

Donner corps aux idées, pour tester, ajuster, affiner

Le parcours utilisateur

Description :

Le parcours utilisateur est un outil de visualisation du vécu d'une personne dans un service ou une situation donnée. Il permet de découper un moment-clé (comme un emménagement, une activité) en étapes successives, et d'observer ce que fait, ressent ou rencontre l'utilisateur à chacune de ces étapes.

Lors de l'étape du prototypage, il sert à donner forme à un scénario de service, à tester sa fluidité, sa cohérence, ses points de friction. On peut s'en servir pour représenter une idée en train d'être conçue, ou pour formaliser un nouveau parcours à tester.

Conseil d'utilisation :

1. Choisissez, comme point de départ, un « moment de vie » à modéliser : par ex. l'accueil dans un établissement, le temps du repas, le projet d'accompagnement personnalisé.
2. Découpez ce moment en étapes clés (chronologiquement).
3. Pour chaque étape, essayez au mieux de décrire :
 - Ce que fait l'utilisateur
 - Ce qu'il peut ressentir ou vivre (Que fait l'utilisateur durant cette étape ?)
 - Les éventuelles difficultés ou points de tension (Quels problèmes rencontre-t-il ?)
4. Identifiez ensuite des améliorations possibles à l'idée co-conçue à partir de ces constats.

Cet outil peut être rempli collectivement, à partir d'un scénario imaginé lors de la co-conception.

Matériel nécessaire :

- Un gabarit de parcours utilisateur imprimé au format A3 ;
- Des post-its, des stylos ou des feutres ;
- Optionnel : données récoltées lors de l'immersion (*verbatim*, observations...) mises en forme pour étayer le parcours utilisateur d'éléments sensibles et tangibles.

QUEL PARCOURS L'UTILISATEUR SUIVIT-IL ?

| Étape : |
|--|--|--|--|--|
| <p>Que fait l'utilisateur durant cette étape ?</p> |
| <p>Quelles problématiques rencontre-t-il ?</p> |