

Comprendre l'expérience utilisateur

01

Les bases théoriques

Le parcours utilisateur est un outil qui permet une visualisation de l'expérience vécue par l'utilisateur par rapport à un produit, un service, une solution. Il représente les différentes étapes par lesquelles passe l'utilisateur et aide à une analyse de l'expérience, en vue de l'améliorer ou de faciliter l'adoption de la solution.

La carte d'empathie est un autre outil utilisé pour mieux comprendre un utilisateur, un bénéficiaire, une partie prenante... dans le contexte d'une solution à adopter. L'aspect sensoriel avec les catégories "voir", "entendre", "faire" permet de garder une approche concrète de l'expérience utilisateur.

Lorsque ces deux outils sont utilisés, il s'agit de se mettre autant que possible à la place de la personne visée à travers son expérience vécue ou bien souhaitée en se basant sur des observations. Pour cela, il faut aller sur le terrain pour comprendre les gens dans leur contexte. Ces observations permettent de capter ce qu'il se passe réellement et de ne pas se baser que sur des hypothèses.

Le parcours utilisateur et la carte d'empathie sont utilisés pour représenter l'expérience du bénéficiaire du produit, du service, de la solution, mais pas uniquement... Il faut prendre en compte toutes les parties prenantes de l'ensemble de la chaîne de valeur.

Ces méthodes de terrain vous permettent d'identifier les attentes non satisfaites tout comme les points de blocage actuels du côté des parties prenantes par rapport à l'adoption d'un produit, un service, une solution.

02 Le guide pratique

1. IDENTIFIER LES GRANDES ÉTAPES

Identifier les grandes étapes de la chaîne de valeur, de la prise de conscience jusqu'à la « consommation » de la solution et de sa fin de vie.

Un exemple d'étapes génériques pour un utilisateur / bénéficiaire :

- a. Prendre conscience
- b. S'informer
- c. Décider
- d. Adopter
- e. Utiliser
- f. Clôturer

2. DESSINER LE PARCOURS UTILISATEUR POUR CHAQUE PARTIE PRENANTE CRITIQUE

Le parcours représente les différentes étapes par lesquelles passe l'utilisateur avant, pendant et après l'usage du produit, du service, de la solution. Il permet de connecter les points de contact énumérés auparavant.

3. LES « POINTS DE CONTACT »

Comment l'utilisateur entre en contact avec le produit, le service, la solution tout au long de son parcours.

4. POUR CHAQUE ÉTAPE, LISTER ET ANALYSER

- a. Les attentes, besoins
- b. Les expériences positives actuelles, ce qui est déjà utile
- c. Les manques, les irritants, les obstacles

5. IDENTIFIER LES RÉPONSES, PROPOSITIONS DE VALEUR QUE LE PROJET PEUT APPORTER AUX ENJEUX MAJEURS DE L'UTILISATEUR

PARCOURS UTILISATEUR	1 Prendre conscience	2 S'informer	3 Décider	4 Adopter	5 Utiliser	6 Terminer
BESOINS/ ATTENTES						
POINTS DE CONTACT						
EXPÉRIENCE ACTUELLE  						

6. COMPLÉTER LA CARTE D'EMPATHIE DES ACTEURS MAJEURS DE L'EXPÉRIENCE / LA SOLUTION CONSIDÉRÉE

Carte d'empathie

Date: _____ Version: _____

1 La personne

- qui souhaitons-nous comprendre?
- sa situation
- son rôle

Objectif

2 Ce qu'elle a besoin de faire

- que doit-elle faire de manière différente?
- quelles tâches souhaite-t-elle pouvoir réaliser?
- comment saura-t-elle qu'elle a réussi?

6 Ce qu'elle entend

- ce que disent les autres
- ce que disent ses amis,
- ce que disent ses collègues
- les on-dit

7 Ce qu'elle pense et ressent

<p>PROBLÈMES</p> <ul style="list-style-type: none"> - peurs - frustrations - obstacles 	<p>ASPIRATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> - souhaits - rêves
--	---

Quelles autres pensées pourraient influencer son comportement?

3 Ce qu'elle voit

- marché / offres
- environnement immédiat
- ce que font les autres
- lectures, films, vidéos

4 Ce qu'elle dit

- ce que nous avons entendu dire par cette personne
- ce qu'elle pourrait dire

5 Ce qu'elle fait

- au quotidien
- comportement observé
- ce qu'elle pourrait faire

Source Dave Gray / xplane.com Traduction: Philippe Boukobza / heuristique.com

03 Pour approfondir

• <https://www.lescahiersdelinnovation.com/2017/06/parcours-utilisateur-et-scenarios-d-usage/>