

## SCÉNARIO D'USAGE



### Un parcours pas à pas



En groupe (4 à 6 personnes)



Une demi journée



Du papier (une feuille par étape/par fonction...) et des feutres

Des murs et du scotch pour afficher le scénario pour visualiser l'ensemble

### Objectifs

Imaginer par la narration le fonctionnement d'un service, sa fluidité et la cohérence de l'expérience des usages. Le scénario d'usage (ou scénario utilisateur) est un outil qui interroge étape par étape l'utilisation d'un service par ses utilisateurs. Il s'agit de sortir de la vision par fonctionnalité pour entrer dans une vision par usage.

**Objectif :** Imaginer ou affiner le service et ses utilisations au plus proche des besoins réels

→ Travailler sur l'accessibilité d'une innovation

→ Assurer une meilleure utilisabilité et une bonne expérience utilisateur

→ Se projeter et identifier les points à travailler/ les questions à résoudre

→ Produire une représentation du service imaginé qui soit finalement lisible et appropriable par le client final

### Consignes

Il s'agit de raconter une histoire : celle d'un utilisateur (fictif et représentatif d'une communauté d'utilisateurs) qui utilise le service (fictif) avec une motivation et un objectif précis en tête → Se mettre dans la peau d'un usager, arriver à savoir ce qu'il veut, ce dont il a besoin et ce qu'il fera à chaque étape du service imaginé.

Un bon scénario d'usage est court, pertinent et précis :

- **Etape 0 :** En amont, il est possible de dresser un portrait détaillé, un « persona » de plusieurs utilisateurs
- **Etape 1 :** En groupe/atelier, créer une frise chronologique de l'utilisation du service par le public cible avec les grandes étapes de l'utilisation du service réparties dans le temps
- **Etape 2 :** Demander aux participants de préciser et représenter les modalités de fonctionnement du service étape par étape. Il faut prendre en compte les connaissances, informations, choix, possibilités, limites et contraintes rencontrés par l'utilisateur et liés à la réalisation de son objectif, mais aussi les émotions attendues (impatience/satisfaction/incompréhension...)
- **Finalité :** Le scénario décrit la façon dont les utilisateurs se comportent lors de l'utilisation du service

Règles d'or :

- Etre précis dans la description des étapes
- Etre concret, dans la peau de l'utilisateur, pour ne rien oublier

### Modèles / exemples

Modèle du scénario d'usage : [ici](#)

Méthode du scénario d'usage : [ici](#)

### Astuces

Utilisation des personas et QOQCCP (entre autres)