

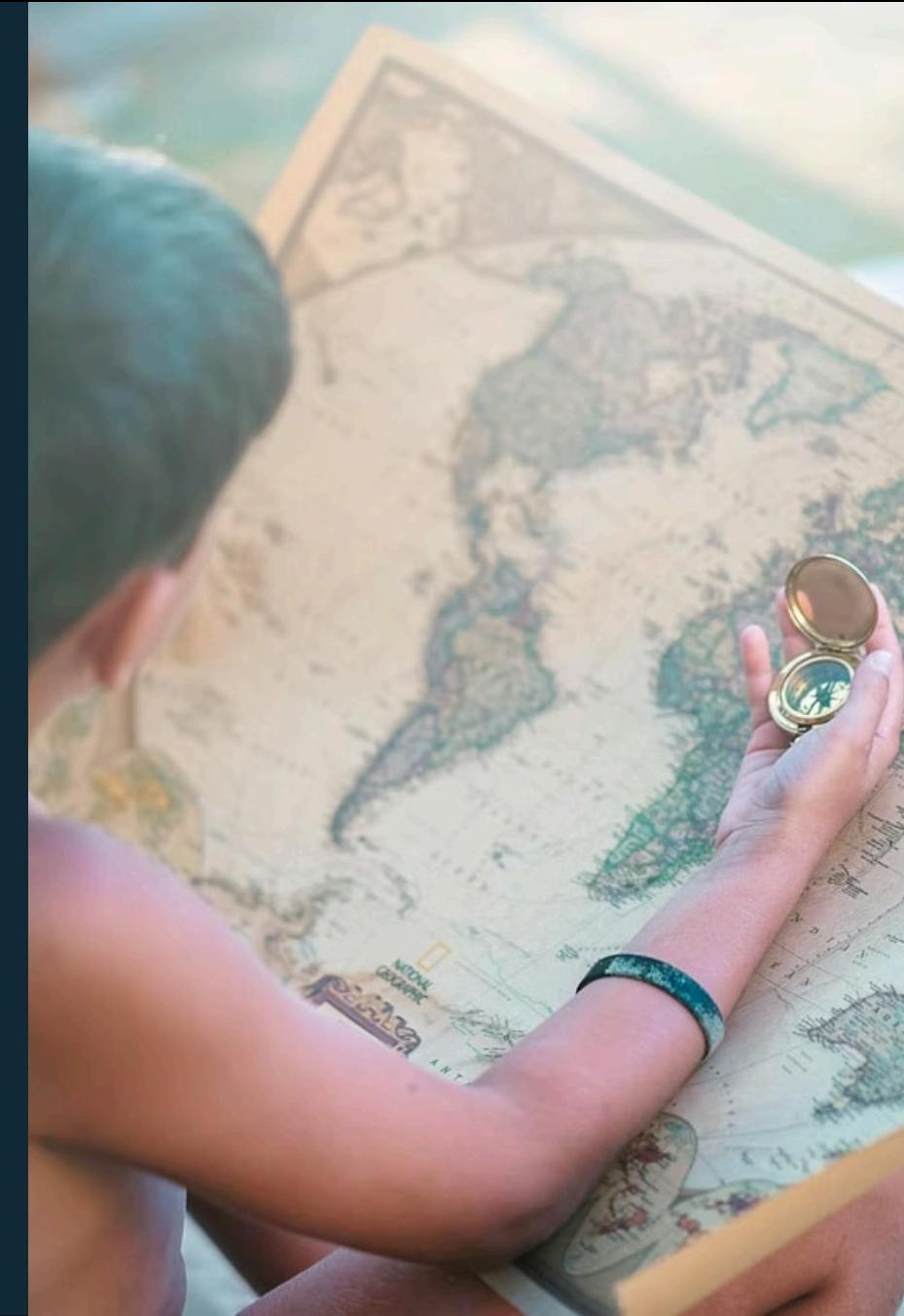
# Exercice 2

## Analyse du User Journey

Un exercice pratique pour maîtriser l'art de cartographier l'expérience utilisateur de bout en bout.



Pierre Farenc - Ergonomie UX/UI et Accessibilité



# Objectif de l'Exercice

## Votre Mission

Élaborer un user journey complet pour un cas d'utilisation spécifique en identifiant toutes les étapes clés du parcours utilisateur.

Vous apprendrez à visualiser comment un utilisateur interagit avec un produit ou service, depuis sa première découverte jusqu'à son utilisation régulière.



Le user journey est un outil fondamental en design UX qui permet de comprendre les besoins, les émotions et les points de friction des utilisateurs à chaque moment de leur parcours. Cette approche centrée utilisateur est essentielle pour créer des expériences fluides et engageantes.

# Instructions Détailées

O1

## Sélection du Cas d'Utilisation

Choisissez un produit ou service spécifique à analyser. Il peut s'agir d'une application mobile, d'un site e-commerce, d'un service bancaire en ligne, ou de tout autre produit digital avec lequel les utilisateurs interagissent régulièrement.

O2

## Identification des Étapes

Cartographiez le parcours complet de l'utilisateur, depuis sa découverte initiale du produit jusqu'à son utilisation quotidienne. Pensez aux différentes phases : prise de conscience, considération, décision, utilisation, fidélisation.

O3

## Mapping des Points de Contact

Pour chaque étape identifiée, listez tous les points de contact (touchpoints) entre l'utilisateur et le produit : site web, application mobile, e-mails, notifications push, service client, réseaux sociaux, publicités, etc.

O4

## Création Visuelle du Journey

Représentez visuellement l'ensemble du parcours en utilisant des diagrammes, des icônes et des couleurs pour illustrer les différentes étapes, émotions et points de contact. Votre visualisation doit raconter l'histoire complète de l'expérience utilisateur.

# Critères d'Évaluation

Clarté et Exhaustivité	Toutes les étapes du parcours sont identifiées de manière logique et séquentielle. Les points de contact sont complets et pertinents pour chaque étape.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cohérence du parcours identifié</li><li>• Complétude des touchpoints</li><li>• Précision des interactions</li></ul>
Pertinence Visuelle	La représentation graphique du user journey est claire, professionnelle et facilement compréhensible. Elle communique efficacement l'expérience utilisateur.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualité de la visualisation</li><li>• Hiérarchie de l'information</li><li>• Lisibilité et esthétique</li></ul>

**Conseil pratique :** N'oubliez pas d'inclure les émotions et les points de friction (pain points) de l'utilisateur à chaque étape. Un bon user journey ne se contente pas de cartographier les actions, il capture aussi le ressenti émotionnel tout au long du parcours.