

## SAÉ1.02 – EXPLORER LES USAGES DU NUMÉRIQUE

CONCEVOIR, ORGANISER ET RÉALISER DES ENTRETIENS UTILISATEURS POUR LA REFONTE DE L'APPLICATION MOBILE DU FUTUROSCOPE

## Compétences ciblées

Comprendre les écosystèmes, les besoins des utilisateurs et les dispositifs de communication numérique

## Objectifs et problématique professionnelle

Objectifs :

- Découvrir le design d'expérience utilisateur et les outils permettant de collecter les attentes et besoins des utilisateurs ;
- Mettre en œuvre les concepts liés aux usages du numérique : logique d'accès, mode de consommation, usages et appropriation ;
- Établir le cahier des charges d'un produit ou d'un service à partir du modèle des attentes et des personæ.

En tant que UX-designers juniors, les étudiants doivent mener un travail d'études des besoins et des attentes des utilisateurs pour concevoir un produit ou un service. Cette étude doit inclure la réalisation d'entretiens utilisateurs en vue de bâtir un modèle des attentes et des personæ. Les étudiants doivent répondre à la question : Quelles sont les attentes des futurs utilisateurs ? Comment le produit ou service proposé peut-il y répondre ?

## Apprentissages critiques

AC11.01 | Présenter une organisation, ses activités et son environnement (économique, sociologique, culturel, juridique, technologique, communicationnel et médiatique)

AC11.03 | Produire des analyses statistiques descriptives et les interpréter pour évaluer un contexte socio-économique AC11.06 | Réaliser des entretiens utilisateurs pour construire des personæ et des récits utilisateurs (user stories)

## Ressources mobilisées et combinées

[R2.03 | Ergonomie et Accessibilité](#)

[R2.04 | Culture numérique](#)

[R2.16 | Représentation et traitement de l'information](#)

## Descriptif générique

Les étudiants réalisent une étude des besoins et des usages pour un site ou un service web et produisent un cahier des charges ou un dossier d'analyse des attentes.

Pour mener à bien cette étude, les étudiants peuvent être amenés à :

- Analyser les contextes d'usage ;
- Rédiger un guide d'entretien ;
- Organiser et réaliser des entretiens utilisateurs ;
- Analyser les attentes des utilisateurs et produire le modèle des attentes ;
- Rédiger ou présenter les conclusions de l'étude, à destination du commanditaire, sous forme d'un cahier des charges ou d'une recommandation.

## Description du projet

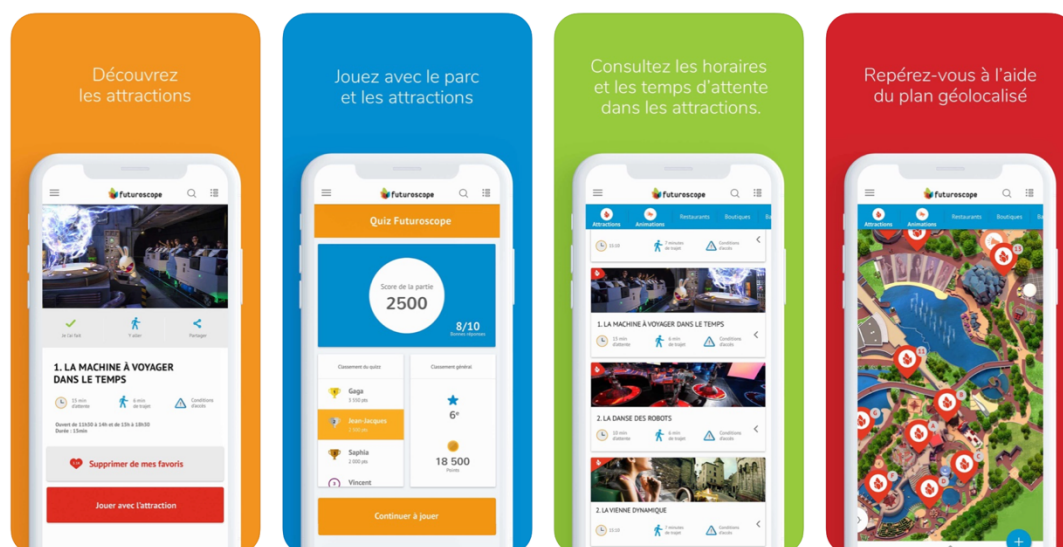
Inauguré en 1987, le Futuroscope, ou Parc du Futuroscope, est un parc de loisirs français à thème technologique, scientifique et ludique, dont les attractions mélangent approches sensorielles et projections d'images. L'expérience du Futuroscope est diversifiée : spectacles vivants, simulateurs combinés aux images, parcours participatifs, activités de plein air et projection sur écrans géants. La totalité des attractions sont intérieures, à l'exception du spectacle nocturne, des attractions en plein air de Futuropolis, ainsi que d'autres aires de jeux et animations en accès libre non numérotées.

Le parc accueille en moyenne 2 millions de visiteurs annuels (2019), ce qui implique une gestion des flux. Pour ce faire, le Futuroscope s'est doté d'une application mobile. Pratique, ludique et gratuite, elle accompagne le visiteur dans sa découverte du parc tout au long de sa visite. Plusieurs fonctionnalités sont ainsi disponibles :

- une map du parc qui permet d'orienter le visiteur, d'afficher son itinéraire vers une prochaine attraction, trouver les restaurants, boutiques, toilettes...
- une consultation des horaires et temps d'attente des attractions en temps réel.
- des jeux avec les attractions.
- la géolocalisation du véhicule du visiteur afin qu'il puisse la retrouver dans le parking.

Or, il s'avère que l'application présente quelques carences et nécessite une optimisation. Ainsi, le Parc du Futuroscope a mandaté une agence en design digital afin qu'elle lui propose des leviers d'amélioration. Ce projet de refonte de l'application débutera donc par une phase d'exploration des usages des utilisateurs en vue de comprendre les insights des utilisateurs au moment d'utiliser cette application.

(Sources : Wikipédia et App Store)



*Screenshots de l'application sur iPhone*

## Objectifs et principes du projet

Le projet de la SAé consiste à réaliser des entretiens afin de faire émerger les problématiques sous-jacentes à l'utilisation de l'application mobile du Futuroscope.

Après avoir étudié cette application mobile, il s'agira de concevoir un guide d'entretien en fonction des premières problématiques identifiées.

Dans un second temps, chaque équipe devra conduire 6 entretiens (3 par membre du binôme) auprès d'un public-cible (**hors étudiants en Métiers du Multimédia et de l'Internet**). Chaque entretien durera environ 30mn et doit être **enregistré** (les enregistrements devront être communiqués aux enseignantes).

À l'issue de ces entretiens, l'équipe sera en mesure de formuler les insights des utilisateurs ainsi que les recommandations stratégiques nécessaires à la refonte de l'application.

## Organisation de la conduite du projet

Les étudiants travailleront par **binômes imposés**. Chaque groupe incarnera une équipe UX chargée de procéder à l'exploration des usages des utilisateurs dans l'objectif de procéder à la refonte de l'application mobile du Futuroscope.

La SAé sera découpée en deux périodes, de 2 à 3 jours chacune, en semaine 12 et en semaine 17. Ces deux périodes sont espacées de 4 semaines afin de permettre aux binômes de réaliser leurs entretiens auprès des publics-cibles.

Votre objectif : concevoir un guide d'entretien et réaliser une enquête auprès de 4 utilisateurs dans le but de formuler des recommandations stratégiques pour la refonte de l'application mobile du Futuroscope.

## Modalités de restitution

L'évaluation de la SAé consistera en une présentation orale de 10mn (**maximum**) qui fera office de réunion client. Il s'agira de restituer et de justifier la démarche adoptée d'une part, et de commenter les résultats obtenus d'autre part. Cette réunion client devra présenter les points suivants :

- Plan de recherche,
- Principes de constitution du guide d'entretien,
- Personae associés aux utilisateurs sondés (3 profils),
- Facts et insights soulevés,
- Recommandations stratégiques.

## Objectifs de la SAé

- Être capable de concevoir et de réaliser une enquête de terrain ;
- Savoir mener une analyse des verbatims et faire émerger des insights utilisateurs ;
- Être force de proposition en formulant des recommandations stratégiques pertinentes ;
- Exploiter ses acquis en Ergonomie et accessibilité ;
- Savoir présenter les résultats d'une étude à un client fictif.

## Composition des équipes

TP1	TP2
Lou-June BUCHET & Quentin BRANDY	Titouan MOULIN & Hugo BROCHARD
Nolan DUTHIL & Antoine CHAUVEAU	Pauline LE VU & Josué PERRAULT
Franck PUYBONNIEUX & Maël CHERON	Nino TOUTAIN & Axel RAMEAU
Robin HAJNOCZY & Joris LÉGER	Corentin POUGET & Florian DENIS
Arthur ALLETO & Mathilde DECOUX	Charlotte DOURNEAU, Enzo BURANELLO & Dragan TURK
Aysha BRAYBROOKE & Tom BOUTIN	
Mathis MICHEAU & Lancelot THORÉ	
TP3	TP4
Adam MÉCHAIN & Léopold CANOU	Antoine BRUNET & Romain PLOUSEAU
Quentin VIBIEN & Kylian VERGEAT	Antonin TREBOSC & Louis PELLETIER
Carolane NOEL & Matthieu CARLIER	Luc SARRAT & Élie ROBIN
Noan CHOUARD & Nicolas HAUTIN	Olivia JOSEPH, Adrien LAURIÈRE & Thomas LACROIX
Cassandre MÉRIET & Frederic TRIVETT	
Mathys SADIGORA, Sarah VIDAL & Isaac DEMEERSEMAN	