

**Comprendre le  
problème que  
vous résolvez et  
les besoins de  
votre cible**



# Pourquoi est-il important de commencer par le problème ?

## Exemple :

Décathlon : conception centrée sur l'utilisateur

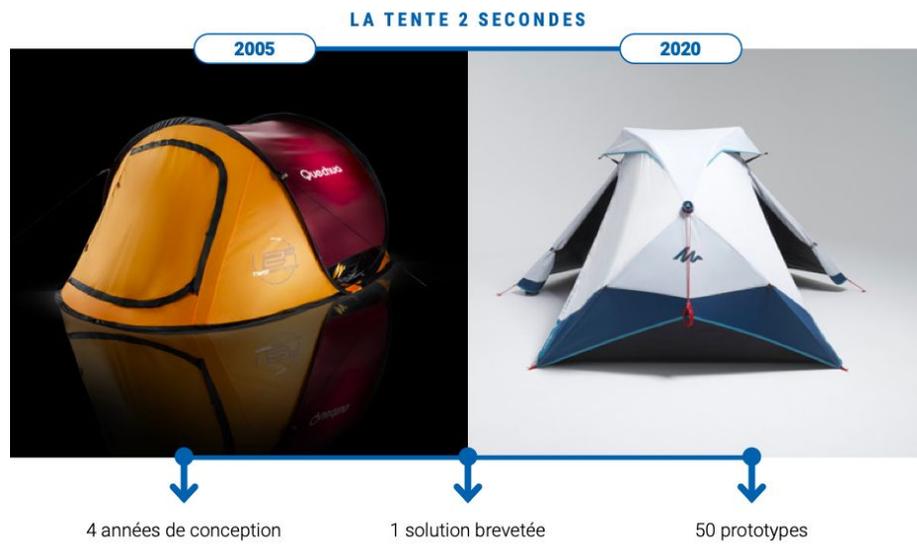
En observant et en écoutant les athlètes sur les lieux où ils s'entraînent, Decathlon est en mesure d'identifier des opportunités de développement de produits.

- Développer des solutions ciblées pour répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs



Decathlon applique l'approche centrée sur l'utilisateur tout au long du cycle de vie du produit :

- L'écoute permanente des clients pour identifier les évolutions et maintenir leur satisfaction
- La satisfaction du client au cœur de la politique de management, du vendeur au chef de produit



# Comment pourrait-on?

Un outil utile pour définir le problème que votre entreprise tente de résoudre et pour guider votre prise de décision en tant qu'entrepreneur.

## Comment pourrait-on ?

-----  
**Problème à résoudre**

## Pour quoi ?

-----  
**Résultat attendu**

## Pour qui ?

-----  
**Cible attendue**

# Comprendre vos utilisateurs pour construire la bonne solution au problème qu'ils rencontrent

L'outil proto-persona résume qui est votre utilisateur type. Vous pouvez créer plusieurs personas pour refléter les différents segments que vous ciblez.

## FAITS

Fournissez des informations factuelles sur votre utilisateur potentiel (âge, sexe, fonction, catégorie d'emploi, lieu de travail/résidence...).

- 
- 
- 

## PAIN POINTS

Quels sont les points de douleur dont souffrent vos utilisateurs (par exemple, perte de temps pendant les trajets, ignorance des transports publics à emprunter, manque d'informations sur les rues bloquées par des travaux routiers, etc.)

- 
- 

## COMPORTEMENTS

Dressez la liste des comportements typiques de votre utilisateur (Qu'est-ce qu'il ou elle possède ? Exemple : Il est abonné à un service X, possède une voiture, un smartphone puissant, etc.)

- 
- 

## OBJECTIFS

Quels sont les objectifs que votre utilisateur cherche à atteindre ? (Ils veulent gagner du temps, arriver 1/4 à l'avance à leurs rendez-vous etc...)

- 
- 
-

# **Le parcours de l'utilisateur décrit l'ensemble de l'expérience de l'utilisateur de son point de vue**

Quelles sont les différentes étapes de l'expérience utilisateur de bout en bout ?

Quels sont les besoins et les objectifs de l'utilisateur à chaque étape ?

Comment l'utilisateur l'expérimente-t-il ?

Quelles sont les attitudes et les émotions de l'utilisateur ?

# Étape 1 : Identifier les étapes importantes pour l'utilisateur



# Étape 2 : Détailler l'expérience et l'attitude de l'utilisateur à chaque étape

Étape du parcours utilisateur

Makes an appointment with the insurance company

Completes the file

Deposits the file

Waits

Objectif de l'utilisateur

Immediate start-up of the insurance

Attitude de l'utilisateur

Bothered

Bothered

Frustrated

Frustrated

Pain point

He cannot register directly on the site where he consults the offer.

He must complete a paper form

He must travel to deliver the file

He has no visibility on the membership process

# Comment recueillir des informations sur les utilisateurs ?

**OBSERVER**



**QUESTIONNER**



**APPRENDRE DES  
EXTRÊMES**



**INTEGRER**

