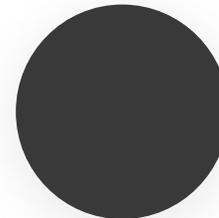




UX RESEARCH ●

ENTRETIEN DES RAQUETTES

Thomas Lown ● Master CODUX ● 2024/25



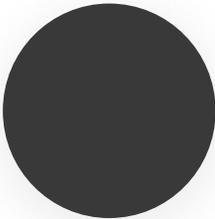
SOMMAIRE ●

01	THÉMATIQUE & OBJECTIFS	p.3
02	RECHERCHE THÉORIQUE	p.5
03	BENCHMARK	p.7
04	OBSERVATIONS	p.9
05	ENTRETIEN	p.13
06	STAKEHOLDER MAP	p.16
07	QUESTIONNAIRE	p.18
08	INSIGHTS	p.22
09	EMPATHY MAP	p.25
10	PERSONA	p.27
11	ANNEXES	p.29



01

THÉMATIQUE & OBJECTIF •

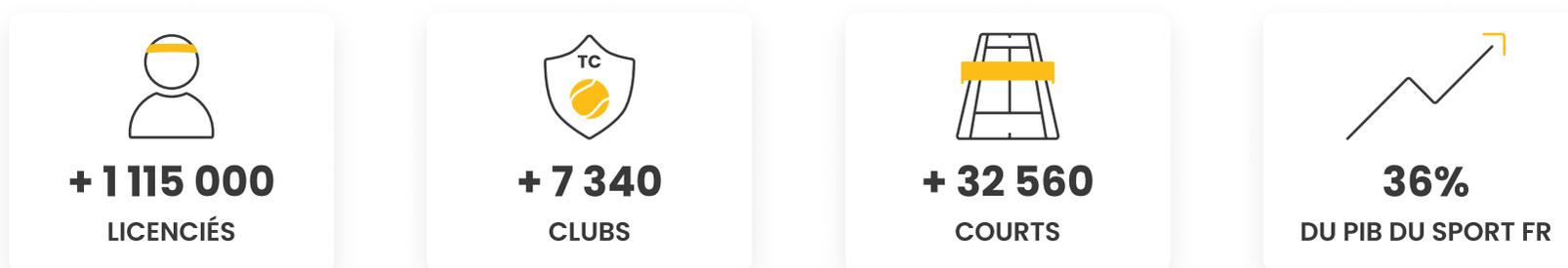


THÉMATIQUE ●

Comment pourrions-nous simplifier l'entretien des raquettes pour les sportifs ?

Le tennis joue un rôle majeur dans le paysage sportif français, se positionnant comme le **deuxième sport le plus pratiqué** en termes de licenciés. Sa popularité croissante est alimentée par un **large réseau de clubs et d'installations**, ce qui contribue à sa présence forte et durable sur le territoire national. Cette dynamique témoigne de l'intérêt constant pour le tennis et de l'engagement des joueurs, des jeunes aux plus expérimentés, à améliorer leurs performances.

Dans ce contexte, **l'entretien du matériel**, et plus particulièrement celui des **raquettes**, est devenu un aspect essentiel pour garantir **le plaisir et la qualité de jeu**. Cette recherche utilisateur se propose donc de mieux **comprendre les pratiques et besoins des joueurs** dans l'entretien de leur matériel, afin de favoriser une **expérience plus fluide**, contribuant ainsi à soutenir l'engouement pour ce sport.



OBJECTIF ●

Améliorer l'expérience d'entretien du matériel spécialisé dans le tennis

L'objectif de cette recherche utilisateur est de **comprendre les besoins, les envies, les préférences ainsi que les frustrations** des joueurs de tennis dans l'entretien de leurs raquettes. L'enjeu est d'**apporter des solutions concrètes** pour **simplifier et améliorer cette expérience**, permettant ainsi aux joueurs de se concentrer pleinement sur **le plaisir de jouer**, sans être freinés par des tâches d'entretien fastidieuses.



02

RECHERCHE THÉORIQUE ●

RECHERCHE THÉORIQUE ●

WEBOGRAPHIE ●

Les étapes de l'entretien d'une raquette

Tennis : Décathlon [LIEN ↗](#)

Badminton : Décathlon [LIEN ↗](#)

- Entretien sa raquette demande des **connaissances** et de la **technique**

Corder une raquette

Tennis : Youtube [LIEN ↗](#)

- Corder une raquette nécessite du **temps**, de la **technique** et du **matériel particulier** (machine)

Magasin spécialisé de raquette

Atelier du cordeur : Facebook [LIEN ↗](#)

- Prendre connaissance du spectre d'activité d'un magasin de raquettes : raquette de tennis + badminton + squash

Le renouvellement du cordage

Tennis : Académie Mouratoglou [LIEN ↗](#) & Wilson [LIEN ↗](#)

- Règle "ancestrale" : il faut changer à l'année le cordage de sa raquette de tennis **autant de fois qu'on joue par semaine** (pour le tennis loisir)
- Changer le cordage de sa raquette **toutes les 10 à 15h** de jeu ou **dès lorsqu'il se casse**, pour les joueurs en compétitions

Badminton : Plusdebad [LIEN ↗](#)

- **6 à 8 mois** ou au moins une fois par an pour les joueurs occasionnel
- **2 à 3 fois par an** pour les confirmés

BEGINNER	FREQUENCY OF PLAY	INTERMEDIATE/ADVANCED
○	CASUAL (Less than once per month)	○○
○○	OCCASIONAL (1-3 times per month)	○○○
○○○	FREQUENT (1-3 times per week)	○○○○
○○○○	AVID (4+ times per week)	○○○○○

5 4 3 2 1 ← STRING PER YEAR → 1 2 3 4 5

Appliqué au tennis

En résumé, l'entretien des raquettes de tennis et badminton est essentiel pour **optimiser leur performance**, leur **durabilité** ainsi que leur **confort** permettant d'**éviter certaines blessures**. Les sources consultées soulignent l'importance d'un entretien régulier et d'un suivi rigoureux des cordages pour les **joueurs occasionnels** et plus particulièrement pour ceux **compétitifs**.

Il apparaît que changer son cordage suit des règles spécifiques : pour le tennis, la règle de base recommande de le faire autant de fois par an que de jours joués par semaine. Cependant, pour les compétiteurs, un **remplacement est conseillé toutes les 10 à 15 heures de jeu**. Le badminton est différent, avec des intervalles de 6 à 8 mois pour les joueurs occasionnels, et au moins **trois fois par an** pour les joueurs confirmés ce qui représente des intervalles de temps beaucoup plus long entre chaque changement. Les joueurs de **badminton sont donc moins impacté** par ce problème d'entretien, ce pourquoi **nous nous focaliserons uniquement sur le tennis**.

Le processus de cordage lui-même **exige une expertise**, du **temps**, et du **matériel spécialisé**, notamment une machine à corder. Ce savoir-faire est **souvent réservé à des professionnels** qui propose des services spécialisés.

Ainsi, un entretien efficace demande de la technique, du matériel spécifique, et un suivi des recommandations pour s'assurer que la raquette reste en bon état, tant au niveau du cadre que du cordage.



03

BENCHMARK.

BENCHMARK ●

Service de cordage en magasin (classique)

Tennis : Décathlon [LIEN ↗](#)

- Différents forfaits en fonction du nombre de poses souhaitées. Entre 7 et 15€ la pose

Badminton : Smash-sports [LIEN ↗](#)

- Environ 10€ pour la pose du cordage

<p>120€</p> <p>ARTENGO contrat casseur tennis 20 poses <small>Indisponible en ligne, vérifiez le stock en magasin</small></p> <p>Découvrir</p>	<p>15€</p> <p>ARTENGO La prestation cordage à moins de 6 jours ★★★★★ (4) <small>Indisponible en ligne, vérifiez le stock en magasin</small></p> <p>Découvrir</p>	<p>80€</p> <p>ARTENGO Contrat Casseur Tennis - 10 Poses <small>Indisponible en ligne, vérifiez le stock en magasin</small></p> <p>Découvrir</p>
---	---	--

Tarifs Décathlon pour corder une raquette de tennis – [decathlon.fr](#)

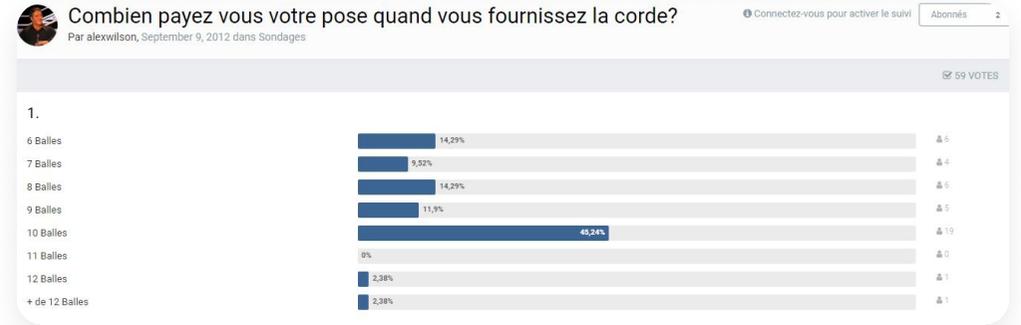
Service pour recorder sa raquette à distance via voie postale

Tennis : Tennis Pro [LIEN ↗](#)

- 10€ la pose + frais de livraison aller et retour (offert > 49 €)
- Nécessite d'emballer sa raquette et de l'envoyer par voie postale
- Attente de 5 jours ouvrés

<p>1</p>  <p>Je choisis mes options le type de cordage à remplacer ainsi que la tension souhaitée</p>	<p>4</p>  <p>J'effectue le paiement la réexpédition est gratuite si la commande est supérieure à 49€</p>	<p>3</p>  <p>J'envoie ma raquette à l'adresse de Tennispro indiquée, les frais de port sont à votre charge</p>	<p>2</p>  <p>Je suis informé du suivi par email sur l'adresse indiquée lors de la commande</p>
---	--	--	---

Étapes cordage par voie postale – [tennispro.fr](#)



Sondage prix d'une pose de cordage (2012) – [tennis-classim.net](#)

En résumé, le choix entre les deux types de services repose sur les **besoins et contraintes des joueurs**. Les magasins physiques offrent une **solution rapide** (de 1h à quelques jours) mais nécessitent des **déplacements parfois peu pratiques**. En revanche, les services d'envoi postal **simplifient l'accès au cordage**, mais imposent des **coûts supplémentaires, du temps d'attente**, ainsi que la pénibilité d'emballer et envoyer sa raquette. Ces contraintes peuvent **décourager certains joueurs** recherchant une solution **plus immédiate et facile à utiliser**.



04

OBSERVATIONS.

OBSERVATIONS ●

UNDERCOVER ●

L'objectif de cette session est d'observer l'expérience utilisateur en réalisant personnellement la démarche de faire recorder une raquette dans un magasin spécialisé.

Déroulement

Le but est d'analyser chaque étape, du moment où je casse un cordage, au déplacement au magasin, jusqu'à la récupération de la raquette une fois cordée quelques jours plus tard.

Cette session d'observation m'a permis de préciser un peu plus le contexte dans lequel les joueurs évoluent. La session m'a également permis d'avoir des premières idées quant aux questions que je pourrais poser lors de la phase d'entretien.

Voici les points que je suis parvenu à identifier :

- **Pour quelle raison je change mon cordage (case, usure...)**
 - J'ai cassé mon cordage pendant un entraînement
- **Comment trouver un magasin ?**
 - Des joueurs m'ont conseillé d'aller au magasin partenaire du club car il est connu pour avoir des tarifs intéressants et des délais rapides. Il s'agit d'un magasin spécialisé de raquette
- **Combien de temps utilisé pour faire les 2 allers-retours ?**
 - Chronomètre en main -> 17 minutes aller, 23 minutes retour. x2 pour aller la récupérer avant le prochain entraînement.
Soit $40\text{min} \times 2 = 1\text{h}20$
- **Quel délai de prise en charge en magasin ?**
 - 5 minutes, une personne devant moi se faisait conseiller sur une nouvelle raquette de tennis

- **Explications données par le cordeur**
 - Le cordeur m'a demandé la tension à laquelle je voulais mon cordage et m'a annoncé le prix de 10€ pour la pose au lieu de 12€ car je suis licencié du club partenaire et 12€ pour le cordage qu'il m'a conseillé pour avoir un bon rapport endurance/performance, soit 22€
- **Combien de temps avant que la raquette ne soit prête ?**
 - 3 jours
- **Le délai a-t-il été respecté ?**
 - Délai respecté
- **Comment était l'expérience de récupération de la raquette ?**
 - Très facile et rapide, j'ai donné mon nom et ma raquette m'a été remise immédiatement, j'ai effectué le paiement et je suis ressorti du magasin après seulement 3 minutes

Conclusion de cette session :

- Le contact avec le cordeur était **facile et agréable**
- Le tarif est moins cher par rapport aux prix observés pendant la phase de recherche
- **Le délai de 3 jours** avant de pouvoir récupérer sa raquette est très raisonnable
- Le temps passé à faire les **2 allers-retours est long et frustrant**

FLY ON THE WALL ●

Il ne semble pas être pertinent d'appliquer cette méthode en allant observer un magasin proposant un service de cordage sachant que la problématique ne se situe pas en magasin mais plus sur les trajets et le temps passé pour se déplacer aller-retour.

De plus, appliquer cette technique sur un joueur de tennis peut être compliqué à mettre en place car les joueurs ne vont pas systématiquement recorder leur raquette dès lorsqu'ils cassent leur cordage en jouant. Ils peuvent y aller plus tard lorsque ça les arrange. Il est donc difficile de mettre en place cette technique et elle n'apporterait pas beaucoup plus d'éléments que d'appliquer cette technique.

SHADOWING ●

Dans cette session d'observation j'ai suivi un joueur dans le processus de faire recorder ses raquettes (voir page suivant). A partir du moment où il casse son cordage à l'entraînement, où il se déplace pour déposer sa raquette en magasin puis rentrer chez lui, jusqu'au moment où il récupère sa raquette dans le magasin et qu'il se rend à son prochain entraînement.

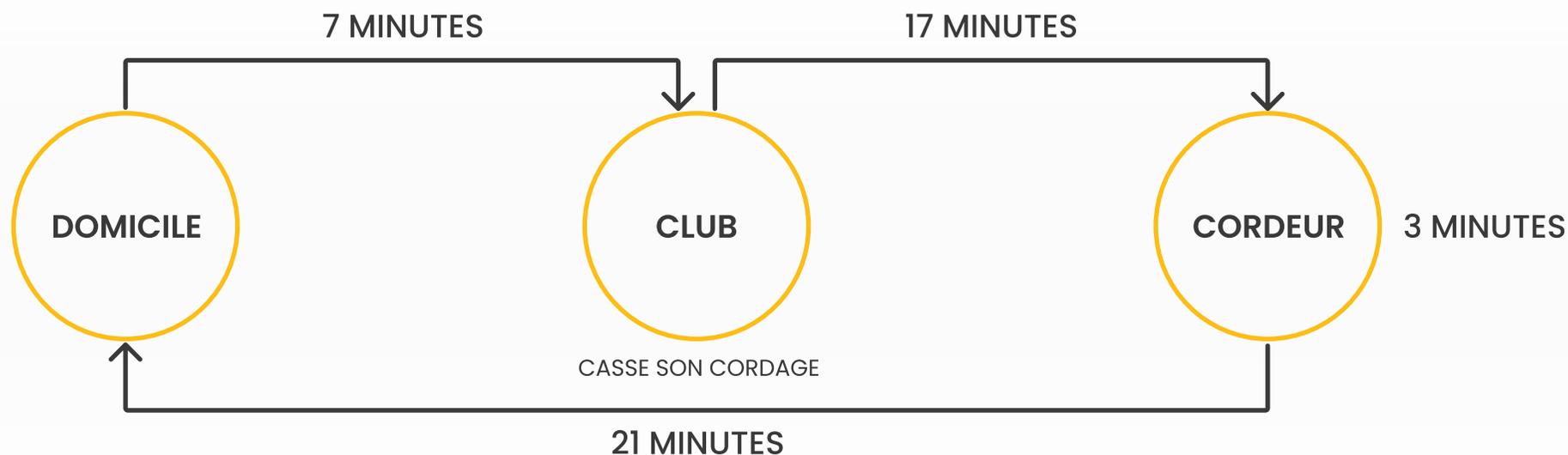
L'objectif est de compléter mes observations faites lors de la session d'undercover afin de mieux comprendre chaque étape du processus, les démarches faites, le temps passé et les habitudes du joueur.

J'ai donc suivi un joueur de tennis pratiquant de la compétition. Je l'ai suivi aller au magasin de cordage après qu'il ait cassé son cordage pendant un entraînement. Le parcours était le même que lors de la séance d'observation d'undercover : du club de tennis au magasin (17min), du magasin au domicile (21 min) puis du domicile au magasin et du magasin au club de tennis.

Le joueur est un habitué du magasin et a ses habitudes, il a donc été rapide dans le magasin, moins de 3 minutes. Le joueur a déposé 2 raquettes à corder en plus de sa bobine de cordage. Le cordeur lui a demandé la tension souhaitée et lui a dit qu'elles seront prêtes sous 3 jours. Le joueur a payé 20€ au moment de récupérer ses 2 raquettes, une fois cordées.

Cette session m'a permis d'observer les habitudes et plus particulièrement les frustrations du joueur. Il semble apprécier les habitudes qu'il a chez son cordeur mais les contraintes de distance avec son club, son domicile et son cordeur est trop important, créant donc une frustration supplémentaire à chaque fois qu'il casse le cordage de sa raquette. Le fait qu'il se rende chez son cordeur directement après un entraînement éprouvant lui rajoute de la frustration.

PARCOURS DU JOUEUR



Où : Saint-Malo

Quand : 05/10/2024

Durée : 2*35min

Qui : Vladimir

Âge : 22 ans

Genre : Homme

Notes : Le joueur de tennis est de niveau compétitif, il fait recorder environ une raquette par semaine. Je l'accompagne chez le cordeur après un entraînement et le suis jusqu'à chez lui. 7 jours plus tard, je réitère l'observation lorsqu'il récupère sa raquette.

Ce qu'il aime .

Observer ses préférences

- C'est un habitué du magasin et n'a donc pas besoin de spécifier ses préférences de cordage
- Le contact qu'il a avec le cordeur
- Bénéficie d'une réduction car il est licencié d'un club partenaire

Ce qu'il n'aime pas .

Observer ce qui le dérange

- Faire la route
- Utiliser du temps pour faire les allers-retours
- Payer à chaque fois qu'il va au magasin

Habitudes .

Observer ses habitudes de navigation

- Connait la route
- A l'habitude d'y aller en moyenne une fois par semaine
- Connait le cordeur et le cordeur le connaît

Activités .

Observer ses réactions aux fonctionnalités

- Il procède assez mécaniquement sachant que c'est une tâche qu'il réalise très régulièrement

Produit .

Observer son rapport avec le produit

- Étant un client régulier depuis des années, il fait confiance et ne doute nullement de la qualité de la pose de cordage et ne vérifie pas s'il y a un défaut

Environnement .

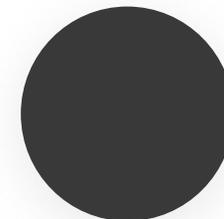
Observer le contexte

- Terrain de tennis : fatigué après l'entraînement
- Voiture : est ennuyé de devoir faire de la route supplémentaire
- Magasin de sport : apprécie voir son cordeur



05

ENTRETIEN.



ENTRETIEN ●

S'entretenir avec un joueur de tennis pratiquant en compétition et ayant besoin de recorder ses raquettes fréquemment (plusieurs fois par mois). Comme vu dans la prochaine section dans la stakeholder map, ce profil fera partie des usagers cible car ce sont les plus impactés par les contraintes de déplacement fréquent.

L'objectif de l'entretien est de comprendre les habitudes des joueurs concernant l'entretien de leurs raquettes et de cerner les points de satisfaction et surtout de frictions afin d'apporter des solutions qui répondent à leurs besoins.

QUESTIONS ●

Section 1 : Habitudes de jeu et d'entretien

- En moyenne, combien de fois joues-tu par semaine ou par mois ?
- Peux-tu décrire comment tu t'assures que tes raquettes soient entretenues ?
- En quoi l'entretien de ton matériel impacte-t-il ta performance sur le terrain ?
- Combien d'heures de jeu te faut-il, en moyenne, avant de casser ton cordage ?
- À quelle fréquence fais-tu recorder tes raquettes ?
- Quelles sont les principales raisons qui te poussent à recorder ta raquette ? (cordage détendu, casse)

Section 2 : Logistique et déroulement du recordage

- Peux-tu me décrire étape par étape ce que tu fais après avoir cassé un cordage jusqu'à la récupération de ta raquette ?
- En général, à quel moment vas-tu chez ton cordeur ? (dès que tu casses, quand ça t'arrange à un autre moment...)

- Combien de raquettes fais-tu recorder en général à chaque visite chez le cordeur ?
- Ton cordeur est-il proche de ton club ? Combien de temps mets-tu pour t'y rendre ?
- Combien de temps te prend l'ensemble du processus de recordage, en cumulant les trajets aller-retour et le temps passé chez ton cordeur ?
- En général, combien de temps ton cordeur met-il avant que tu puisses récupérer ta raquette ?

Section 3 : Choix et préférences du cordeur

- T'arrive-t-il de changer de cordeur ? Si oui, pourquoi ?
- Qu'est-ce qui te pousse à choisir un cordeur spécifique (proximité, qualité, prix) ?
- Combien paies-tu, en moyenne, pour recorder une raquette ? Bénéficies-tu d'avantages tarifaires, si oui lesquels ?
- Quels sont les aspects du service de recordage qui comptent le plus pour toi ? (prix, rapidité, expertise du cordeur, flexibilité des horaires)

Section 4 : Satisfaction et amélioration du service

- Quelles émotions ressens-tu lorsque tu dois recorder ta raquette ? Est-ce que tu trouves cela pénible, stressant, satisfaisant ?
- Qu'est-ce que tu apprécies ou trouves frustrant dans l'expérience de recordage ?
- Si tu pouvais changer une chose dans ce processus pour l'améliorer, quelle serait-elle ?

LIEN VERS L'AUDIO DE L'ENTRETIEN ↗

ANALYSE DE L'ENTRETIEN ●

Le joueur joue en moyenne **3 à 4 fois par semaine**, ce qui implique un **besoin régulier d'entretien** de ses raquettes. Il change de cordage après environ **10 heures de jeu**, ce qui implique qu'il a besoin de faire recorder ses raquettes **toutes les 4 à 5 séances**.

Concernant ses habitudes, il a tendance à **attendre que son cordage casse avant de le faire recorder** même si le cordage a **perdu beaucoup de tension** (par souci économique). Il a pour habitude de **faire trainer le moment où il doit faire recorder ses raquettes**, puisqu'il n'y va **jamais après un entraînement**, ce qui implique qu'il lui ait déjà arrivé de ne **plus avoir de raquette cordée pour jouer** et d'avoir à demander une raquette à quelqu'un ou allant jusqu'à l'empêcher de jouer, ce qui **amplifie sa frustration**.

Il met entre **15 et 25 minutes pour aller chez son cordeur** ce qui complique l'accès. Le processus complet (trajets allers-retours + temps d'attente) peut prendre **40 minutes à 1 heure**. Son cordeur donne un **délai de 5 à 6 jours** pour pouvoir récupérer sa raquette, **il estime que c'est beaucoup**.

Il dit ne pas porter beaucoup d'attention à l'entretien de son matériel, si ce n'est qu'il **évalue la qualité de l'entretien au feeling**. La **durabilité du cordage** est le facteur qu'il recherche le plus, pour éviter qu'il ne casse le cordage trop souvent et qu'il n'ait à avoir à faire corder sa raquette trop souvent. Il **choisi son cordeur en fonction de sa sympathie et de sa qualité de pose** de cordage.

Il dépense généralement **30 € à chaque fois** car il paye pour le **cordage** et sa pose (22 €) en plus d'**un grip** et sa pose (8 €). Il bénéficie d'une **réduction de 2 €** étant licencié de la FFT (fédération française de tennis).

D'un point de vue émotionnelle, le joueur ressent de **l'ennui** et de **l'agacement** lorsqu'il doit faire recorder sa raquette, principalement **en raison du coût et de la nécessité de se rendre au magasin**. Il n'en tire **aucune satisfaction** et voit ça plus comme **une contrainte et une nécessité** pour pouvoir jouer comme il le souhaite.

Il aimerait pouvoir **apprendre à corder lui-même**, ce qui lui retirerait les frais de pose de cordage, mais il **manque de matériel et de connaissances technique** pour le faire lui-même.

CONCLUSION ●

Cet entretien a permis d'identifier plusieurs pistes d'amélioration pour l'entretien de ses raquettes :

Le joueur manifeste un **besoin d'accessibilité**, de **réduction des coûts**, et de **flexibilité** dans la gestion de ses raquettes.

Ses frustrations liées aux **délais du cordeur** et à la **contrainte de se rendre régulièrement là bas** mettent en lumière l'intérêt pour des **solutions plus autonomes**.

L'entretien montre l'importance d'un service adapté aux besoins fréquents de recordage pour les **joueurs intensifs** comme les compétiteurs.



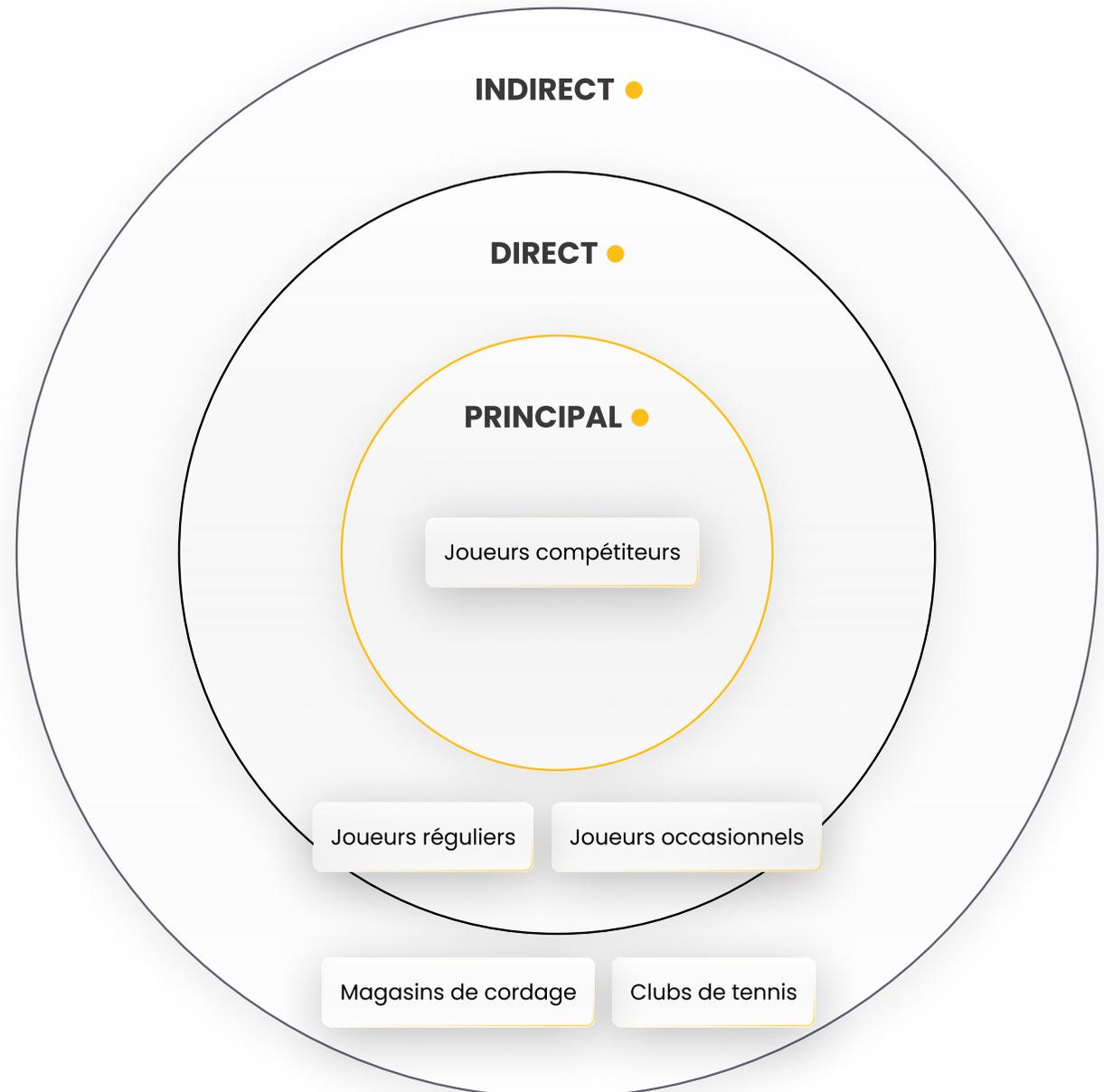
06

STAKEHOLDER MAP ●

STAKEHOLDER MAP ●

La carte des parties prenantes permet d'identifier quelles sont les usagers cible et de classer l'importance de ces usagers par rapport au problème soulevé.

- 1 Les usagers les plus impactés sont les **joueurs jouant en compétition**. Nécessitant de jouer plusieurs fois par semaine, cela entraîne une **usure rapide du matériel, ces joueurs doivent donc se rendre chez leur cordeur plus régulièrement**.
- 2 Bien évidemment, il ne faut pas omettre les **joueurs réguliers** et ceux plus **occasionnel** qui ont tout de même besoin d'entretenir leurs raquettes, mais sont moins impactés par ce problème, dû au fait qu'ils usent moins rapidement leur matériel.
- 3 Indirectement, ce sont **les magasins proposant un service de cordage** qui seront impactés, puisque l'affluence des joueurs (leurs clients) utilisant leur service à un impact direct sur la rentabilité de leur service/ magasin.
- 4 **Les clubs de tennis** sont aussi indirectement impactés par la satisfaction de leurs adhérents (joueurs). C'est donc dans leur intérêt d'améliorer le confort des joueurs concernant l'entretien de leur matériel.





07

QUESTIONNAIRE.

QUESTIONNAIRE ●

Grâce au questionnaire, je pose une quinzaine de questions qui vise à mesurer quantitativement les habitudes et la satisfaction des joueurs de tennis dans l'entretien de leurs raquettes. Le questionnaire a été diffusé dans 2 clubs de tennis situés dans 2 villes différentes pour avoir une diversification des réponses et de réduire les biais potentiels dû à la localisation des clubs.

QUESTIONS ●

Section 1 : Fréquence de jeu et entretien

- Quel est votre âge ?
- Quel est votre classement ?
- En moyenne combien de fois jouer vous au tennis par semaine ?
- En moyenne, combien de fois par mois allez-vous chez votre cordeur pour corder vos raquettes ?

Section 2 : Vos habitudes de cordage

- Quelle est la raison principale qui vous pousse à changer votre cordage ?
- En moyenne, après combien d'heures de jeu changez-vous votre cordage ?
- Combien de raquettes apportez-vous en moyenne chez votre cordeur pour être recordées en même temps ?
- Où aller vous corder vos raquettes ?
- Quelle distance sépare votre domicile de votre cordeur ?
- Combien de temps sépare votre domicile de votre cordeur ?
- Quel délai moyen votre cordeur met-il pour corder votre raquette ?
- En moyenne, combien vous coûte la pose du cordage ?

Section 3 : Votre satisfaction

- Comment noteriez-vous votre satisfaction sur ces différents points ?

Section 4 : Votre proposition d'amélioration

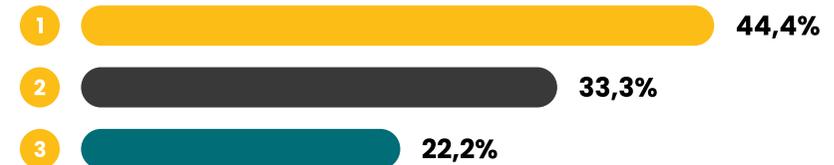
- Quel est le principal élément qui, selon vous, pourrait améliorer votre expérience globale d'entretien de raquette ? Et comment le changeriez vous ?

ANALYSE DU QUESTIONNAIRE ●

Fréquence de Jeu et Changements de Cordage

La majorité des répondants jouent au tennis en moyenne **1 à 3 fois par semaine**. La raison principale de changement de cordage est la "**cassure du cordage**" et la majorité le changent après **plus de 16 heures de jeu**, bien que les joueurs les plus réguliers peuvent le **casser en moins de 4 heures** de jeu. En moyenne les joueurs vont chez leur cordeur **au moins 1 fois par mois** et **jusqu'à 4 fois par mois** pour les plus intensifs.

FRÉQUENCE DE JEU/SEMAINE



FRÉQUENCE DE CHANGEMENT DE CORDAGE



RAISON PRINCIPALE POUR LAQUELLE LE CORDAGE EST REMPLACÉ

Perte de tension



Cordage cassé



FRÉQUENCE DE DÉPLACEMENT CHEZ LE CORDEUR (/MOIS)

Moins d'une fois



1 fois



2 fois



4 fois



Distance & Temps séparant du cordeur

Les joueurs font en moyenne entre **10 et 15 km** et mettent de **10 à 15 minutes** pour atteindre leur cordeur. Cela souligne que la proximité du service est un facteur important, et pourrait être **un frein pour les joueurs les plus éloignés**.

DISTANCE SÉPARANT DU CORDEUR

0 à 5 km



5 à 10 km



10 à 15 km



TEMPS SÉPARANT DU CORDEUR

0 à 5 minutes



5 à 10 minutes



10 à 15 minutes



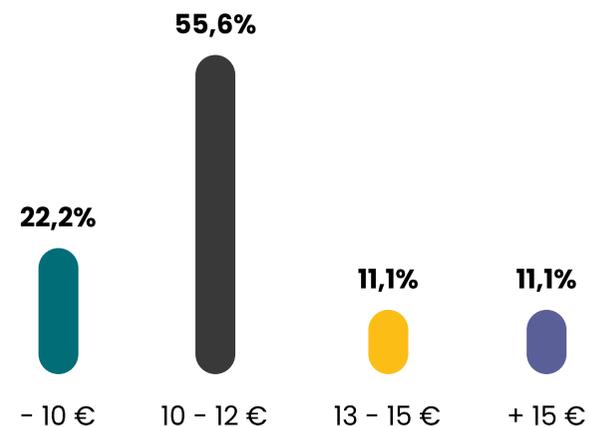
15 à 20 minutes



Coût

La plupart des répondants paient **entre 10 et 12 €** pour la pose du cordage, allant **jusqu'à plus de 15€**. Les coûts les plus élevés représentent les coûts payés **dans les grandes enseignes de sport**. La plupart du temps, les licenciés ne bénéficient pas de remise dans ces magasins contrairement à certains magasins spécialisés de raquettes.

COÛT DE LA POSE DU CORDAGE



Satisfaction

QUALITÉ DE LA PAUSE

★★★★☆ 4,33/5

La **satisfaction est élevée** pour la qualité de la pose, avec la majorité des répondants donnant une note de 4 ou 5 étoiles. Cela suggère que la plupart des joueurs sont satisfaits de la qualité de leur cordeur actuel.

DÉLAIS DE CORDAGE

★★★★☆ 4/5

La satisfaction vis-à-vis des délais est également élevée, avec un bon nombre de notes de 4 et 5 étoiles, bien que quelques répondants aient donné 3 étoiles. Cela indique une **satisfaction globale mais laisse place à une légère amélioration**.

DISTANCE & TEMPS DE TRAJET

★★★★☆ 3,44/5

La satisfaction diminue pour la distance et le temps de trajet, avec des réponses plus dispersées. Certains joueurs semblent trouver le trajet vers leur cordeur **long ou peu pratique**. La distance et le temps passé pour se rendre chez le cordeur pourrait être **un facteur de friction** pour certains joueurs.

PRIX DE LA POSE

★★★★☆ 3,67/5

La satisfaction par rapport au prix est moyenne, avec une note de 3 à 4 étoiles majoritairement. Cela pourrait indiquer que certains joueurs trouvent le service de cordage **relativement coûteux** par rapport à la valeur perçue.

Suggestions des répondants

Une première suggestion propose de rapprocher le service ou de réduire le temps de trajet, ce qui souligne **l'importance de la proximité** pour les joueurs.

Une seconde idée, imagine un service de livraison de raquettes inspiré d'un modèle de type "Uber Eats", avec un véhicule électrique qui ferait le **tour de la ville pour collecter les raquettes** à réparer et les livrer une fois cordées.

Une troisième réponse envisage l'installation de **machines de cordage dans chaque club** de tennis, **avec une formation** pour que les joueurs puissent apprendre à entretenir eux-mêmes leurs raquettes et gagner en autonomie.

LIEN DU QUESTIONNAIRE ●

Accédez au questionnaire en cliquant [ici](#) ou en scannant le QR code ci-dessous :





08

INSIGHTS.

INSIGHTS ●



ENSEIGNER LA POSE DU CORDAGE ●

PROBLÉMATIQUES

- Manque d'autonomie
- Distance parcouru et temps utilisé pour se rendre chez le cordeur
- Insatisfaction des coûts de pose de cordage
- Délais parfois perçu comme long

INSIGHT

Installer une **machine à corder dans les clubs** et organiser des **ateliers** pour enseigner aux joueurs à l'utiliser. Cette solution permettrait aux joueurs de **devenir autonomes** dans l'entretien de leurs raquettes, d'**éviter les déplacements** fréquents chez le cordeur, de **s'affranchir des frais de pose** et de gagner en **flexibilité** en maîtrisant eux-mêmes les délais de cordage.



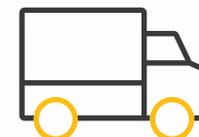
SIMPLIFICATION DE PAIEMENT ●

PROBLÉMATIQUES

- Insatisfaction des coûts de pose de cordage
- Devoir payer à chaque visite chez le cordeur

INSIGHT

Proposer des options de paiement simplifiées pour les joueurs réguliers, comme la possibilité d'avoir une ardoise à **régler mensuellement ou trimestriellement**, au lieu de payer à chaque visite. Des **forfaits de cordage** pourraient aussi être mis en place, permettant de **payer plusieurs poses en une seule fois**, avec des avantages tarifaires et un accès à des **programmes de fidélité** pour les clients réguliers.



COLLECTE MUTUALISÉE ●

PROBLÉMATIQUES

- Distance parcourue et temps utilisé pour se rendre chez le cordeur
- Délais parfois perçu comme long
- Garder une pose de cordage de qualité professionnelle

INSIGHT

Mettre en place un service de collecte dans lequel le cordeur viendrait **récupérer les raquettes déposées** par les joueurs dans un espace sécurisé du club. Il irait ensuite **les corder et les ramènerait au club quelques jours plus tard** en récupérant les nouvelles à corder. Les joueurs pourraient ainsi récupérer leurs raquettes **directement sur place**, sans avoir à se déplacer jusqu'au magasin du cordeur.

INSIGHTS ●



APPLICATION ●

PROBLÉMATIQUES

- Longs trajets et perte de temps pour se rendre chez le cordeur
- Tendance à repousser les visites chez le cordeur
- Coût perçu comme élevé pour chaque pose de cordage
- Nécessité de payer à chaque visite
- Délais parfois perçus comme trop longs
- Importance d'une pose de cordage de qualité professionnelle

SOLUTIONS

- Éliminer les trajets chez le cordeur
- Dépôt direct de la raquette dans le club
- Paiement simplifié et options de forfaits
- Collecte et livraison régulières
- Garder une qualité de pose professionnel
- Gestion centralisée des commandes de pose de cordage

INSIGHT

Concevoir une application pour simplifier l'entretien des raquettes, en particulier le cordage, pour les joueurs, les clubs, et les cordeurs. L'application permettrait aux joueurs de déposer leurs raquettes dans des points de collecte sécurisés au sein de leur club, avec la possibilité de spécifier leurs préférences telles que le type et la tension de cordage. Ils pourront également régler les paiements directement via l'application, bénéficiant ainsi de tarifs préférentiels et de programmes de fidélité.

Pour le cordeur, cette solution apporte une gestion simplifiée et efficace. Grâce à une interface centralisée, il pourra organiser ses collectes et livraisons dans les différents clubs de manière optimale, regroupant les demandes de plusieurs clubs pour réduire ses déplacements et maximiser son efficacité. Ce service renforcera la satisfaction et la fidélité de ses clients réguliers tout en acquérant plus simplement de nouveaux clients.



09

EMPATHY MAP.

ENTEND ●

Décrivez comment l'environnement influence l'utilisateur

- "Tu devrais aller au magasin là-bas, c'est plus loin mais c'est moins cher"
- "Ce cordeur là n'ai pas aimable, il avait mal cordé une de mes raquettes une fois"

PENSE & RESSENT ●

Identifiez ses craintes et ses attentes

- Passe trop de temps à faire la route
- Paie trop cher
- "Je suis fatigué, j'ai encore moins envie d'aller cher mon cordeur"



DIT & FAIT ●

Identifiez son comportement

- En a marre d'avoir à faire les allers-retours régulier chez son cordeur
- Marre de payer à chaque fois qu'elle y va
- Aimerais savoir/pouvoir corder elle même
- Va chez son codeur quand elle casse son cordage

VOIT ●

Décrivez ce que l'utilisateur voit dans son environnement

- Un sport "traditionnel" qui prend du temps pour évoluer
- Peu d'options autre que d'aller en magasin pour faire corder

BÉNÉFICES ●

Identifiez son objectif

- Être libéré de la contrainte de faire corder ses raquettes
- Avoir plus de temps libre pour faire autre chose

FRUSTRATION ●

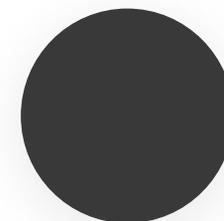
Identifiez les obstacles

- Aucune satisfaction dans le processus de corder sa raquette
- La distance jusqu'à son cordeur
- Tâche ennuyante et répétitive
- Le tarif élevé



10

PERSONA.





Kévin ●

AGE	32
MÉTIER	Commercial
DIPLÔME	Licence
STATUT	En couple
VILLE	Limoges



Le plus frustrant, c'est la distance entre le magasin et chez moi. Je perds mon temps à faire les aller-retour à chaque fois que je casse mon cordage.



Biographie

Kévin est un joueur de tennis qui consacre beaucoup de temps à la compétition et à l'entraînement. Il s'entraîne dans son club local, jouant en moyenne 3 à 4 fois par semaine et participant à des tournois tous les mois. Il accorde une attention particulière à l'entretien de ses raquettes, sachant que la qualité du cordage peut fortement influencer ses performances.

Objectifs

- Améliorer ses performances sur le court
- Réduire le temps et les coûts associés à l'entretien de ses raquettes.
- Optimiser l'entretien de ses raquettes

Motivations

- Améliorer ses performances en utilisant du matériel optimisé
- Minimiser les interruptions causées par des cordages usés ou cassés
- Trouver des solutions pratiques et économiques pour l'entretien de ses raquettes

Points de friction / frustration

- Coût élevé du recordage
- Ne peut pas corder lui-même ses raquettes
- Perdre du temps à faire des allers-retours chez son cordeur régulièrement

Personnalité

COMPÉTITIF

DYNAMIQUE

MINUTIEUX

DÉTERMINÉ

Émotions actuelles

LASSÉ

STRESSÉ

OCCUPÉ

ANXIEUX



11

ANNEXES ●

ANNEXE 1 ●

TRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN ●

28/09/2024

Alors, en moyenne combien de fois joues-tu par semaine ou par mois ?
Ça dépend des moments, on va dire 3-4 fois par semaine.

Peux-tu décrire comment tu t'assures que tes recettes soient entretenues ?

Comment je peux m'assurer le corps de grippe et bien net ?
Quand le cordage est bien tendu, je vois au feeling.
Je ne réfléchis pas trop à si ma raquette est bien ou pas,
je vois un peu quand je joue, si ça fonctionne, c'est aux sensations.

En quoi l'entretien de ton matériel impact-il ta performance sur le terrain ?

Comme je te l'ai dit, c'est juste quand... franchement c'est au feeling,
même si ma raquette est un peu détendue, le cordage, ce n'est pas très grave.

Combien d'heures de jeu te faut-il en moyenne pour casser ton cordage ?

Là en ce moment, avec le cordage que j'ai...10 heures.

Tous les combien de séances tu penses ? Plus ou moins ?

4-5 séances.
Là je vais changer de cordage.
J'avais un black RPM là, je ne sais plus comment.
Je ne connais pas le bien ce cordage.
Et tu changes pour moins casser ?
Oui, parce que j'ai l'impression avec la raquette que j'ai testée Yonex,
j'ai l'impression que le cordage Yonex casse moi.
Là je jouais au moins une dizaine de fois et il n'a pas cassé le cordage.

A quelle fréquence fais-tu recorder tes raquettes ?

Là, c'était après 10h, après 4, 5 fois, je recorde.
Ou sinon, j'attends toujours qu'elle cassait.
Même si elle est détendue, j'attends qu'elle casse pour aller recorder.
Et est-ce que quand tu vas chez ton cordeur, t'y vas à chaque fois que tu casses une raquette, ou t'attends d'en avoir plusieurs, puis y aller ?
Ça, c'est un truc que je vais éviter maintenant. Tu sais, chaque fois avant,
j'attendais toujours le dernier moment. Après je me retrouve sans raquettes.

Quelles sont les principales raisons, qui poussent à recorder tes raquettes ?

Tu m'as dit que c'était vraiment que quand tu casses,
et même si tu sens qu'elle est détendue, tu vas jusqu'au bout.
Ouais. Il paraît que c'est pas... enfin j'ai entendu dire que c'était pas...
même si elle casse pas il faut quand même y aller. Je ne fais pas ça.

Peux-tu me décrire étapes par étapes, ce que tu fais après avoir cassé un cordage jusqu'à ce que tu ailles récupérer ta raquette. à partir du moment où tu casses le cordage sur le terrain.

Après, je range ma raquette dans le sac.
Après, si j'ai une autre raquette, je reprends une autre.
Après, je rentre et j'essaie d'y aller le lendemain, raccordé.
Enfin je vais essayer maintenant d'aller le lendemain raccorder la raquette.
Sinon avant bah je laisse la raquette avec le cordage cassé dans mon sac.
Après, j'attendais dès que l'autre casse.

En général, à quel moment vas-tu chez ton cordeur ?
Ah je t'ai déjà posé cette question.

Combien de raquettes fais-tu recorder en général à chaque visite chez ton cordeur ?

Ah bah... Moi... Deux... Deux raquettes.
Si tu n'en as qu'une, en tout cas, tu vas peut être changer ça, mais jusqu'à présent, quand tu n'as qu'une, tu attendais d'en avoir une deuxième, pour...

Ton cordeur est-il proche de ton club ? combien de temps, est-ce que tu mets pour t'y rendre ?

Chez moi, c'est une quinzaine de minutes.
Et d'ici (le club)...
25 je pense
Donc, tu repasses toujours par chez toi de toute façon ?
Ouais parce que d'ici, si je veux aller recorder la raquette c'est le chemin de quand je retourne... ça repasse vers chez moi.
Mais du coup justement quand tu casses d'ici (le club) disons, tu retournes chez toi...
Par exemple aujourd'hui, si j'avais cassé ma raquette, bah j'aurai attendu le lendemain. Je n'y serais pas tout de suite aller après l'entraînement. Je serais rentré chez moi.

Tu fais jamais ça ? Tu rentres toujours chez toi avant ?

Ouais.
Ok.

Combien de temps te prends l'ensemble du processus de recorder ? Donc en cumulant, les trajets aller retour, et le temps passé chez ton cordeur

A peu près, une estimation.

Combien de temps ?...

Alors, ça dépend...

Enfin, ça dépend combien de fois je joue par semaine.

Si je joue beaucoup,

Le temps d'y aller et tout...

Je sais pas si c'est peut-être...

Par semaine, c'est-à-dire.

C'est-à-dire.

Moi, je te posais plus la question dans le sens où vraiment le temps, effectivement, que tu mets, à aller depuis, disons, en cumulé.

De chez toi, à ton cordeur, du cordeur à chez toi.

Et le temps passé chez lui.

Ben, 40 minutes environ

Parce que moi, il faut 15 minutes pour aller chez lui, 15 minutes retour et puis après 10 minutes chez lui. Enfin pas beaucoup, je lui donne ma raquette, il me dit qu'est ce que je veux comme tension et c'est tout.

En général, combien de temps ton cordeur m'est-il avant que tu puisses récupérer ta raquette ?

5-6 jours.

Si tu veux faire directement, bah déjà il veut te faire payer plus, 10€ en plus.

Donc généralement il dit 5-6 jours.

Même plus quand il y a beaucoup de tournois.

Ouais quand il a beaucoup de demande ?

Parce qu'il est ici à Limoges. Y a que décathlon qui fait les raquettes, et lui.

Donc, il est un peu submergé, parce qu'il fait pas que du tennis, il fait padel, badminton.

T'arrives-il de changer de cordeur ? Si oui pourquoi ?

Ben là...

Ouais, je me suis dit, là, j'ai essayé à décathlon.

Pour voir si ça tenait mieux.

Le cordage s'il cassait moins rapidement,

Puis point de vu tarif aussi.

Voir si c'était moins cher, voilà.

Mais bon les tarifs pour les cordages ça reste excessivement haut. Donc on voit un peu si y a moins cher.

Qu'est-ce qui te pousse à choisir un cordeur spécifique ?

Franchement, je...

C'est une question... là, j'ai choisi pas.

C'est par défaut ?

Bah ouais, parce que ici, bon, comme je te dis,

il n'y a pas beaucoup de cordeur,

donc je vais où je vais

Et si tu avais le choix, disons qu'il y en ait partout ?

Déjà, j'aurais choisi, d'un point de vue sympathie. S'il est sympa, s'il parle. Et puis je prendrais, c'est sûr, au moins cher. Et aussi, point de vue longévité du cordage.

Si, par exemple, je lui dis de faire la même chose et que la raquette cette fois là elle dure un mois au lieu d'une semaine bah je vais chez l'autre mec.

Niveau qualité de pose ?

Ouais voilà.

Combien payes-tu en moyenne pour corder une raquette et est-ce que tu bénéficies d'avantages tarifaires ?

Là, c'est 22€ le cordage. Il paraît que normalement c'est 24€.

Donc la pose + le cordage ?

Ouais c'est 22 et il m'a dit que normalement c'est 24.

Et généralement je change mon grip en même temps

En tout ça revient à 30 euros quand même, à chaque fois.

Et juste la pose, tu sais comment il prend ?

Euh... je ne sais pas.

Et donc tu disais, les 2 euros c'est parce que t'es licencié ?

Ouais licencié de la fédération

Quels sont les aspects du service de cordage qui comptent le plus pour toi ?

Non, moi, je te dis, franchement, c'est juste si le gars est sympa.

Moi si je tenais un magasin de cordage, à partir du dixième cordage, je ferais une réduction, un petit truc qui fait que c'est sympas.

Moi, sinon tant que la raquette est bien cordée, que le mec est sympa... je ne vais pas chercher plus loin.

Mais je sais bien que c'est dur des fois, il ne sait pas faire la raquette tout de suite.

Question un peu plus profonde, émotionnelle. Quelle émotion ressens-tu lorsque tu dois recorder ta raquette ?

C'est vraiment une question vaste.

Bah... Qu'est-ce qu'il m'ennuie, quand je dois y aller.

Je me dis voilà, je dois encore mettre un tel prix, bon c'est le jeu.

Je vais encore mettre tel prix...

Des fois quand je suis sur le terrain je me dis : *souffle d'agacement*, après 3 heures c'est cassé ?! C'est déjà cassé ? C'est ennuyant ça aussi.

Sinon je ne vois pas d'autres ennuies.

C'est toujours ennuyant de casser son cordage mais c'est le jeu.

J'aimerais bien moins le casser.

Qu'est-ce que tu apprécies, ou trouves-tu frustrant dans l'expérience de recordage?

Alors, qu'est-ce que j'apprécie?

Quand je vais aller recorder, chez le mec ?

Je suis en train de réfléchir, qu'est ce que je peux apprécier, mais...

Pourquoi ? Parce qu'il y a plus de choses que tu trouves frustrants ?

Je ne trouves pas des trucs qui me feraient apprécier d'aller chez le mec.

Le mec n'est pas super sympa. Je ne vois pas la satisfaction d'y aller mais il faut le faire.

Donc tu y vas par nécessité ?

Ouais voilà par nécessité. Si je pouvais éviter, j'évitais. Je n'y vais pas par enthousiasme.

Et donc à l'inverse, qu'est-ce que tu trouves frustrant dans l'expérience d'aller recorder ta raquette?

Ben, comme toujours, le fait de déboursier

Sinon, c'est pas toujours sympa d'y aller quand ceux qui tiennent le

magasin ne sont pas toujours super souriant

J'espère que tu ne vas pas le passer et le mec il va le voir.

Sinon...Qu'est-ce que je trouve...

C'est vrai qu'en y pensant, **si moi même je savais recorder une raquette**

ça serait peut être plus satisfaisant d'acheter une machine au lieu

d'aller jusque là. Je le fais vraiment par nécessité. Je ne prends pas de

plaisir mais je ne vais pas non plus me mettre à pleurer en allant là bas non plus. Mais après c'est normal.

Dernière question après j'arrête de t'embêter, si tu pouvais changer une chose dans ce processus pour l'améliorer, qu'est-ce que ça serait ?

Dans le processus tu veux dire... ?

De recorder ta raquette plutôt ?

Ah, ok.

Faire moi-même le cordage.

Si j'avais les moyens de m'acheter une machine et le faire moi même je le ferai.

Merci beaucoup.