

# Projet fin d'étude

Recherches, analyse et expérimentations

# **Renault Mobile Service**

> Ce PDF regroupe une grande partie de mon analyse, réalisée en amont du projet, afin de valider la pertinence et la faisabilité de mon idée. J'ai fait le choix de privilégier une réflexion approfondie avant d'entamer les expérimentations graphiques, dans le but de m'assurer que le concept repose sur des bases solides.

Cette démarche, bien que nécessaire, m'a demandé un temps conséquent, ce qui explique que la partie d'expérimentation graphique soit moins développée. Néanmoins, elle reste directement guidée par les conclusions de l'analyse, assurant ainsi une cohérence globale du projet.

# ***Analyse du projet***

- > Le cheminement pour arriver à l'idée de projet finale
- > Objectif rendre la réparation automobile accessible au plus grand nombre

# ***Recherches du projet***

- > Comment le design graphique (et d'interface) peut-il contribuer à rendre accessible, aux clients ne pouvant se déplacer aux garages, la possibilité de réparer leur véhicule ?

# ***Analyse du projet***

- > Quel est le rapport entre l'Homme et la machine ?
- > Quelles sont nos droits à la réparation sur un véhicule ?
- > Quel commanditaire ?
- > Évolution du projet
- > Quel véhicule ?
- > Cahier des charges
- > Références / Inspirations
- > Échange avec un professionnel

## ***L'Homme et la machine***

L'Homme conserve théoriquement le contrôle sur les machines qu'il utilise, mais la complexité croissante de celles-ci tend à réduire cette maîtrise au quotidien. Le projet de site internet que je souhaite réaliser s'inscrit dans cette problématique du rapport entre l'humain et la machine.

Au fil du temps, les objets techniques, et notamment les véhicules, sont devenus de plus en plus sophistiqués. Cette évolution a permis des avancées en termes de performance, de sécurité et de confort, mais elle a également éloigné les utilisateurs de leur compréhension et de leur capacité d'intervention. Là où il était autrefois courant de réparer soi-même, l'utilisateur dépend aujourd'hui majoritairement de professionnels.

En théorie, chacun reste propriétaire de son véhicule et conserve la possibilité d'agir dessus. Toutefois, dans la pratique, ce contrôle est limité

par le manque de connaissances techniques, d'outils adaptés et d'accès à une information claire. Cette dépendance progressive entraîne une forme de perte d'autonomie face à la machine.

Ainsi, un décalage apparaît entre la possession d'un objet et la capacité réelle à le comprendre et à le maîtriser. Sans accompagnement, la machine devient une "boîte noire", dont le fonctionnement échappe à l'utilisateur.

Mon projet graphique vise à recréer ce lien entre l'homme et la machine. Le site que je souhaite concevoir proposerait des tutoriels et des contenus pédagogiques permettant aux utilisateurs de mieux comprendre leur véhicule et d'intervenir eux-mêmes sur certaines réparations. L'objectif est de redonner aux individus une forme de contrôle, en rendant la technique plus accessible et compréhensible.

***Le droit reconnaît la possibilité de réparer  
mais le manque d'accès aux connaissances  
techniques empêche souvent les citoyens  
d'exercer ce droit.***

Le projet de site internet que je souhaite réaliser s'inscrit dans la question juridique du droit à la réparation.

Ces dernières années, l'Union européenne a développé plusieurs mesures visant à encourager la réparation des objets plutôt que leur remplacement. Ces politiques cherchent à réduire les déchets, à favoriser une consommation plus durable et à redonner aux consommateurs un certain contrôle sur les objets qu'ils possèdent. En théorie, ces évolutions juridiques reconnaissent la possibilité pour les consommateurs de faire réparer leurs biens ou de les réparer eux-mêmes.

Toutefois dans la pratique ce droit reste souvent difficile à exercer. La réparation d'un objet technique, comme une voiture, nécessite des connaissances spécifiques, des outils adaptés et une compréhension

du fonctionnement des différentes pièces. Or ces informations sont souvent réservées aux professionnels ou aux fabricants, ce qui limite l'autonomie des particuliers.

Ainsi, il existe un décalage entre le droit formel, qui autorise la réparation et la capacité réelle des utilisateurs à mettre en œuvre ce droit. Sans accès à des explications claires, à des schémas ou à des tutoriels, la réparation reste inaccessible pour de nombreuses personnes.

Mon projet graphique vise précisément à combler cet écart. Le site que je souhaite concevoir regrouperait des tutoriels et des vidéos expliquant différentes réparations réalisables par les propriétaires de véhicules. L'objectif est de rendre ces informations techniques plus compréhensibles et plus accessibles.

## **Option 1 : Commanditaire collectif - Réseau de self-garages / garages solidaire**

### **Contexte**

Les self-garages, garages associatifs et ateliers solidaires permettent aux particuliers de **réparer leur véhicule eux-mêmes** avec **l'aide de professionnels** et **l'accès à des outils adaptés**.

Ces structures se développent dans une logique **d'économie sociale et solidaire**, mais elles restent **peu visibles** et **dispersées** sur le **territoire**.

### **Cible**

Personne entre 20/40 ans ayant peu de moyen, souhaitant en apprendre plus sur la mécanique et étant manuelle.

### **Objectif**

Ces structures souhaitent se regrouper autour d'une plateforme numérique commune afin de rendre la réparation automobile plus accessible au grand public.

Le site internet aurait pour but de centraliser les informations sur les garages participatif en facilitant l'accès aux connaissances mécaniques pour encourager la réparation.

### **Contenu du site**

La plateforme pourrait proposer :

- une carte interactive regroupant self-garages garages solidaires casses automobiles
- des tutoriels vidéo réalisés par des professionnels
- une sélection de vidéos pédagogiques issues de plateformes (YouTube)
- des cours /ateliers mécaniques proposés

### **Modèle économique**

Le service resterait accessible financièrement sans être totalement gratuit.

Les garages participants pourraient proposer :

- des tarifs réduits
- la location d'outils / ateliers de travail
- des ateliers d'apprentissage

### **Intérêt du projet**

Cette plateforme permettrait d'augmenter la visibilité des garages solidaires et de démocratiser l'apprentissage de la mécanique tout en favorisant l'autonomie des automobilistes.

## **Option 2 : Commanditaire industriel - Programme solidaire de Renault Group**

### **Contexte**

Le groupe automobile français **Renault Group** souhaite développer une **initiative solidaire** afin de **faciliter l'accès à l'entretien automobile** pour certains publics. Dans un contexte où la mobilité est essentielle pour accéder à l'emploi ou aux études, l'entretien d'un véhicule peut représenter un **coût important**.

### **Cible**

Renault souhaiterait mettre en place un programme permettant aux étudiants et aux personnes en recherche d'emploi, d'apprendre à effectuer des opérations d'entretien sur leur véhicule avec l'aide de professionnels.

### **Objectifs pour Renault**

Ce programme permettrait :

- de soutenir un mouvement de solidarité.
- de contribuer à l'apprentissage de la mécanique
- d'attirer une future clientèle.

Cette initiative pourrait s'inscrire dans un mouvement déjà amorcé par certaines fondations d'entreprises, comme **Fondation PSA Peugeot Citroën**, qui a lancé un appel à projets sur le thème des garages solidaires avec une enveloppe de 200 000 €.

### **Fonctionnement**

Dans certains garages du réseau Renault, des créneaux spécifiques seraient dédiés à ces ateliers.

Les participants pourraient apprendre à réaliser des opérations simples :

- entretien courant
- petites réparations
- diagnostic de base
- ateliers / cours encadrés par des mécaniciens

professionnels

Afin d'éviter une surcharge de demandes et de ne pas perturber l'activité des garages, l'accès pourrait être conditionné par des justificatifs (statut étudiant ou demandeur d'emploi).

## Idée

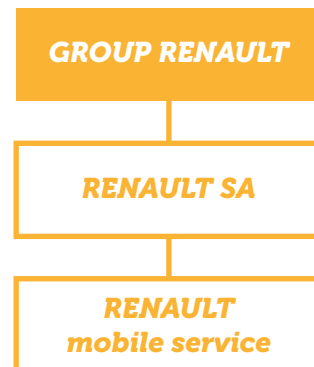
Le projet consiste en la création d'une branche détenue par Renault, spécialisée dans les services de réparation automobile mobile.

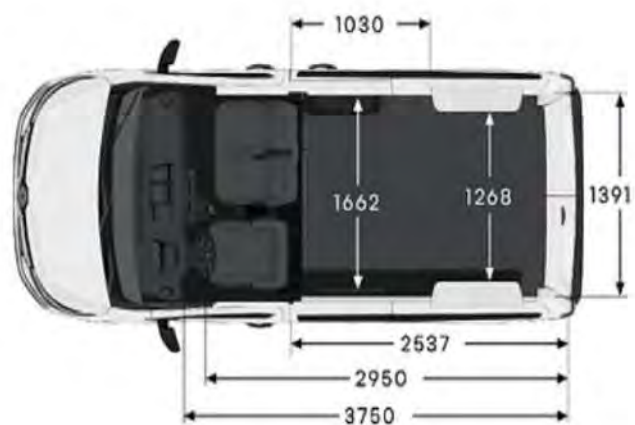
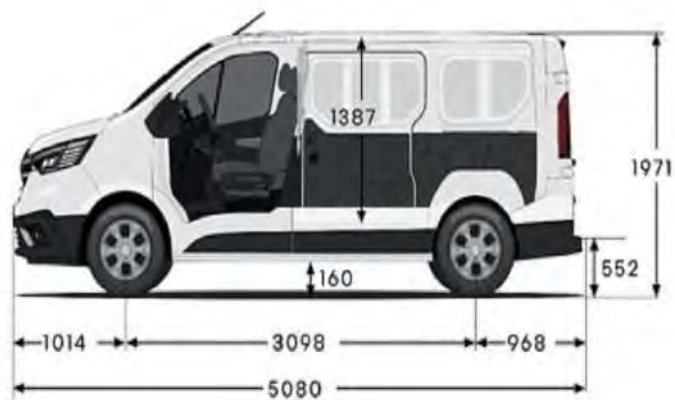
Bien qu'elle fonctionne comme un **service complémentaire**, elle garde une flexibilité stratégique tout en dépendant de l'image de la marque automobile.

> Le but est de proposer un **garage ambulant** grâce à un camion itinérant.

Quel utilitaire ? Plan intérieur ? Liste d'outils ? Covering ?

Chaque garage auraient 2 utilitaires électriques Renault (type Trafic E-Tech) : L1H1 et L2H1 chacun aménagés en fonctions du besoin.



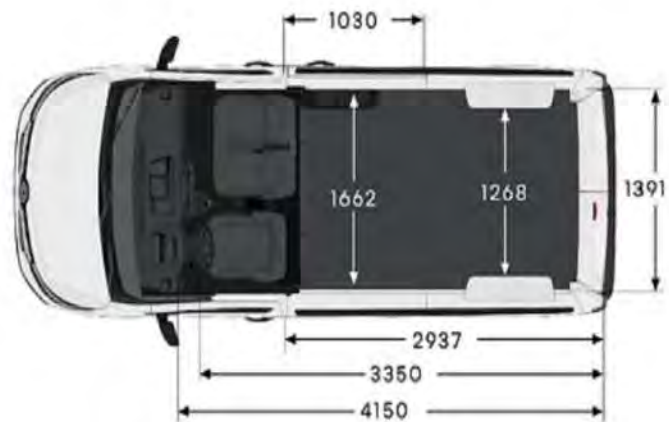
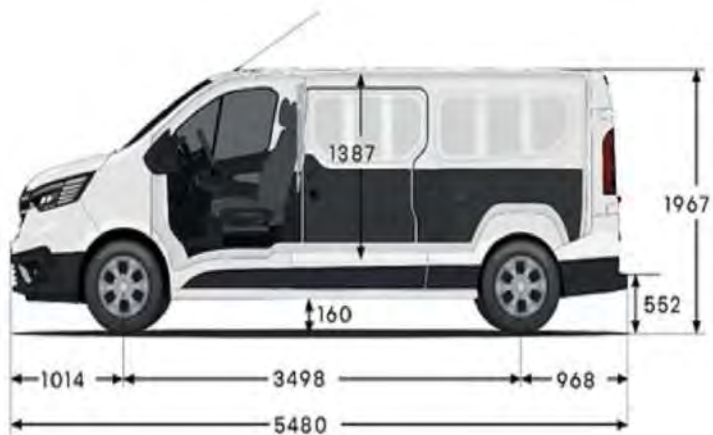


## **L1H1 : ENTRETIEN / PETITES RÉPARATIONS**

Activités : vidange, filtres, batterie, plaquettes et diagnostic

Outils	Prix estimé (€)	Poids estimé (kg)
Servante outils	500	60
Coffret outils	180	8
Compresseur portable	100	10
Pompe vidange d'huile	500	20
Bac récupération d'huile	100	10
Cric roulant	150	25
Chandelle	80	10
Valise diagnostic	1 000	5
Aspirateur pro	200	10
Consommables (huile, filtres, ...)	300	50

Prix ≈ 3 110 €  
Poids ≈ 208 kg



## L2H1 : ENTRETIEN / PETITES RÉPARATIONS

Activités : montage/démontage pneus, équilibrage, réparation crevaison

Outils	Prix estimé (€)	Poids estimé (kg)
Compresseur 50L	200	30
Démonte-pneu mobile	2 000	250
Équilibreuse compacte	1 500	100
Clé à choc	70	2
Cric pneumatique	700	15
Kit réparation pneus	100	5
Enrouleur + Tuyaux	130	8
Compresseur portable	40	2

Prix ≈ 4 740 €

Poids ≈ 412–460 kg

> avec ou sans le stockages des pneus :

2 à 4 pneus ≈ 16 à 48 kg

## **Cahier des charges**

### **Contexte**

Le groupe automobile français **Renault Group** souhaite développer une **initiative solidaire** afin de **faciliter l'accès à l'entretien automobile** pour certains publics.

Dans un contexte d'évolution des usages et des attentes clients vers plus de flexibilité, de rapidité et de services personnalisés, Renault souhaite développer un service de garage ambulancier.

Ce service vise à proposer des interventions d'entretien et de réparation directement sur le lieu de choix du client (domicile, lieu de travail), tout en garantissant les standards de qualité, de sécurité et d'image du réseau Renault.

### **Les services**

Entretien courant (vidange, filtres, niveaux)  
Pneumatiques (montage, équilibrage, réparation)  
Petites réparations mécaniques  
Diagnostic électronique

### **Zones d'intervention**

Zones urbaines et périurbaines en priorité  
Extension progressive selon la demande

### **Cible**

20/40 ans, Hommes/Femmes  
Particuliers actifs (manque de temps)  
Clients Renault et multimarques

### **Besoins**

Gain de temps  
Simplicité de prise de rendez-vous  
Confiance dans la qualité du service

### **Parc véhicules et équipements**

**Véhicules utilisés :**  
Utilitaires électriques Renault (type Trafic E-Tech)

**Aménagements :**  
Zones de stockage optimisées  
Équipements sécurisés  
Organisation modulaire

**Contraintes :**  
Poids limité  
Accessibilité rapide aux outils  
Sécurité des équipements

### **Fonctionnalités digitales**

**Plateforme (site + mobile) :**  
Prise de rendez-vous en ligne  
Choix du lieu et du créneau  
Estimation tarifaire  
Suivi de l'intervention  
Historique client

**Expérience utilisateur :**  
Interface intuitive  
Parcours simplifié  
Responsive

### **Budget (approximatif)**

Achat des véhicules  
Aménagement véhicules

### **Communication**

**Axes principaux :**  
Gain de temps  
Simplicité  
Service innovant  
Créer du lien

**Supports :**  
Site web (responsive)  
Réseaux sociaux  
Publicités imprimés  
(campagnes en concessions)

### **Évolutions possibles**

Application  
Offres d'abonnement  
Déploiement international

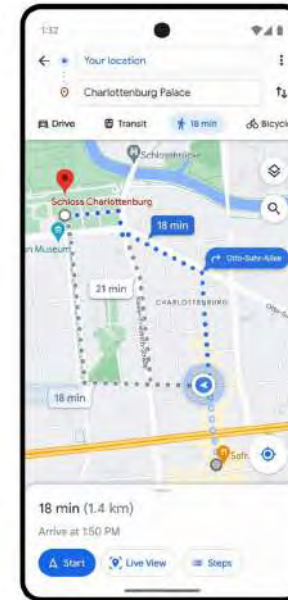
## Inspirations

Pour concevoir mon projet, je me suis appuyée sur plusieurs sources d'inspiration, chacune **apportant un aspect spécifique à l'expérience utilisateur** et au concept global. L'utilisation de cartes interactives, à l'image de Google Maps, me permet de penser la **géolocalisation des services et la navigation** intuitive. Cela offre à l'utilisateur une **perception immédiate** des interventions possibles autour de lui et facilite la planification de ses actions.

La notion de **rapidité et de gain de temps**, inspirée des services de type Drive, est également centrale. L'expérience doit être fluide, efficace et orientée vers des résultats immédiats, tout en minimisant les étapes inutiles.

Le projet puise aussi dans l'univers des contenus automobiles populaires sur YouTube. Les **tutoriels, démonstrations et retours d'expérience** créent un langage visuel et narratif accessible, engageant et pédagogique, qui rend la réparation ou l'entretien plus compréhensible et attractif pour tous.

Enfin, la dimension communautaire, inspirée des **forums et espaces d'échanges en ligne**, permet de partager des conseils, des solutions et des expériences entre utilisateurs. Cette approche renforce le sentiment de contrôle tout en créant un lien social autour de la pratique automobile.



## **Échange avec un professionnel Benjamin Destenay, mécanicien**

### **Quels sont les types d'interventions les plus fréquents que vous réalisez au quotidien ?**

(objectif : identifier les services prioritaires à proposer en mobilité)

Les plus courantes sont les entretiens périodique (vidange, remplacement des filtres), entretien/remplacer freinages et enfin les pneumatiques.

### **Quelles réparations ou opérations vous semblent difficiles, voire impossibles, à réaliser en dehors d'un atelier ?**

(objectif : définir les limites techniques du service ambulancier)

Les réparation non faisable hors ateliers, en réalités aucune, on peut tous faire dans un parking, y compris embrayage, remplacement de la boîte de vitesses ou remplacement moteur, le seul pré-requis pour ça de l'expérience, de la motivation et un peux d'outillage.

### **De quels outils ou équipements avez-vous absolument besoin pour travailler efficacement ?**

(objectif : optimiser l'aménagement des camionnettes)

Le maximum d'outillage possibles, plus tu a des choix d'outils moins tu a de problèmes. Il te faut l'outillage classique (clés plates, cliqué, tournevis, pince et autres) et les outils spécifiques aux marque ou opération à réaliser (cloches à filtre à huiles, douilles spécifiques...)

### **Combien de temps prennent en moyenne les interventions courantes (vidange, pneus, batterie, etc) ?**

(objectif : estimer la durée des rendez-vous et organiser le planning)

Question un peut complexe, je peux faire un entretien complet (vidange + tout les filtres) sur 208 essence en 30min et passer 1h30/2h sur d'autres modèles.

Pour re remplacement de 4 pneumatiques, on compte généralement 1h entre le moments où le véhicule rentre et ressort de l'atelier, mais ça peut varier en fonction de la taille des jantes et des pneus.

Pour le freinage, je mets environ 1h pour le remplacement avant et 1h pour le remplacement arrière, d'autre sont bien plus rapides mais la qualité du travail et bien inférieur.

### **Selon vous, quels sont les principaux avantages et inconvénients d'un service de mécanique à domicile pour le client ?**

(objectif : mieux comprendre la valeur perçue et les freins)

Le service à domicile ou sur lieux choisis par le client à pour avantage de lui libérer du temps (pour s'occuper des enfant par exemple), la plupart des gens travaillent de 8h à 18h avec une pause midi de 1h30 à 2h donc amener un véhicule au garage nécessitent souvent de trouver un chauffeur pour répartir, de rester sur place le temps de la prestation (temps perdu), pause de congés...

# *Recherches du projet*

- > Charte graphique de Renault
- > Naming
- > Identité graphique
- > Recherche de logo
- > Pictogrammes
- > Typographie
- > Motifs / Formes
- > Traitement d'images
- > Traitement de la carte
- > Benchmark
- > Arborescence du site
- > Zoning / Wireframee

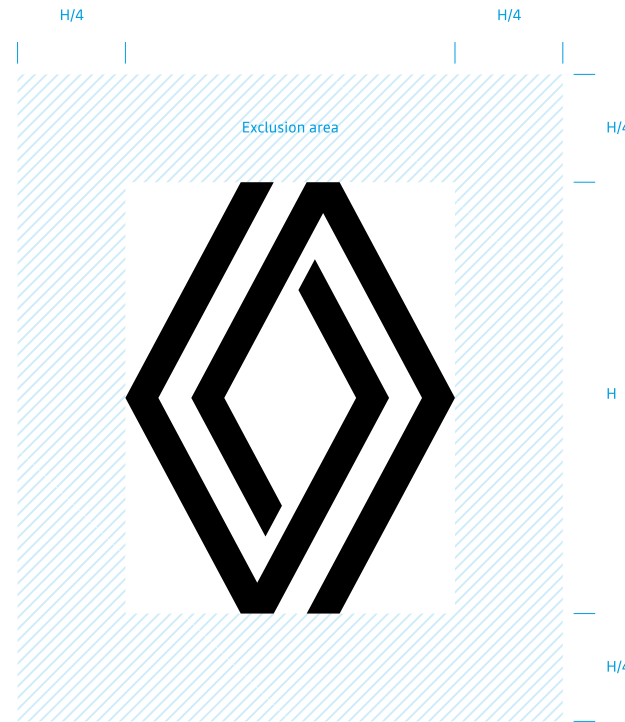
## Charte Graphique Renault

La charte graphique actuelle de Renault se caractérise par une identité moderne et épurée.

Elle utilise la typographie Nouvel'R, géométrique et lisible et une palette de couleurs sobres, dominée par le jaune emblématique et le noir pour le contraste.

Les formes sont nettes et équilibrées, avec des lignes claires et des contours précis, renforçant la lisibilité et la reconnaissance de la marque.

Mots-clés :  
minimalisme / géométrie / modernité

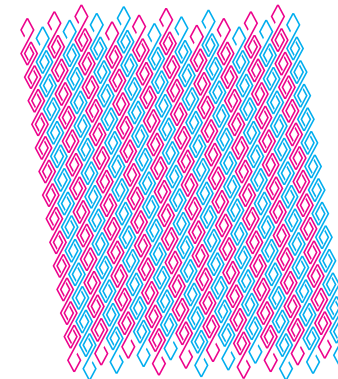


**horizontal duplication**  
x = + 1161,269 mm  
y = - 185,7 mm

**vertical duplication**  
x = + 213,906 mm  
y = + 1400 mm

(for emblem height = 100 mm only)

change the pattern to its final color after duplication



H mini = 5 mm / 40 px (favicon excepted)

### > Naming

Renault at home

Renault Care

**Renault Mobile Service**

Renault Direct

### Logo

L'idée est de partir du logo de la marque et de la décliner afin de réaliser une animation dont la fin donnerait l'emblème de la branche.

J'ai commencé par **déformer, séparer et couper** des parties du logo. Certains exemples montrent l'évolution du logo.



### > Naming IA

Renault Proche de Vous

Renault Auto Mobile

Renault Service Express

Renault Service Itinérant

Renault Service Connect

Renault Mobilité+

### > Naming Final

**Renault Mobile Service**

J'ai souhaité garder le nom de Renault pour montrer l'association à la marque.

Mobile Service est le nom qui fait directement comprendre le principe.

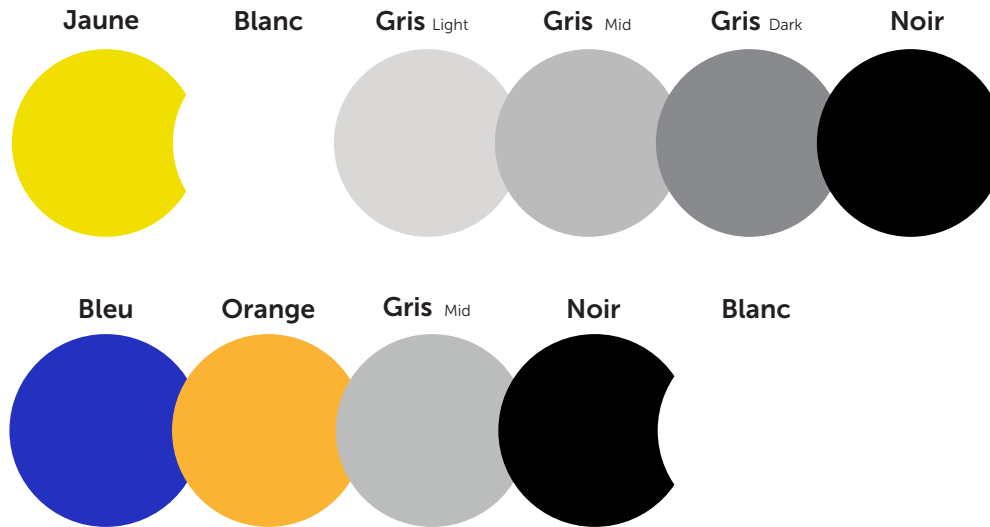


## Charte Graphique

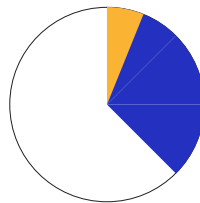
Partant de la palette d'origine, je vais utiliser le Gris Mid ainsi que le Black.

Pour les couleurs principales, j'ai décidé de modifier le jaune pour un plus orangé afin de mettre un côté plus **chaleureux** pour le côté **sociable**. J'ai également ajouté un bleu, représentant le côté mécanique qu'on peut retrouver sur les tenues de travail.

L'association de ces deux couleurs crée un **contraste de complémentaire** qui sera accentué par les contrastes de qualité et quantité.



La règle de 60/30/10



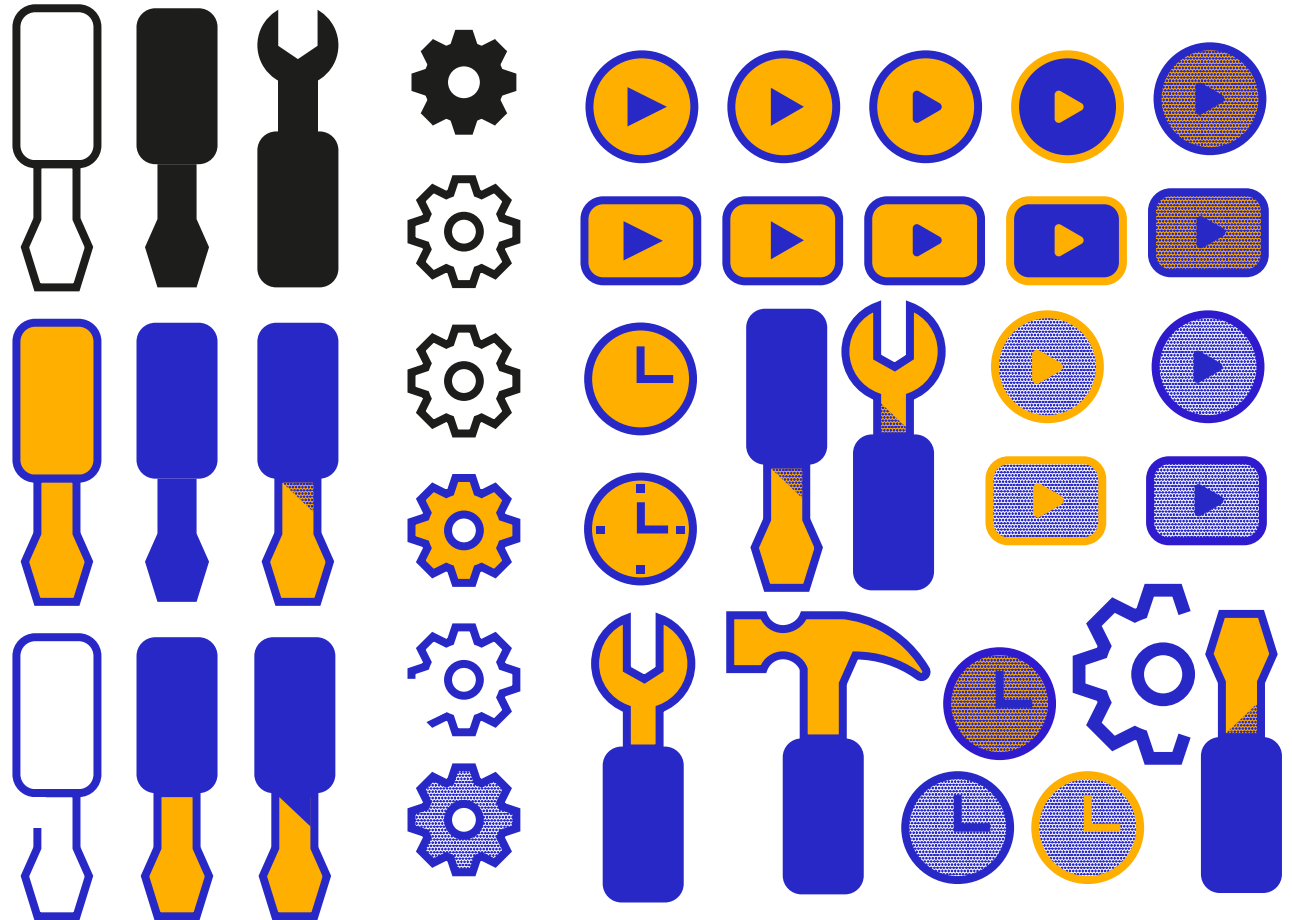
## Pictogrammes

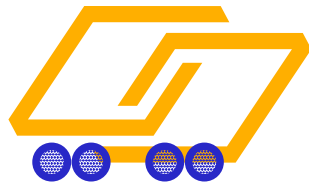
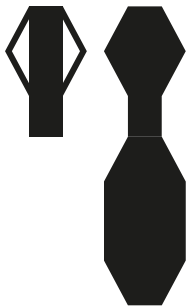
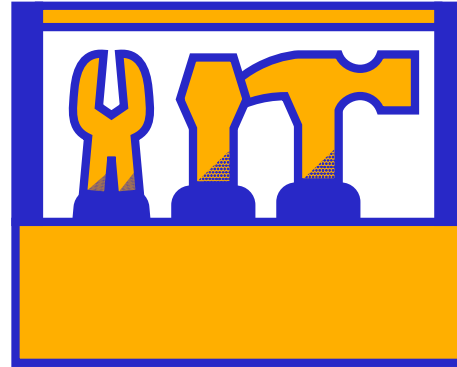
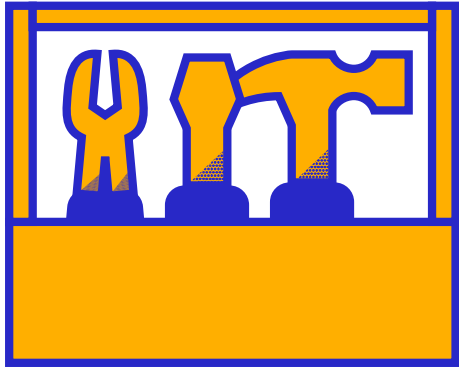
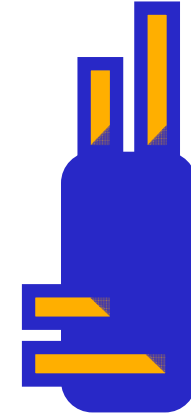
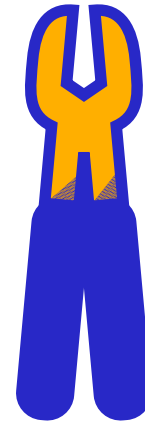
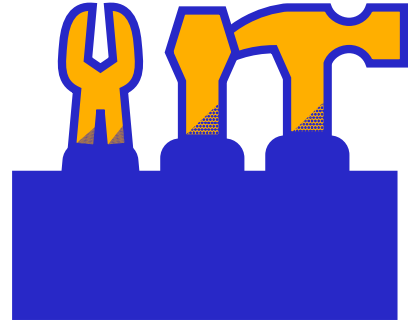
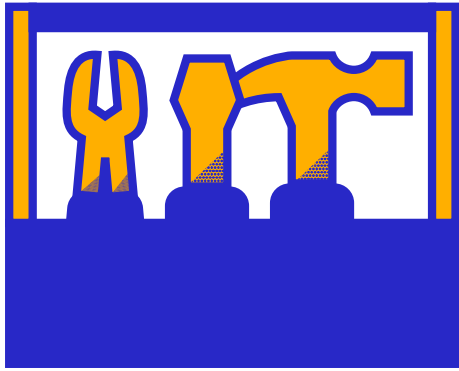
J'ai fait le choix d'une approche graphique simple et efficace afin de garantir une lecture immédiate. L'utilisation de la bichromie permet de créer un contraste fort tout en assurant une cohérence visuelle.

Pour apporter du **relief sans alourdir** les formes, j'ai intégré une trame en points pour suggérer les ombres. Ce procédé permet de conserver un **style épuré** tout en ajoutant de la **profondeur** aux pictogrammes.

Je me suis également appuyée sur des **photos**, envoyées par le professionnel, qui m'ont servi de **base** de travail. Elles m'ont permis de représenter les outils de manière réaliste, tout en les simplifiant pour les adapter au langage du pictogramme.

Enfin, j'ai privilégié des **aplats** accompagnés de **contours épais** afin de renforcer la **lisibilité**, notamment dans des **formats réduits** ou en usage mobile. L'ensemble vise à produire un langage visuel clair, accessible et immédiatement compréhensible.





J'ai également voulu accorder les angles mais le résultat est moins concluant.

## > Typographie

La typographie Nouvel'R, développée pour Renault, s'inscrit pleinement dans l'évolution de l'identité de la marque. Elle se caractérise par un dessin contemporain, géométrique et épuré, en cohérence avec le repositionnement de Renault vers plus de modernité et de technologie.

Le choix de conserver cette typographie dans mon projet s'inscrit dans une volonté de **continuité avec l'univers de Renault**. Elle permet de renforcer l'ancrage du service dans l'identité de la marque, tout en garantissant une **communication claire, accessible et professionnelle**. Son usage assure ainsi une cohérence globale entre le concept proposé et les codes visuels existants.



Typographie trouvé sur le site :  
[https://www.boutique-accessoires-renault.fr/  
themes/theme\\_renault\\_2021/assets/fonts/](https://www.boutique-accessoires-renault.fr/themes/theme_renault_2021/assets/fonts/)

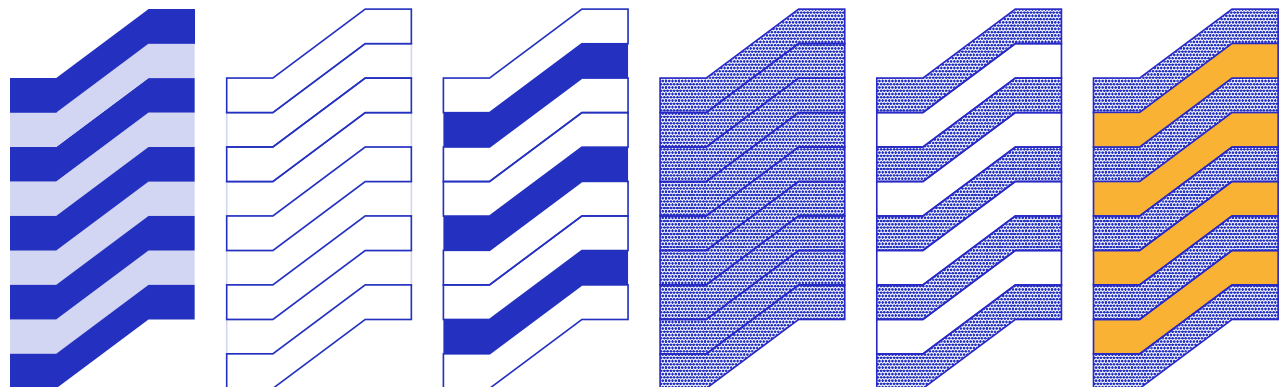
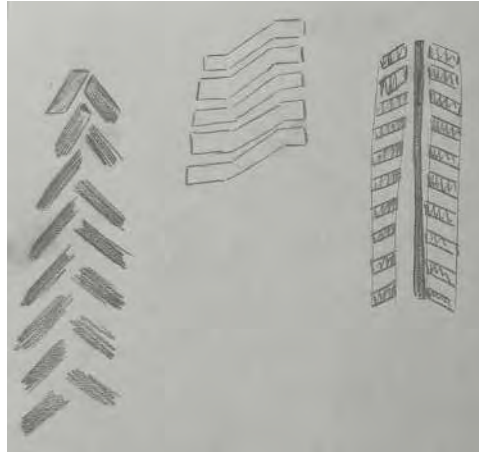
### > **Motifs**

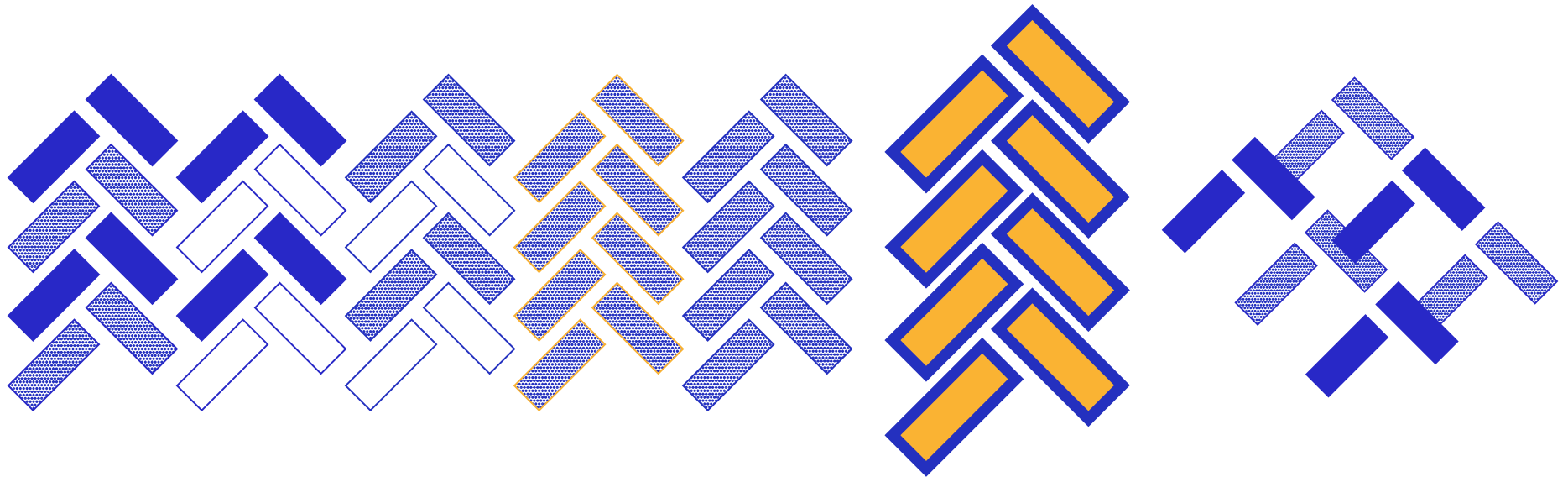
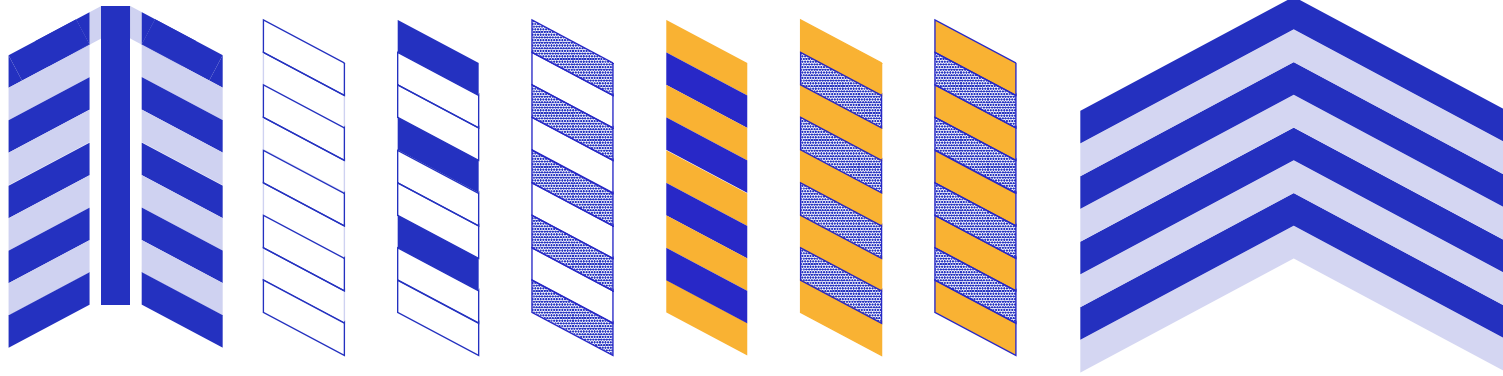
Je me suis inspirée de l'usage récurrent des motifs dans la communication de Renault, qui participent à dynamiser les supports et à enrichir l'identité visuelle.

J'ai ainsi développé un système de motifs à partir de formes géométriques simples, en cohérence avec le reste de mon univers graphique.

L'intégration de ma trame en points permet de créer du rythme et de la texture, tout en conservant une certaine légèreté visuelle.

Ces motifs s'inspirent également des traces laissées par les pneus, traduisant visuellement l'univers automobile. Cette référence apporte du mouvement (voir animation), évoque le déplacement et renforce le lien entre l'homme et son véhicule, tout en restant dans une interprétation graphique stylisée et contemporaine.



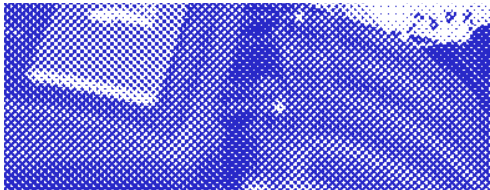


### > Images

Pour le traitement des images, j'ai choisi de travailler avec ma trame en points afin de créer des ombres et du relief tout en conservant un style épuré et cohérent avec le reste de l'univers graphique.

L'utilisation exclusive du bleu comme couleur principale renforce cette unité visuelle et crée un contraste fort, permettant de mettre en valeur les formes et les détails essentiels.

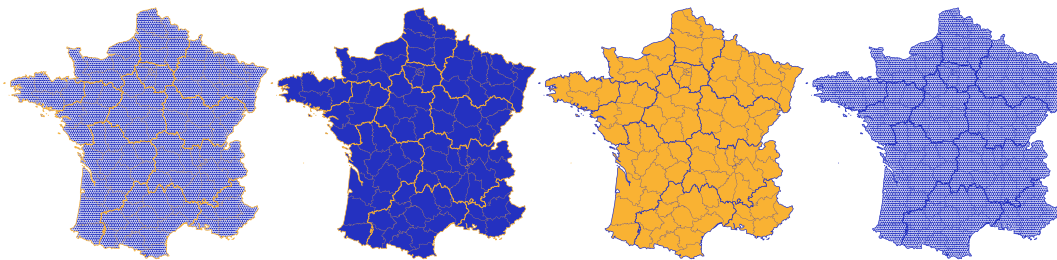
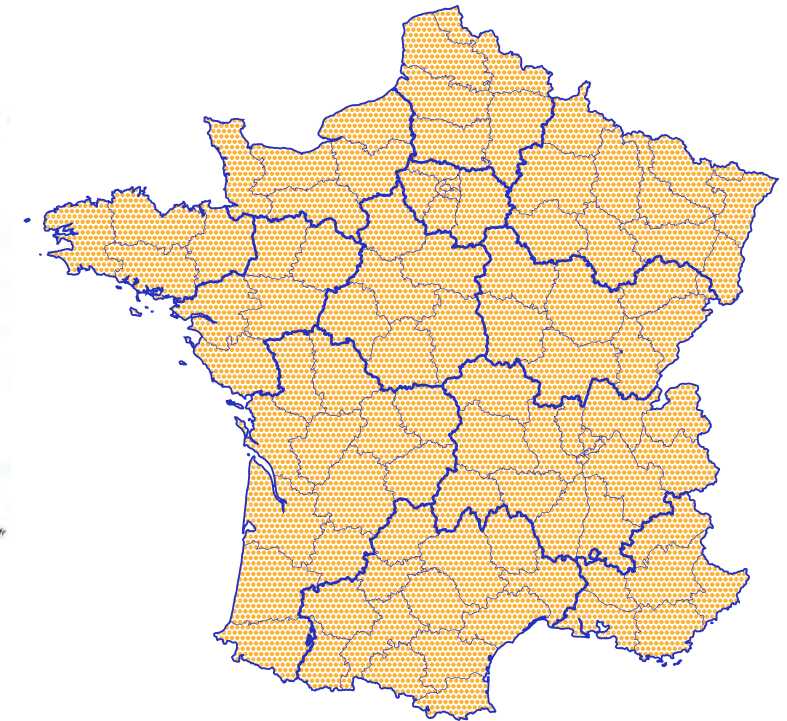
Ce choix graphique simplifie l'image tout en lui donnant une identité reconnaissable.



### > Carte

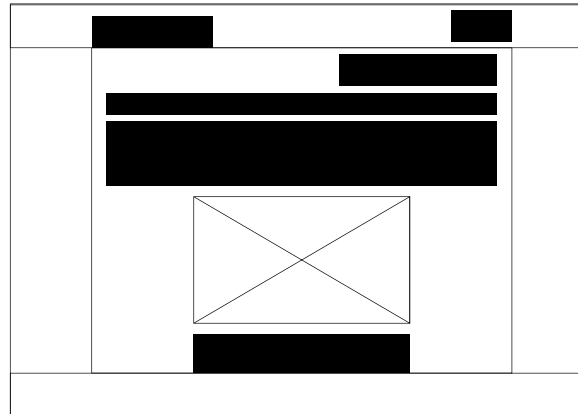
Pour le traitement de la carte, j'ai appliqué ma trame en points combinée à un jeu bichromique afin de distinguer clairement les différentes zones. Les formes géométriques restent précises et les limites des départements et régions sont bien visibles, garantissant la reconnaissance immédiate de la carte.

Ce traitement graphique conserve un équilibre entre esthétique et fonctionnalité : il rend la carte lisible et utilisable, tout en s'inscrivant dans le langage visuel global du projet. L'association de la trame et des deux couleurs crée du relief et du contraste, renforçant à la fois l'aspect structuré et la cohérence visuelle avec le reste de l'interface.



## > Analyse de l'existant

<https://www.aidetechniqueauto.fr>



Zoning  
-> une colonne simple  
-> hiérarchie visuelle en Z

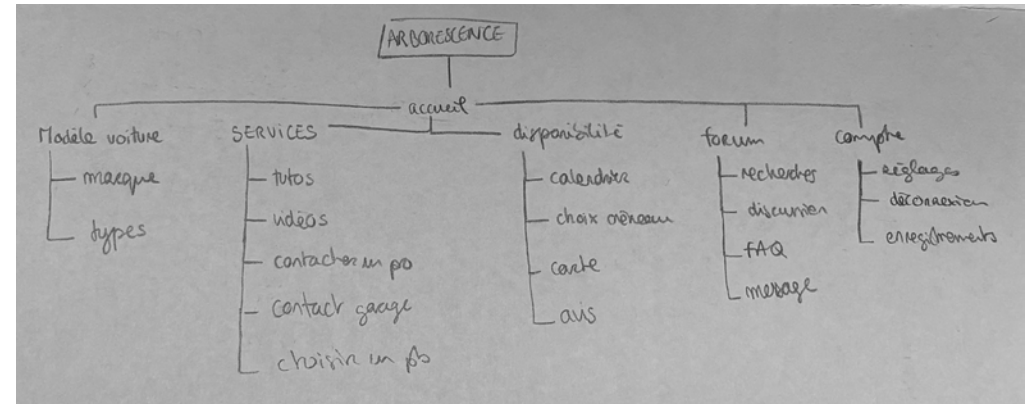
<https://www.rockauto.com>



Zoning  
-> écran scindé en deux  
-> hiérarchie visuelle coupée

Zones d'informations  
-> vide central  
-> perte de sens de lecture  
-> surplus d'infos

## > Arborescence



## > Zoning / Wireframe

