

EUROSTAR - RÉSUMÉ DU TEST

L’application mobile d’Eurostar est disponible sur iOS et Android, ainsi qu’un site web dédié, permettent entre autres de réserver des billets, de consulter les horaires et l’état du trafic en temps réel, de gérer ses voyages ou encore de consulter les exigences aux frontières des pays concernés par le service.

La navigation est globalement fluide, et le parcours de réservation offre une bonne lisibilité des tarifs et des disponibilités (Note moyenne de 4/5). De plus, certaines fonctionnalités innovantes comme “Exigences aux frontières”, qui permet à l’utilisateur de connaître et réaliser les démarches administratives nécessaires pour son voyage à l’étranger, s’avèrent très utiles.

Quelques points d’amélioration subsistent : l’application ne propose pas de mode hors ligne, limitant l’accès à certaines informations importantes dans des situations de faible connexion. Certaines fonctionnalités essentielles ne sont pas suffisamment mises en avant, rendant leur découverte moins intuitive.

Enfin, le parcours utilisateur pourrait être amélioré dans des situations spécifiques : l’absence de lien entre la réservation et les exigences aux frontières ou le fait de ne pas pouvoir consulter les horaires de l’aller avant la validation d’une date retour peuvent perturber la planification

CRITÈRES TRANSVERSES



RECOMMANDATIONS/PISTES AMÉLIORATIONS

- Améliorer la mise en avant globale des fonctionnalités innovantes via une meilleure hiérarchie visuelle et/ou un onboarding guidé.
- Ajouter un mode hors ligne pour consulter infos de trajet et documents clés sans connexion.
- Permettre la consultation des horaires d’aller avant le choix de la date de retour pour faciliter la planification.
- Créer un lien direct entre la réservation et la section “Exigences aux frontières” pour guider l’utilisateur au bon moment.

PRODUITS SIMILAIRES



LES AVIS DE NOS DIGITAL EXPLORERS

“L’intégration du programme de fidélité et surtout de la fonctionnalité "Exigences aux frontières" constituent de vrais différenciateurs par rapport aux applications tierces, en facilitant grandement la gestion administrative du voyage. Cependant, la gamme d’offres tarifaires affichée reste limitée. ” **Manon A.**

“L’application Eurostar est globalement simple, pratique et agréable à utiliser. La navigation est fluide, les réservations sont faciles à faire, et c’est appréciable de pouvoir retrouver ses informations personnelles (billets et fidélité). Le design de certaines étapes pourraient être plus clair, comme la consultation des horaires ou le manque de filtres. “ **Clémence P.**

“ Les fonctionnalités “Découvrez nos meilleurs tarifs” et “Exigences au frontières” permettent à l’application de se démarquer en proposant à l’utilisateur des options qui se révéleront très utiles pour des voyages à l’étranger. Cependant, quelques détails du parcours utilisateur sont perfectibles et des fonctionnalités clés mériteraient d’être mieux mises en avant.” **Younès B.**