

DÉMARCHE



Définition

L'expérience utilisateur permet de résoudre une problématique en se centrant sur l'utilisateur, le client, l'humain.

Valeurs requises

- Être en empathie avec l'utilisateur
- Respecter l'éthique
- Ne pas induire ou manipuler l'utilisateur
- Travailler en équipe, co-concevoir
- Penser au delà de l'outil numérique



UX

UI

Immersion

Cadrage

Analyse et recherches de l'existant.
Repérer les problèmes des utilisateurs.

Audit

Cette étape consiste à interviewer des porteurs d'intérêt de manière à se mettre en empathie avec eux. Les interviewers cherchent à établir ce que les utilisateurs font (DO), pensent (THINK), ressentent (FEEL) et disent (SAY).

Idéation

Créer

Cette phase est celle de la génération d'idées.

Stratégie

Proposition de valeur.
Réponse à la problématique

Organisation

Information

Faire l'architecture des informations.
Organiser et structurer le contenu.

Production

Prototypage

Construire des représentations réelles

Test utilisateur

Confronter le résultat aux utilisateurs dans le but d'affiner la solution.

Mise en place

Mise en place de solution



Immersion

- Collecter toutes les informations nécessaires pour établir la vision d'ensemble du projet auprès des 3 acteurs clés de cette phase : Commanditaire
+ Concurrence + Cibles
- Identifier les problèmes à résoudre et cerner le périmètre du projet

Livrables

- Cahier des charges
- Synthèse de la recherche utilisateur

Actions

1 - Analyse du brief commanditaire

Organisation
Objectifs / attentes / enjeux
Identifier les cibles

2 - Recherche et études existantes

Prendre connaissance de tout ce qui existe autour du projet

4 - Rédaction du cahier des charges

Reformuler les besoins du commanditaire et challenger sa vision

5 - Recherche utilisateur

Informations sur les différents types d'utilisateurs : motivations, priorités, comportements, freins, aptitudes, besoins...

Trois enquêtes possibles :

- > Enquêtes quantitatives (données en ligne)
 - > Enquêtes qualitatives (questionnaire, entretien, traitement et analyse des réponses)
 - > Observations sur le terrain
-

Temps

1 jour

1 jour

1 jour

Plusieurs jours



Idéation

- Générer de manière collaborative le plus d'idées possibles
- Proposer de la valeur dans le but d'innover

Livrables

- Restitution des ateliers
- Personas

Actions

1 - Atelier brainstorming

Organisation

Objectifs business / attentes / enjeux

Identifier les cibles

2 - Atelier experience map, empathy map, personas

Co-création sur la base des données récoltées lors de la recherche utilisateur

4 - Rédaction de la proposition de valeur

Stratégie, axe, concept

Temps

2h

2h

1 jour



Organisation

- Définir, catégoriser puis hiérarchiser les contenus
- Organiser et structurer les parcours utilisateurs
- Lister les fonctionnalités au service des contenus

Livrables

- Restitution des ateliers
- Personas

Actions

1 - Inventaire des contenus

Hiérarchiser les contenus

.....

2 - Création des parcours utilisateurs

.....

3 - Lister les fonctionnalités

.....

Temps

| Plusieurs jours

| 3 jours

| 1 jour



Production

- Réaliser une maquette / un prototype de la solution
- Tester le prototype

Livrables

- Prototypes
- Maquettes
- Solution finale

Actions

1 - Prototypage papier

Matérialisation des parcours utilisateurs sous forme de storyboards

2 - Maquettage / production graphique

Proposition de maquettes graphiques

3 - Design graphique

Mise au point du design, de la direction artistique

4 - Tests utilisateurs

Affiner la solution au fur et à mesure

5 - Correction à l'issue de la phase de test

Temps

Plusieurs jours

Plusieurs jours

1 semaine

1 à 2 jours

Plusieurs jours



ATMP 76

L'ATMP 76 est une association tutélaire pour majeurs protégés.

Problèmes principaux identifiés

- Le site est destiné à plusieurs cibles très différentes
- Le vocabulaire et les termes juridiques ne sont pas accessibles à tous
- Les majeurs protégés peuvent avoir des difficultés de compréhension et de lecture
- Il y a un manque d'informations et de clarté

Actions principales réalisées

- Recherche utilisateurs
- Audit du site actuel
- Journée immersif dans les locaux de l'ATMP 76 afin de bien comprendre les enjeux
- Création de proto-personas en co-création avec le client
- Création des parcours utilisateurs adaptés
- Réalisation d'une arborescence ergonomique et SEO
- Refonte du site internet (en cours)

PARTENAIRE

Benoît
35 ans
Mauné-Ennard
Plombier

Verbatim
"Je suis plombier et j'interviens souvent en urgence au domicile des majeurs protégés. J'ai besoin de savoir à qui je dois m'adresser pour être payé. Il m'arrive que les interventions se passent mal, j'ai besoin d'avoir un contact."

Objectifs
- Pouvoir contacter la personne qui s'occupe de mon bien.
- Pouvoir régler mes factures.
- Être payé dans les temps.

Problèmes / Frustrations
- Mon client refuse de me payer.
- Ma facture n'est pas réglée.
- Je ne comprends pas les objections de mon client.
- J'ai rencontré un problème lors de mon intervention.

Besoins
- J'ai besoin de coordonnées de numéros.
- J'ai besoin de savoir comment s'écrire.

Équipements
Ordinateur, téléphone, tablette.

MAJEUR PROTÉGÉ

Mélicca
30 ans
En couple
En foyer d'hébergement
à Saumont La Poterie
Salariée en ESAT
En tutelle

Verbatim
"J'aspire à plus de liberté, je veux être indépendante mais j'ai besoin d'être accompagnée au niveau de mes droits."

Objectifs
- Obtenir des outils pour mieux gérer mes droits.
- Comprendre les différences entre les tutelles.
- Connaître mes droits.
- Avoir les coordonnées de mon mandataire.
- Connaître le coût et les possibilités de financements de l'hébergement.

Problèmes / Frustrations
- Je ne comprends pas les démarches administratives.
- J'ai beaucoup de difficultés à gérer mes finances.
- J'ai du mal à trouver un logement.
- J'ai du mal à trouver un emploi.
- J'ai du mal à trouver un logement.
- J'ai du mal à trouver un emploi.
- J'ai du mal à trouver un logement.
- J'ai du mal à trouver un emploi.

Besoins
- Changement de loi de vie.
- Le mariage / PACS / enfants.

Équipements
Portable PC, Téléphone portable.

AIDANT

Jean-Luc
45 ans
Marié - 2 enfants
Chef
Employé d'usine
Curateur de sa mère
depuis 5 mois

Verbatim
"Je dois aider ma mère qui à maintenant 80 ans, je m'inquiète pour elle. Je me demande si il n'est pas préférable de vendre sa maison. J'ai pas le temps et les démarches administratives sont lourdes ! J'ai peur de faire des erreurs."

Objectifs
- Obtenir des outils pour mieux gérer mes droits.
- Comprendre les différences entre les tutelles.
- Connaître mes droits.
- Avoir les coordonnées de mon mandataire.
- Connaître le coût et les possibilités de financements de l'hébergement.

Problèmes / Frustrations
- Je ne comprends pas les démarches administratives.
- J'ai beaucoup de difficultés à gérer mes finances.
- J'ai du mal à trouver un logement.
- J'ai du mal à trouver un emploi.
- J'ai du mal à trouver un logement.
- J'ai du mal à trouver un emploi.

Besoins
- Connaître les parties administratives et financières.
- Vérifier les coûts.
- Avoir un contact / spécialiste de contact.
- Avoir un contact / spécialiste de contact.
- Planifier des démarches administratives (M.D.V.C.).
- Connaître les possibilités de financements de mes projets.
- Obtenir des services complémentaires (D.S.P.).

Équipements
Ordinateur, téléphone.

Echantillon de proto-personas



CMQ Habitat, énergies renouvelables et éco-conception Occitanie

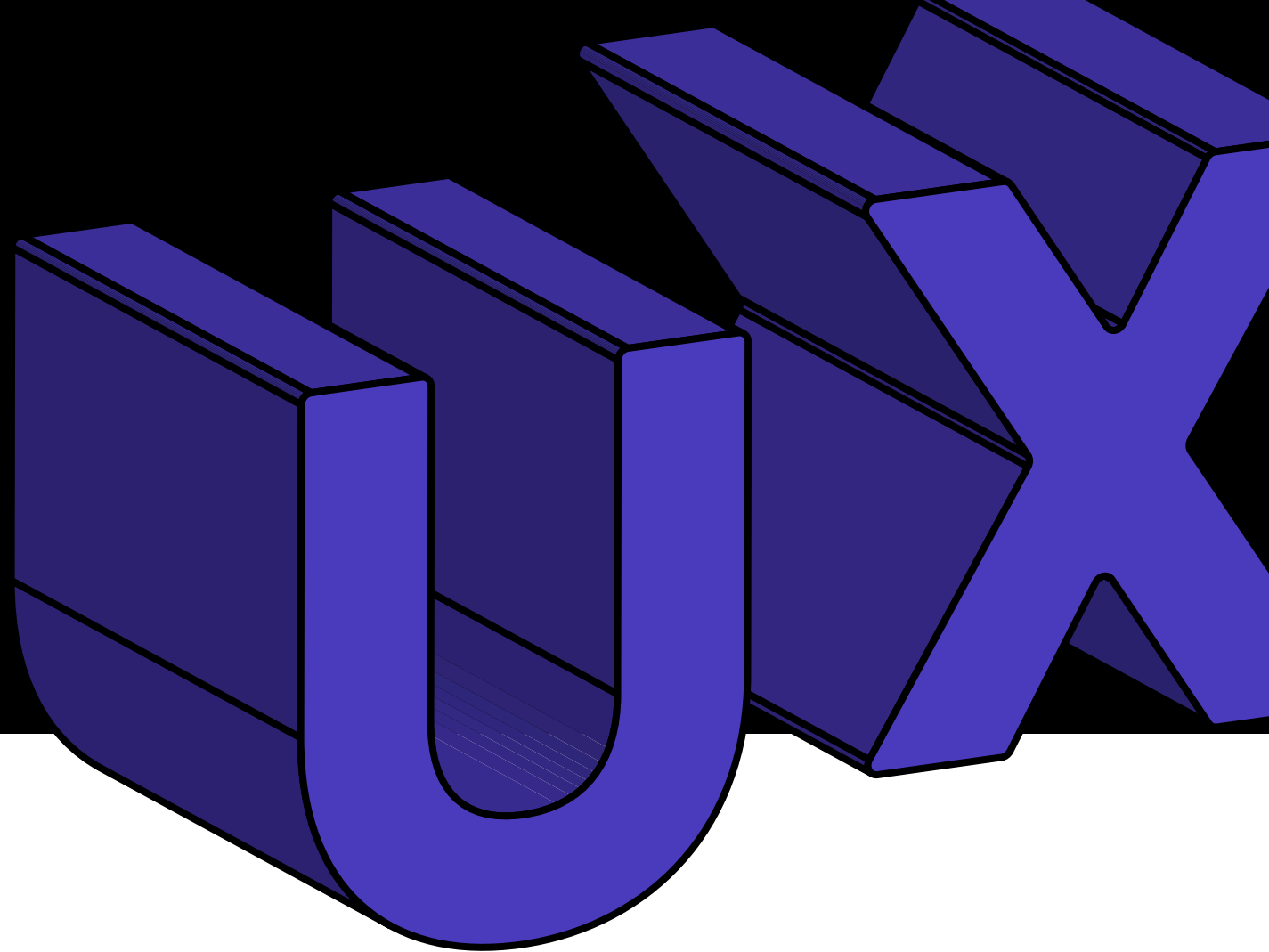
Problème principal identifié

- Besoin d'un outil pratique pour guider les étudiants dans leur parcours scolaire et leurs proposer un chemin adapté à leur expérience et envie.

Actions principales réalisées

- Recherche utilisateurs
- Stratégie numérique
- Organisation des données
- Structuration des contenus
- Création des parcours utilisateurs adaptés
- Réalisation d'une PWA sur-mesure





 Atelier du design

2 rue Lézurier de la Martel
76000 Rouen



Fabrice Milloz
fm@atelier.design
Tel : 06 72 29 81 72



Romain Gentilella
rg@atelier.design
Tel : 07 86 38 77 32