



# Outils UX

L'atelier

## Objectifs

- Identifier les besoins des usagers en terme de mobilité
- Identifier les difficultés que rencontrent les usagers
- Noter des idées d'outils
- Comprendre au mieux les usagers

## Déroulement

### Présentation


 5 min

Présentation du thème, des objectifs et du déroulement du workshop

-> Remplissage d'une fiche "participant"

-> Tour de table des participants (prénom, âge, activité)

### Activité focus usagers

 15 min + 30 min

#### Empathy map :

Les participants remplissent une carte empathique. Ils présentent ce qu'ils ont écrit et racontent des anecdotes liées. Commencer par "Je pense/Je fais" puis relancer les personnes ayant écrit la même chose.


### Activité focus expérience

 40 min

#### Parcours utilisateur :

- 1) Composition de 2 équipes qui reçoivent : une persona et les cartes liées, un plateau de jeu et un jeu de carte
- 2) En commençant par les cartes mode et lieu, les participants doivent créer le parcours de leur persona
- 3) Au bout de 10 min, le meneur impose une contrainte que les participants devront contourner
- 4) Ensuite, les deux équipes présentent mutuellement le parcours usager de leur persona

## Activité focus outils

 15 min

### L'application idéale :

En se basant sur les parcours usagers, les participants doivent imaginer l'outil de mobilité idéal. Ils notent les fonctionnalités sur un post-it.

## Conclusion

 5 min

Remerciements et conclusion

 **Durée : 2h max**

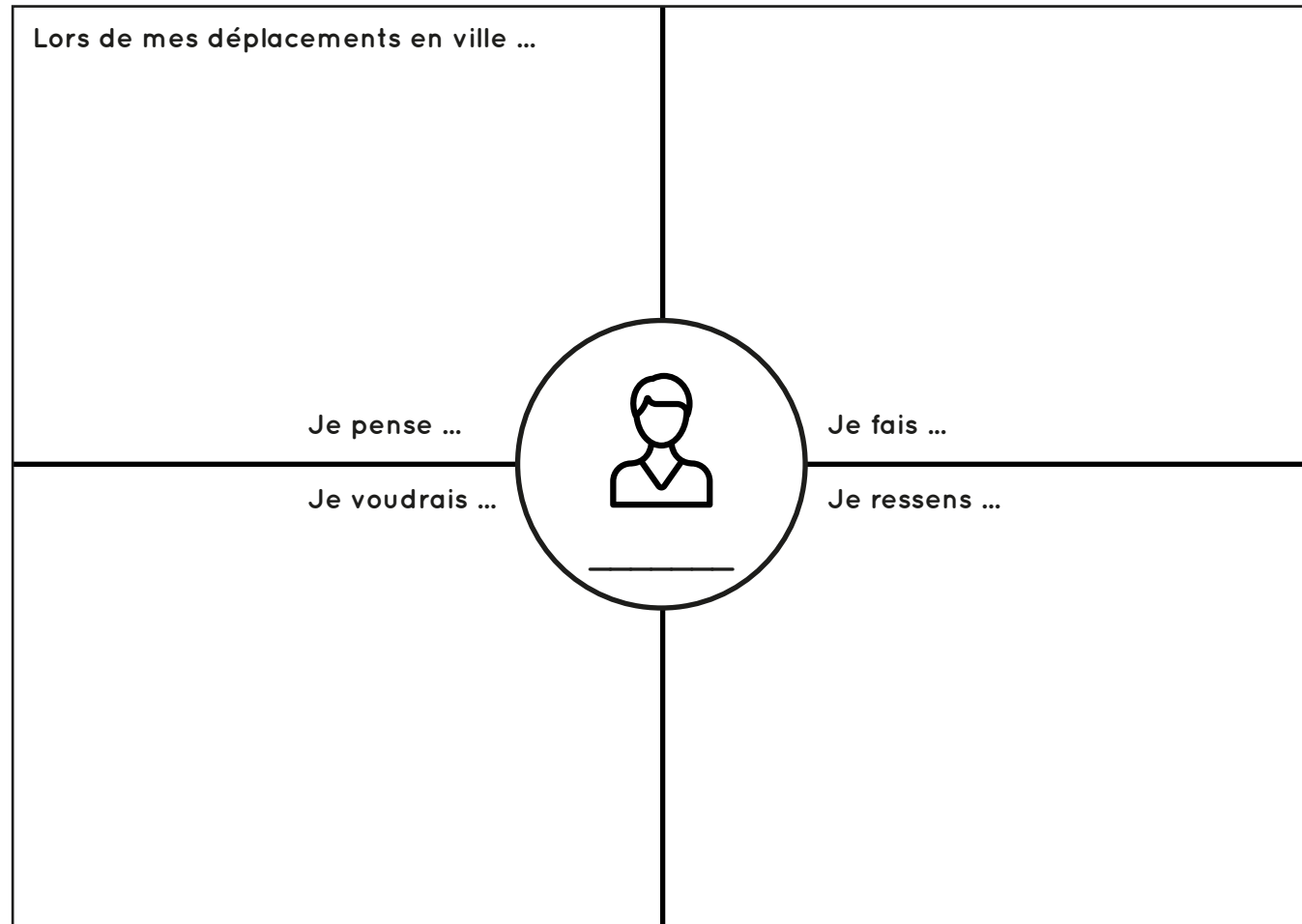
## Captation

- Enregistrement audio
- Prise de photographies

## Matériel

- Empathy map (x nb de participants)
- 6 Personae + cartes liées
- Jeu de cartes
- Plateau de jeu
- Pâte à fixe
- Crayons
- Post-its
- Feuilles A4

## Empathy map



« Le métro parisien est un enfer pour moi »



**NAOMI**  
*L'étudiante*

**Âge :** 22 ans  
**Activité :** Étudiante en master de psychologie  
**Famille :** Elle vit seule dans un studio avec son chat

**Biographie :**  
Atteinte du syndrome d'Ehlers Danlos. Elle fatigue très vite. Certains jours elle a besoin d'un fauteuil roulant pour se déplacer.

**Mobilité :**  
Elle a un abonnement étudiant aux transports. Elle privilégie le bus ou la voiture lorsqu'elle trouve quelqu'un pour la conduire. Elle ne peut pas monter trop d'escaliers et marcher longtemps.

**Personnalité :**  
Elle est de nature joyeuse et sociale

**Intérêts :**  
Les animaux, le cinéma, regarder des séries avec un bon thé et un gros plaid

**Technologie utilisée :**




**OBJECTIF**



**Aller à l'université**

12 rue de l'école de médecine  
75006 - PARIS

**DOMICILE**




**33 avenue Ernest Reyer  
75014 - Paris**

**OBJET**



**Sac à dos**

**OBJET**



**Fauteuil roulant**

## Personae

**CONTRAINTE**




**Station fermée**

**CONTRAINTE**




**Fin de mois : plus d'argent**

**CONTRAINTE**



**Plus de batterie**

**OBJET**



**Smartphone**

**OBJET**



**Ordinateur**



« J'aime être au calme dans ma voiture »

**FABRICE**  
*Le travailleur*

**Âge :** 45 ans  
**Activité :** Chef de projet dans une entreprise de logiciels  
**Famille :** Mariée et trois enfants de 17, 20 et 22 ans

**Biographie :**  
Fabrice travaille dans la même entreprise depuis 10 ans, il s'y plait beaucoup et aimerait y finir sa carrière. Le week-end il aime jouer de la guitare avec ses amis. Depuis peu il a décidé de reprendre sa santé en main et de faire du sport.

**Mobilité :**  
Fabrice utilise sa voiture pour aller travailler. Il aime être au calme dans sa voiture pour pouvoir écouter sa musique.


**Personnalité :**  
Fabrice est sociable et aime le travail d'équipe. Il ne supporte pas d'être dans une foule.

**Intérêts :**  
La musique, la course à pied

**Technologie utilisée :**





**OBJECTIF**



Aller à un concert

L'olympia

**DOMICILE**



3 rue Roger Forget  
94360 -  
Bry-sur-Marne

**OBJET**



Sac à dos


**OBJET**



Smartphone

## Personae

**CONTRAINTE**



Bouchon

**CONTRAINTE**



Y aller avec un ami

**CONTRAINTE**



Voiture en panne

**OBJET**



Ordinateur

« Le vélo est le mode de déplacement le plus rapide en ville »



**JULIE**  
*La voyageuse*

**Âge :** 35 ans  
**Activité :** Salariée dans une agence de voyage éthique  
**Famille :** Mariée et deux enfants

**Biographie :**  
Passionnée de voyages elle part régulièrement sur la route avec son mari et ses enfants. Elle rêve de faire le tour du monde. Au quotidien elle fait partie d'une association de promotion du vélo dans son quartier.

**Mobilité :**  
Julie utilise quotidiennement son cargo bike pour aller travailler, faire les courses, chercher ses enfants,...

**Personnalité :**  
Elle est curieuse, dynamique et toujours débordée.

**Intérêts :**  
Les voyages, le yoga, la cuisine végétarienne

**Technologie utilisée :**





**OBJECTIF**



**Faire les courses**

19 avenue de la république  
75011 - Paris

**DOMICILE**




**11 rue Ménilmontant  
75020 - Paris**

**OBJET**



**Sac de course**

**OBJET**



**Smartphone**

## Personae

**CONTRAINTE**



**Pluie et vent**

**CONTRAINTE**




**Vélo en panne**

**CONTRAINTE**



**Avec les enfants**

**OBJET**



**Ordinateur**



« J'aime prendre mon temps dans mes déplacements »

**ANNIE**  
*La grand-mère active*

**Âge :** 67 ans  
**Activité :** Retraitée  
**Famille :** Divorcée, 2 enfants et 4 petits enfants

**Biographie :**  
Depuis qu'elle est à la retraite Annie est bénévole dans une bibliothèque. Elle aime lire des livres aux enfants. Ses petits-enfants viennent régulièrement lui rendre visite.

**Mobilité :**  
Annie n'a pas d'abonnement mais est une habituée des transports en commun. Elle aime marcher pour se maintenir en forme.

**Personnalité :**  
Annie est d'un naturel joyeux et a souvent la tête dans la lune.

**Intérêts :**  
La lecture, cuisiner, jouer à des jeux de société avec ses petits enfants

**Technologie utilisée :**




**OBJECTIF**



Aller chercher ses petits-enfants à l'école


109 rue d'Alésia  
75014 - Paris

**DOMICILE**



18 rue Diderot  
92170 - Vanves


**OBJET**



Tablette

## Personae

**CONTRAINTE**



Traffic interrompu

**CONTRAINTE**



Acheter un goûter

**CONTRAINTE**



Marche lente





« Difficile de se repérer dans une ville que l'on ne connaît pas »

**THOMAS**  
*Le touriste*

Âge : 25 ans  
 Activité : Ingénieur du son à la radio  
 Famille : Célibataire

**Biographie :**  
 Thomas est Anglais et a toujours habité Londres. Il a décidé de venir seul à Paris pendant ses vacances. C'est la première fois qu'il voyage seul et il ne parle pas français.

**Mobilité :**  
 Étant de passage en ville il pense privilégier les transports en commun.

**Personnalité :**  
 Thomas est timide, organisé et débrouillard.

**Intérêts :**  
 La photographie, les soirées en petit comité à faire des jeux vidéos ou des jeux de société avec ses amis.

**Technologie utilisée :**



**OBJECTIF**



Aller au musée


Jeu de Paume

**DOMICILE**




Auberge de jeunesse  
 59 boulevard de  
 Belleville  
 75011 - Paris

**OBJET**



Carte

**OBJET**



Bagage

## Personae

**CONTRAINTE**



Traffic interrompu

**CONTRAINTE**




Pas d'internet

**CONTRAINTE**



Heure de pointe

**OBJET**



Smartphone

« Ce n'est plus de mon âge de gambader dans Paris »



**JEAN**  
*Le sénior*

Âge : 80 ans  
Activité : Retraité  
Famille : Veuf, 1 enfant

**Biographie :**  
Jean a toujours habité Paris. Depuis la mort de sa femme il vit à côté d'une maison de retraite. Il passe beaucoup de temps à lire des BDs. Il aime aller à la bibliothèque à côté de chez lui. Son fils vient régulièrement lui rendre visite. Il rêve de visiter le musée de l'automobile à côté de Lyon.


**Mobilité :**  
Jean a des difficultés pour monter les marches. Il prend régulièrement le bus.

**Personnalité :**  
Jean est indépendant, un peu têtu mais toujours prêt à aider les autres.

**Intérêts :**  
Les vieilles voitures, les BD de Tintin, les vieux films.

**Technologie utilisée :**  


**OBJECTIF**



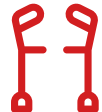
**Aller au cinéma**  
Mk2 Parnasse

**DOMICILE**




**305 rue Saint Jacques  
75005 - Paris**

**OBJET**



**Béquilles**

**OBJET**



**Tablette**


## Personae

**CONTRAINTE**



**Vous rencontrez un ami**

**CONTRAINTE**


















**Station fermée**

**CONTRAINTE**




**Trop tard, c'est la nuit, il n'y a plus de bus**






## Cartes : Les modes

<p>MODE</p>  <p>Vélo personnel</p>	<p>MODE</p>  <p>Vélib</p>	<p>MODE</p>  <p>Marche</p>	<p>MODE</p>  <p>Voiture personnelle</p>	<p>MODE</p>  <p>Métro</p>
<p>MODE</p>  <p>Taxi</p>	<p>MODE</p>  <p>Bus</p>	<p>MODE</p>  <p>Train</p>	<p>MODE</p>  <p>Co-voiturage</p>	<p>MODE</p>  <p>RER</p>
<p>MODE</p>  <p>Uber</p>	<p>MODE</p>  <p>Vélo libre service sans station</p>	<p>MODE</p>  <p>Trotinette</p>	<p>MODE</p>  <p>Car</p>	<p>MODE</p>  <p>Voiture de location</p>

## Cartes : Les lieux

<p>LIEU</p>  <p>Piste cyclable</p>	<p>LIEU</p>  <p>Trottoir</p>	<p>LIEU</p>  <p>Route</p>	<p>LIEU</p>  <p>Arrêt de bus</p>	<p>LIEU</p>  <p>Gare</p>
<p>LIEU</p>  <p>Parking</p>	<p>LIEU</p>  <p>Station de métro</p>	<p>LIEU</p>  <p>Autre</p>		

# Cartes : Les sources d'information

<p>INFORMATIONS</p>  <p>Écran d'information</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Signalétique</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Plan dans le métro/RER</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Bouche à oreille</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Appel téléphonique</p>
<p>INFORMATIONS</p> <p><b>NATION</b></p> <p>Nom de la station</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Plan dans la station</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Annonce sonore</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Journal</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Agent RATP</p>
<p>INFORMATIONS</p>  <p>Carte</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Application</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Notification</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Site web</p>	<p>INFORMATIONS</p>  <p>Radio</p>

## Le plateau de jeu

