



CARTE DE PARCOURS

DESCRIPTION

Cet outil de travail présente la façon de créer une carte de parcours pour visualiser l'expérience qu'ont les utilisateurs d'un produit ou d'un service et en visualiser une nouvelle conception.

QUAND UTILISER

- Au début de la création ou de la reconception d'un produit, d'un service ou d'un programme, afin de mieux comprendre l'expérience de l'utilisatrice ou de l'utilisateur et de se concentrer sur le bon problème à résoudre.
- Après avoir mis à l'essai les prototypes et recueilli les commentaires, pour enregistrer et visualiser comment la solution proposée répond aux besoins des utilisateurs et utilisatrices et traite le problème sous-jacent.



OUTILS DE TRAVAIL COMPLÉMENTAIRES

- Carte d'empathie : comprendre les utilisateurs et hiérarchiser leurs besoins (DDN2-J03)
- Persona des utilisateurs (code à déterminer)
- Cerner le problème dans le processus de conception : deux modèles de questions à exploiter (DDN2-J02)
- Comment établir un énoncé de problème subjectif (DDN2-J06)

OBJECTIF

On peut créer les cartes de parcours aux fins suivantes :

- établir une vue d'ensemble et une histoire visuelle de l'expérience d'une utilisatrice ou d'un utilisateur;
- empathiser avec les utilisateurs et utilisatrices, mieux comprendre leurs points bénéfiques et leurs points problématiques ainsi que le contexte du problème à résoudre.

RÉSULTAT SOUHAITÉ

Le but d'une carte de parcours est de créer une représentation visuelle du parcours qu'a l'utilisatrice ou l'utilisateur d'un produit ou d'un service. Elle vous permet de mieux empathiser avec l'utilisateur ou l'utilisatrice et, ultérieurement, de créer de meilleurs énoncés de problèmes, de défis et de possibilités, ou de conclure si la solution proposée répond ou non à ces énoncés.

COMMENT SE SERVIR

Suivez les étapes ci-dessous pour remplir une carte de parcours.

1. Scénario et utilisatrice ou utilisateur
 - Définissez le scénario que vous souhaitez analyser.
 - Déterminez qui est l'utilisatrice ou l'utilisateur et quel but elle ou il cherche à atteindre.
2. Les étapes du parcours
 - Définissez les principales étapes du parcours de l'utilisateur ou de l'utilisatrice. Par exemple, les étapes de la retraite d'un.e militaire pourraient être « le service militaire », « la transition » et « le travail civil ».
3. Parcours de l'utilisatrice ou de l'utilisateur
 - Fixez la séquence des actions qu'a entreprises l'utilisateur ou l'utilisatrice à chaque étape de son parcours.
4. Pensées et courbe émotionnelle de l'utilisatrice ou de l'utilisateur
 - Cernez les sentiments et les observations qui y correspondent. Les émotions, les pensées, les questions et les motivations de l'utilisateur ou de l'utilisatrice seront des connaissances qu'on pourra affiner ultérieurement lors de la recherche sur les utilisatrices et utilisateurs.
5. Possibilités
 - Commencez à répertorier les occasions possibles sur la carte du parcours et reliez-les aux points problématiques de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.

VOICI LES ÉLÉMENTS D'UNE CARTE DE PARCOURS RÉUSSIE.

1. Utilisateur ou utilisatrice

Le personnage qui fait l'expérience du parcours est l'utilisatrice ou l'utilisateur avec lequel vous avez choisi d'empathiser et que vous voulez mettre en valeur.

2. Le scénario et les attentes

Le scénario décrit la situation dont traite la carte de parcours; il est associé à l'objectif ou au besoin de l'utilisateur ou de l'utilisatrice et à ses attentes précises.

3. Étapes du parcours

Les différentes étapes de haut niveau qui vont structurer le contenu de la carte de parcours.

4. Actions, états d'esprit et émotions

Au cours de chaque étape du parcours, une narration visuelle met en évidence les décisions prises par l'utilisatrice ou l'utilisateur, ainsi que ses observations et sentiments qui y correspondent à mesure qu'elle ou il achève sa tâche.

5. Possibilités

Les possibilités sont les connaissances acquises en cernant les points bénéfiques et problématiques de l'utilisateur ou de l'utilisatrice. Elles permettent de comprendre une expérience et ses répercussions, et peuvent même produire différentes solutions.



CARTE DE PARCOURS

**Étapes du
parcours**

**Parcours de
l'utilisateur**

**Réflexions des
utilisateurs**

**4 Courbe
émotionnelle**

**5 Potentiel
Opportunité**

