Atelier « users by users »  
quand les utilisateurs finaux construisent leur vision.

# 2 Objectifs majeurs

• Permettre de recenser les besoins et les attentes des utilisateurs finaux. A noter, L’objectif n’est pas d’innover, même si cela est possible.

• Challenger une autre vision plus innovante en s’assurant que celle-ci répondent bien aux attentes fondamentales des utilisateurs finaux.

# Méthodologie en 3 points

• Identifier les attentes des participants pour construire un service adapté à leurs besoins.

• Imaginer et trier les fonctionnalités par ordre d’importance et de priorité.

• Prototyper une interface idéale.

# Gains

• Avoir une référence posant les besoins et les attentes du point de vue des utilisateurs finaux.

• Avoir un point de comparaison avec les besoins et les attentes du point de vue Métier et concepteur.

• L’atelier peut se dérouler en parallèle d’un autre atelier plus innovant.

• En début de projet, le résultat de l’atelier vaut pour un test utilisateur.

• En fin de projet, le résultat de l’atelier permet de mesurer le chemin parcourru.

# Quelques règles

• Rester bienveillant et courtois avec et entre tous.

• S’écouter. Ne pas s’interrompre.

• 1 seule conversation à la fois.

• Ne pas se contraindre ou contraindre quelqu’un avec des considérations techniques.

• Ici tout est possible.

• Vous êtes des experts. Faites-vous confiance.

# Prérequis

• Avoir à disposition des informations brutes. Ex. : des cartes de valeur et/ou d’empathie.

• Durée total : 3 jours

• Nombre de participants : 6 à 12

• Nombre de coachs : 2 à 3

# **Planning**

# Jour 1

08h30 - 09h30 : Installation

09h30 - 10h00 : Accueil

10h00 - 10h30 : Icebreaker

10h30 - 11h00 : Immersion

11h00 - 12h00 : Élaboration des personae : construction

12h00 - 12h30 : Personae : partage

12h30 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 14h00 : Expérience map : Foisonner

14h00 - 15h00 : Expérience map : Regrouper et filtrer

15h00 - 15h30 : Expérience map : Compléter

15h30 - 16h30 : Expérience map : Séquencer et organiser

16h30 - 17h30 : Expérience map : Corréler

17h30 Fin

17h30 - 18h30 : Debriefing entre coachs

# Jour 2

08h30 - 09h00 : Installation

09h00 - 09h30 : Accueil

09h30 - 10h00 : Debriefing de la veille

10h00 - 11h00 : Expérience map : Agréger

11h00 - 12h00 : Expérience map : Valider

12h00 - 12h30 : Prototypage : Préparation

12h30 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 16h00 : Prototypage : Créer

16h00 - 17h00 : Prototypage : Assembler

17h00 - 17h30 : Debriefing

17h30 Fin

17h30 - 18h30 : Debriefing entre coachs

# Jour 3

08h30 - 09h00 : Installation

09h00 - 09h30 : Accueil des testeurs

09h30 - 10h00 : Icebreaker + Debriefing de la veille

10h00 - 11h00 : Évaluation : Comprendre

11h00 - 12h00 : Évaluation : Enrichir et améliorer

12h00 - 12h30 : Q/R sur la méthodologie de l’atelier #1

12h30 Fin

13h30 - 14h30 : Pause déjeuner

14h30 - 17h30 : Debriefing de atelier

# **Détails des modules**

# Icebreaker

Objectif : Faire connaissance entre participants.

Durée : 30 min

Méthodologie : selon le nb de participants

# Immersion

Objectif : Rappel du contexte et du chemin parcouru

Durée : 30 min

Méthodologie : Les coachs présentent le projet, les attentes et l’objectif. Un focus important et détaillé sera fait sur le contenu des cartes d’empathie et/ou de valeur.

# Personae

Objectif : Création de personnages fictifs représentant les utilisateurs du module.

Durée totale : 1 h 30 min

Méthodologie : En 2 étapes. Après une courte séance en plénière pour définir l’orientation, les participants construisent des profils types et représentatifs des activités.

Les coahs peuvent proposer des profils ; aux participants de les valider ou d’en proposer d’autres.

Étape 1 - Élaboration des personae : EN GROUPE ou INDIVIDUELLEMENT

Durée : 1 h

Méthodologie : Sur la base des cartes d’empathie, de valeur et de ses expériences, chacun construit un ou plusieurs profils.

Étape 2 - Élaboration des personae : EN PLÉNIÈRE

Durée : 30 min

Méthodologie : Tour à tour, chacun présente son profil. Après les échanges, les améliorations sont consignées pour finaliser les profils.

# Expérience map

Objectif : Création d’une frise des activités l’utilisateur durant son activités sur le service.

Durée totale : 7 h

Méthodologie : Sur la base des modules précédents, une cartographie des activités des utilisateurs est conçue pour visualiser les activités de chaque persona.

Étape 1 - Foisonner : INDIVIDUELLEMENT

Durée : 30 min

Méthodologie : Chacun choisit un persona et rédige sur un post-it une action existante ou souhaitée (verbe + complément). Pas de limite de post-it, écrire lisiblement.

Étape 2 - Regrouper et filtrer : EN PLÉNIÈRE

Durée : 1 h

Méthodologie : Chacun colle ses post-it sur le mur. Tous les participants s’activent pour regrouper les idées identiques. Les idées non-souhaitées sont écartées dans 2 boites : « à écarter » et « boites idées ».

Étape 3 - Compléter : INDIVIDUELLEMENT

Durée : 30 min

Méthodologie : répétition de l’étape 1 où chacun ajoute les idées qui lui manquent.

Étape 4 - Séquencer et organiser : EN PLÉNIÈRE

Durée : 1 h

Méthodologie : Répétition de l’étape 2 avec en plus l’objectif de placer dans un sens logique chaque activité. Cette étape constitue la création de la frise.

Étape 5 – Corréler : EN GROUPE et EN PLÉNIÈRE

Durée : 1 h

Méthodologie : En 2 groupes, chacun sur une portion de la frise, ajouter les dépendances vers le service et l’utilisateur. Puis les groupes échangent sur leur avancée.

Étape 6 – Agréger : EN GROUPE

Durée : 1 h

Méthodologie : En 3 groupes, les participants listent les fonctions attendues pour chaque écran. Un écran est environ égal à une étape.

Étape7 –Valider : EN PLÉNIÈRE

Durée : 1 h

Méthodologie : Les groupes de l’étape 6 échangent sur leurs travaux et valident ensemble leur projet.

# Prototypage

Objectif : Sur la base de la frise, créer un prototype de l’outil

Durée totale : 3 h 30 min

Méthodologie : Sur la base de la frise et des écrans, les participants dessinent l’interface et proposent un enchainement entre eux pour fabriquer une navigation.

Étape 1 - Créer : EN GROUPE et EN PLÉNIÈRE

Durée : 2h 30 min

Méthodologie : « Tous pour 1 » : 3 groupes sont formés et chaque groupe choisit et dessine 2 maquettes d’écrans. Après un court partage en plénière, les groupes échangent leurs places et améliorent les maquettes du groupe précédent. Sous réserve du temps disponible, ce jeu de chaises musicales est repéré autant de fois que l’on souhaite jusqu’à aboutir un résultat satisfaisant pour les participants.

Étape 2 – Assembler : EN PLÉNIÈRE

Durée : 1 h

Méthodologie : Les participants échangent une dernière fois sur leurs maquettes d’écrans. A terme, les écrans sont assemblés selon le modèle de flux de production pour former la navigation.

# Évaluation avec les testeurs

Objectif : Valider la démarche et optimiser les prototypes

Durée totale : 2 h

Méthodologie : évaluer le chemin parcouru et les résultats obtenus par les utilisateurs (testeurs) qui n’ont pas participé aux ateliers précédents. Dans un second temps, testeurs et participants se regroupent pour améliorer le tout.

Étape 1 - Comprendre : EN PLÉNIÈRE

Durée : 1 h

Méthodologie : Après avoir exposé les objectifs, les utilisateurs-concepteurs présentent leur travail étape par étape (environ 15 min par étape). Puis les testeurs sont invités à évaluer seul (ou accompagné) le prototype.

Un participant prend des notes de ces échanges.

Étape 2 – Enrichir et améliorer : EN GROUPE et EN PLÉNIÈRE

Durée : 1 h

Méthodologie : Participants et testeurs coopèrent pour améliorer certains points.

Les points non traités seront pris en compte dans un second temps de la suite du projet.