VOLET n°1

COMPRENDRE

Fiche outil **n°14**

Le parcours utilisateur

PHASE 1 : DÉCOUVRIR

1. *Reformulation de la commande et problématisation*
2. *Publics cibles et parties prenantes*
3. *Stratégies et outils d'enquête*
4. *Mener l'enquête de terrain*

PHASE 2 : DÉFINIR

5. *Centralisation et organisation des données*
6. *Analyse et traitement des données*
7. *Développer le diagnostic et diffusion*
8. *Définition des thématiques de travail*

Objectifs

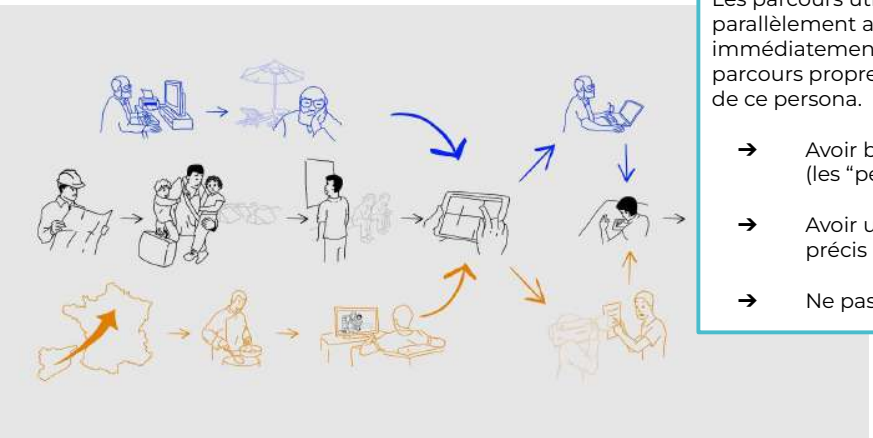
Un parcours utilisateur raconte l'histoire des actions, des sentiments, des perceptions et des états d'esprit d'un individu (comprenant les moments positifs, négatifs et neutres) pendant qu'il interagit avec un produit ou un service. En documentant la succession d' évènements et d'interactions vécus par un utilisateur, ce parcours permet de se mettre dans la peau d'un usager afin de décrire finement ce qu'il fait pour atteindre un but / répondre à un besoin.

Cela peut servir à :

- Se mettre dans la peau d'un usager,
- Rendre lisible et visible le parcours de l'usager,
- Identifier les moments problématiques et les leviers d'action au fur et à mesure de son parcours,
- Comparer les parcours du point de vue "administration" et du point de vue "administré".

Déroulement

- Etape 1 : Avoir au préalable mené un travail d'enquête qualitative afin d'identifier les situations d'usage vécues en relation avec un service / un produit / une organisation,
- Etape 2 : Identifier les étapes du parcours et les représenter sous forme de frise chronologique,
- Etape 3 : Identifier les dysfonctionnements, les points d'amélioration et les opportunités possibles.



Conseils et astuces

Les parcours utilisateur sont généralement créées parallèlement aux personas et aux scénarios, ou immédiatement après. Chaque carte représente le parcours propre à un persona et comprend une description de ce persona.

- ➔ Avoir bien identifié les différents types d'usagers (les "persona"),
- ➔ Avoir une bonne connaissance du sujet pour être précis dans les étapes,
- ➔ Ne pas oublier l'avant et l'après parcours.