



## 1 La personne ("contexte")



Qui as-tu devant toi ?

A quel groupe cible (« persona ») cette personne correspond-elle ? Quelles caractéristiques de cette personne font qu'elle appartient à ce groupe cible ?

## 2 Les interactions ("faits")



Pourquoi, quand et comment la personne entre-t-elle en contact avec votre produit ou service ? Limitez-vous à 1 à 3 moments d'interaction importants.

### Pourquoi?

- Contexte (étape de la vie, événement, qu'est-ce qui précède ?)
- Besoin concret (qu'est-ce que la personne veut accomplir, quel est le résultat souhaité ?)

**Quand?** Dans quelle "phase d'utilisation" se trouve la personne au moment de l'interaction :

1. Découverte/exploration
2. Demande/achat
3. Utilisation
4. Renouvellement/remplacement

### Comment?

- Par quels canaux (web, mail, contact physique, ...) ?
- Comment la personne a-t-elle trouvé le canal ?
- Comment fonctionne exactement l'interaction ?  
Qu'est-ce qui est mis à disposition de l'utilisateur en termes d'information, d'interactivité, d'assistance ?

## 3 Le sentiment



Comment la personne évalue-t-elle son expérience utilisateur en général ?



😊 Quels sont les aspects positifs ? Qu'est-ce qui va bien ? De quoi est-il satisfait ?

😞 Quels aspects peuvent être améliorés ? Qu'est-ce que la personne aimerait voir différent ? Quelle est l'expérience utilisateur \*idéale\* pour lui/elle ?

🗣️ Y a-t-il des choses sur lesquelles la personne est vraiment bloquée ? Comment venir ? Et quel soutien attend-il/elle d'être aidé(e) ?

Si nécessaire, utilisez les 15 principes du service design comme lignes directrices pour cette partie :

1. Facile à trouver ?
2. Objet du service = clair ?
3. Les attentes vis-à-vis des utilisateurs = claires ?
4. Soutien et informations à chaque étape
5. Reconnaissable ("L'utilisateur peut-il se fier à une expérience antérieure ailleurs ?")
6. Utilisable sans connaissances préalables ?
7. Agnostique de la structure organisationnelle ?
8. Pas d'étapes inutiles ?
9. Cohérent sur tous les canaux ?
10. Pas de rues sans issue ?
11. Accessible à tous (indépendamment des connaissances ou des compétences) ?
12. Intérêts conflictuels entre les usagers et le personnel ?
13. L'état du système suit-il l'état de l'utilisateur ?
14. Les décisions sont-elles clairement expliquées ?
15. Toujours un interlocuteur disponible ?

