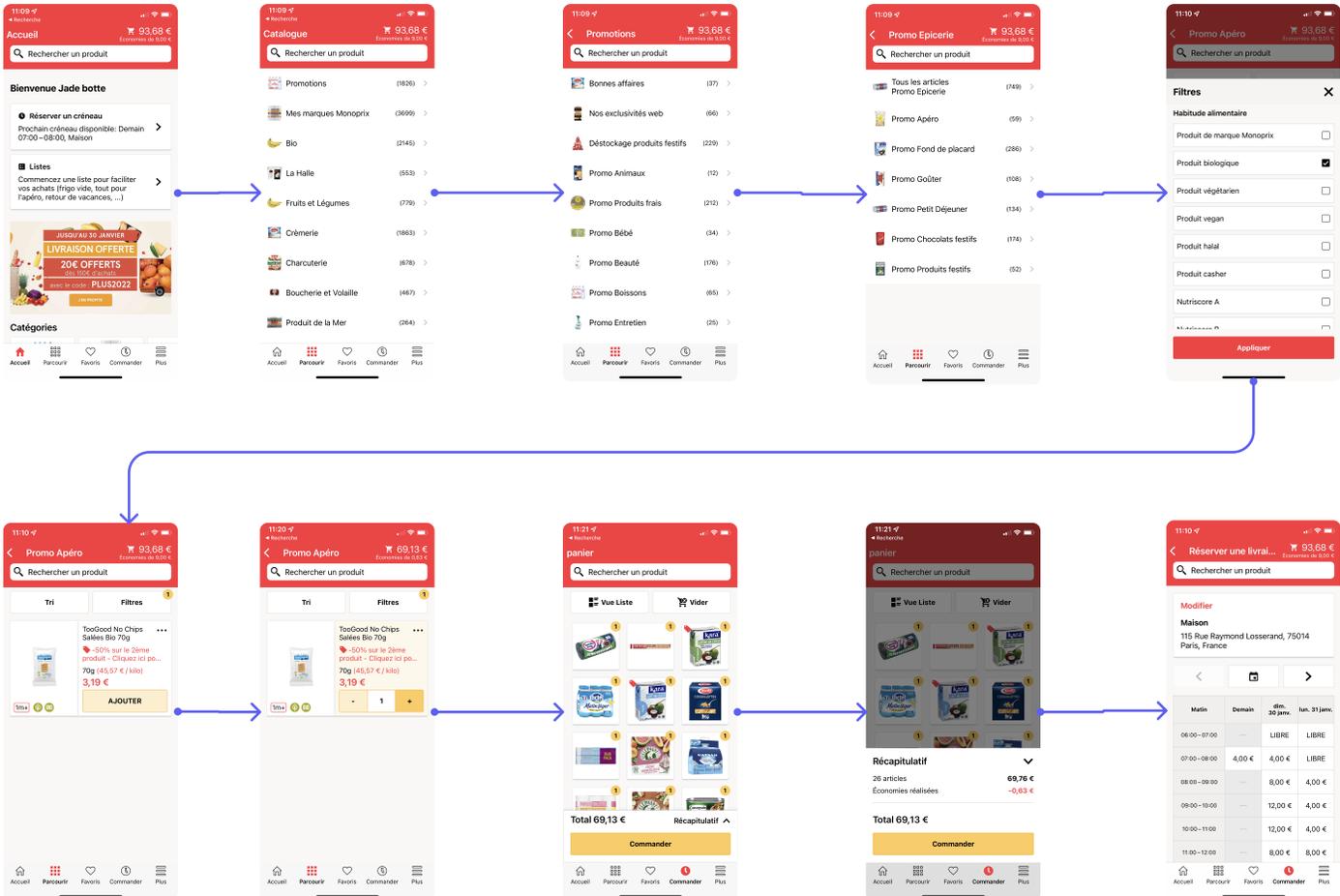


# Audit & Pain Points potentiels

## Parcours 2 : Filtres et parcours d'achat

### Audit des parcours existants

- iOS



## Parcours 2 : Filtres et parcours d'achat

---

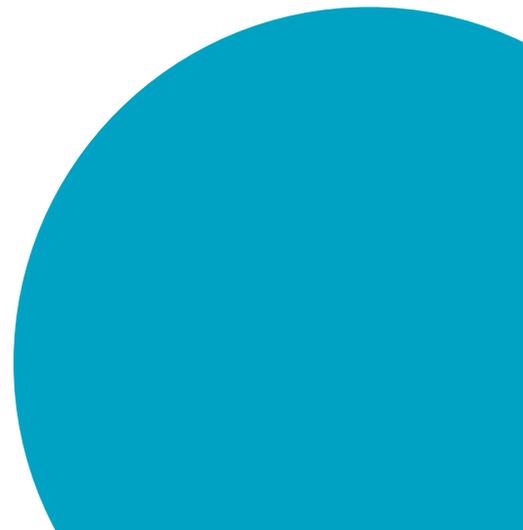
### Hypothèses de pain points

#### Pain points communs

- Navigation complexe entre les différentes catégories et sous-catégories
- Des titres de catégories qui semblent se répéter mais qui ne regroupent pas les mêmes types de produits, ex : “promotion”, “bonnes affaires”, “déstockage”...
- Des filtres non-personnalisés par catégorie de produit

#### Spécifications Androïd

- Le wording de l'onglet du menu “Validation...” est coupé. Il mène au panier d'achat.



# Scénario 2 : Filtres et parcours d'achat

## Notes de préparation pour le testeur

Un profil doit être connecté sur l'application.

Un panier de 50€ doit être préalablement préparé sur le téléphone.

Prêter un iOS ou Android selon le profil de la personne.

Le device est ouvert sur la page d'accueil.

*Chaque étape est chronométrée, si elle n'est pas réalisée au bout de 2 minutes, elle est considérée comme étant un échec et on passe à l'étape suivante.*

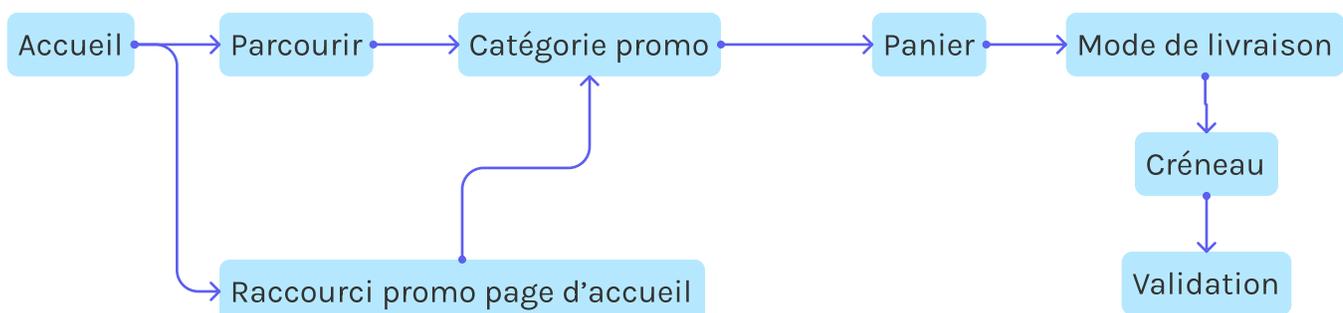
## Contexte : « Vous faites vos courses de la semaine. »

- **Etape 1 :** « Vous voulez trouver un paquet de chips en promotion sans utiliser la barre de recherche. Allez-y. Dites-moi quand vous avez terminé. »
- **Etape 2 :** « Vous voulez que ce paquet de chips soit également bio. Allez-y. Dites-moi quand vous avez terminé. »
- **Etape 3 :** « Vous voulez acheter le paquet de chips que vous avez choisi. Vous voulez être livré le 26/02 à 17h. Allez-y. Dites-moi quand vous avez terminé. »

## Rappel des points de vigilance

- Voir si l'utilisateur passe par la catégorie « promotion » ou par la barre de recherche.
- Vérifier si l'utilisateur comprend la terminologie « Parcourir » pour remplir son panier.
- Voir si l'utilisateur passe par l'icône de panier ou par l'onglet "Validation..." et vérifier la compréhension la terminologie de ce dernier si l'utilisateur est sur android.
- Vérifier l'utilisation des filtres et leur terminologie.
- Vérifier la fluidité de la validation du panier.

## Parcours de référence



# Parcours

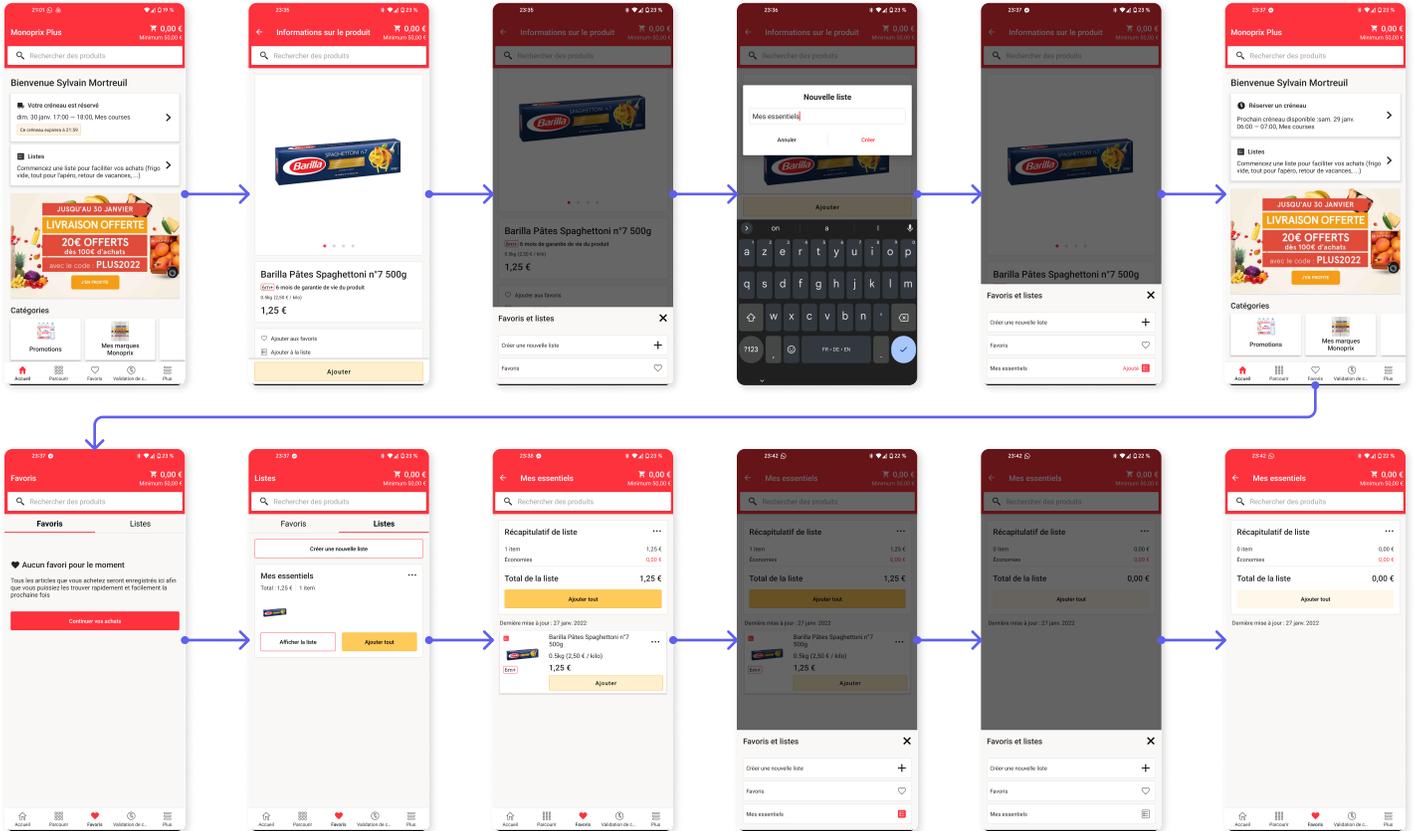
# 3

# Audit & Pain Points potentiels

## Parcours 3 : Gestion des listes

### Audit des parcours existants

- Android :

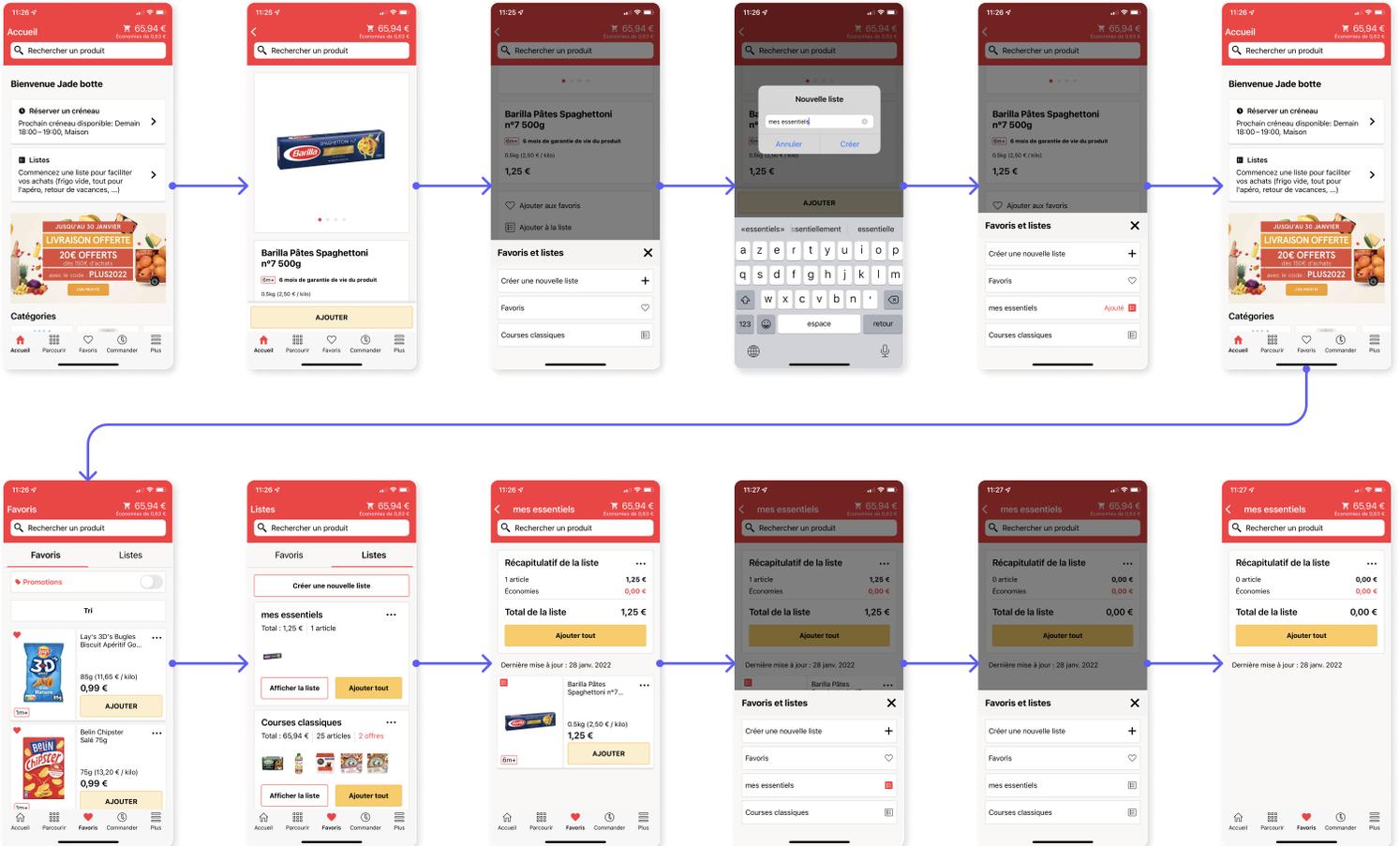


# Audit & Pain Points potentiels

## Parcours 3 : Gestion des listes

### Audit des parcours existants

- iOS



# Audit & Pain Points potentiels

## Parcours 3 : Gestion des listes

---

### Hypothèses de pain points

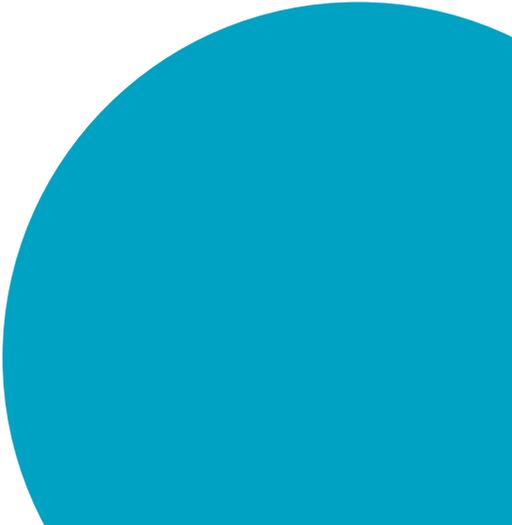
#### Pain points communs

- Confusion entre la fonctionnalité “favoris” et la fonctionnalité “liste”
- test

#### Spécifications iOS

- test

#### Spécifications Android

- test
- 

# Scénario 3 : Gestion des listes

---

## Notes de préparation pour le testeur

Prêter un smartphone iOS ou Android selon le profil de la personne.

Un profil doit être connecté sur l'application.

Le device est ouvert sur une fiche produit "Barilla pâtes spaghettoni n°7 500g".

*Chaque étape est chronométrée, si elle n'est pas réalisée au bout de 2 minutes, elle est considérée comme étant un échec et on passe à l'étape suivante.*

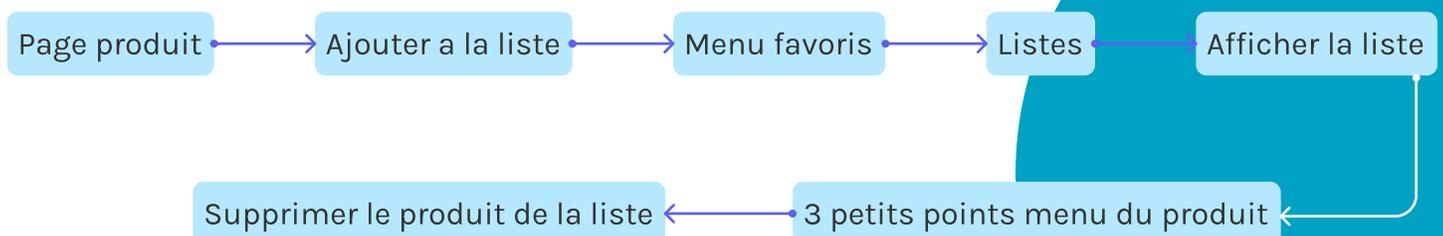
## Contexte : « Vous faites vos courses d'essentiels tous les mois sur Monoprix Plus. »

- **Etape 1 :** "Vous êtes sur la page produit des "Barilla Pâtes Spaghettoni n°7 500g". Vous voulez enregistrer ce produit . Allez-y. Dites-moi quand vous avez terminé."
- **Etape 2 :** « Vous voulez retrouver l'article que vous avez enregistré. Allez-y. Dites-moi quand vous avez terminé. »
- **Etape 3 :** « Vous voulez supprimer l'article que vous avez enregistré. Allez-y. Dites-moi quand vous avez terminé. »

## Rappel des points de vigilance

- Voir si l'utilisateur passe par la catégorie « Favoris » ou par les listes.
- Vérifier si l'utilisateur comprend la terminologie « Enregistrer » son produit.
- Vérifier l'utilisation des listes et leur terminologie.
- Vérifier la fluidité de l'enregistrement dans une liste du produit.
- Vérifier si l'utilisateur arrive à retrouver son produit dans une liste & ensuite le supprimer.

## Parcours de référence



# Bilan et remerciements

---

## Questions post-test

- Finalement, que reprenez-vous de l'application Monoprix Plus ?
- A quel(s) besoin(s) répond-t-elle ?
- Si vous aviez une baguette magique pour modifier, ajouter des éléments, que feriez-vous ? Pourquoi ?
- Sur une échelle en 5 points de "tout à fait d'accord" à "pas du tout accord" :

La navigation est facile

Pas du tout d'accord

Pas d'accord

Neutre

D'accord

Absolument d'accord

L'application est complète

Pas du tout d'accord

Pas d'accord

Neutre

D'accord

Absolument d'accord

Je pourrais utiliser l'application tous les jours

Pas du tout d'accord

Pas d'accord

Neutre

D'accord

Absolument d'accord

L'application est en accord avec mes besoins en terme de courses en ligne

Pas du tout d'accord

Pas d'accord

Neutre

D'accord

Absolument d'accord

- Avez-vous d'autres remarques ?
  - Enfin, qu'avez-vous pensé du test ?
- 

# Next steps

---

## Analyse des données

Calcul d'intervalle, avec metrics, etc.  
Analyse des datas récoltées : calcul d'intervalle

## Autres tests complémentaires possibles :

- **Entretiens exploratoires**

L'application est en ligne depuis le 3 juin 2020, elle compte plus de 10 000 téléchargements sur Android (donnée inconnue sur iOS). Mener des entretiens exploratoires permettrait d'approfondir certaines questions liées à l'utilisation plus poussée et fréquente de l'application.

- **Eye-tracking**

En fonction des objectifs marketing et du budget alloué à l'application, l'eye-tracking pourrait être une solution intéressante pour détecter certains problèmes liés par exemple à l'organisation des produits.

## Après itération :

- **A/B test**

En fonction des retours de tests, un A/B test serait envisable avec un panel de testeurs (ou sur Maze en distanciel) avec un screener revu selon les nouveaux objectifs.

# Protocole de test de l'application Monoprix Plus

Marina STRUILLOU  
Sylvain MORTREUIL  
Joanne HUOT  
Pierre LE

Mastère 2 UX - ECV Digital Paris  
2022