

PARCOURS D'EXPÉRIENCES



Le Parcours d'Expériences est une synthèse visuelle qui met en évidence la nature et l'intensité des expériences vécues par les personnes (utilisateurs, usagers, clients, ...) dans les différentes situations de vie qu'elles rencontrent. Il illustre chronologiquement les usages, les activités et les expériences vécues et observées sur le terrain. Cet outil aide à identifier les problèmes rencontrés par les utilisateurs et à saisir des opportunités d'innovation.

Dans *Play & Pulse*, le parcours d'expériences est un outil utilisé en phase de synthèse et en phase de recherche créative.

Il est matérialisé sous forme d'une « fresque » présentant de façon chronologique, d'une part les activités réalisées par les personnes dans différentes situations de vie et d'autre part les expériences vécues par ces personnes.

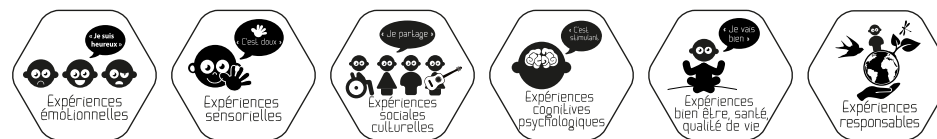
Nous avons défini six typologies d'expériences différentes :

- **émotionnelles** (joie, tristesse, colère, surprise, ...),
- **psychologiques et cognitives** (incompréhension, ennui, songerie, patience, ...),
- **sensorielles** (bruyant, vif, doux, ...),
- **sociales et culturelles** (complicité, partage, ...),
- **responsables** (respect, tolérance, sauvegarde, ...)
- **qualité de vie, santé et bien-être** (douleur, confort, ...).

Des visuels ou des post-it illustrent les différentes activités, pour chaque activité, des cartes *Expériences P&P* accompagnés de verbatims décrivent les expériences vécues.

Si l'**expérience** vécue par les personnes est **agréable**, liée à des facilités, des stratégies, des solutions mises en place par les personnes, cette **expérience est placée sur la partie haute du parcours**.

Si l'**expérience est désagréable**, liée à des obstacles, des problèmes rencontrés par les personnes, cette **expérience est placée sur la partie basse du parcours**.



Cartes Expériences Play & Pulse pour décrire les expériences et exemples de parcours d'expériences

© Photos Marjorie Barcella



RÔLES & OBJECTIFS

En phase de synthèse

- **Synthétiser et présenter** de manière chronologique une vue complète des expériences vécues par les personnes.
- Mettre en évidence **les usages détournés**, les **situations inattendues** et **originales**.
- **Mettre en évidence les expériences désagréables**, les obstacles et les problèmes rencontrés par les personnes.
- **Identifier les expériences négatives**, les considérer comme des leviers, des opportunités d'innovation pour imaginer des solutions originales répondant aux besoins des personnes.
- **Mettre en évidence les expériences agréables**, les stratégies ou solutions mises en place par les personnes
- **Relever les expériences positives** afin de les conserver dans l'expérience future à créer.
- **Comprendre le comportement et les expériences des personnes** et ainsi susciter l'empathie.

En phase de recherche créative

1. **Visualiser les leviers, les opportunités d'innovation**, pour améliorer l'expérience des personnes et en créer de nouvelles.

En phase de Validation

- **Mettre en évidence les nouvelles expériences** vécues par les personnes issues des tests et expérimentations réalisées sur les usages des maquettes et prototypes des solutions.
- **Comparer les nouvelles expériences** aux expériences identifiées sur le terrain en phase de découverte
- **Valider les nouvelles expériences**

Le parcours d'expériences est un outil de travail évolutif qui peut être renseigné au travers de plusieurs séances de travail et évolué au fil des itérations des différentes phases de *Play & Pulse*.



Exemples de Parcours d'Expériences utilisés dans différentes phases de projets : en phase de synthèse pour mettre en évidence des expériences inattendues, en phase de recherche créative pour imaginer des nouveaux scénarios réalisés avec des LEGO® et en phase de validation pour mettre en évidence les nouvelles expériences des utilisateurs dans une séance d'évaluation d'un prototype en situation réelle.

© Photos Marjorie Barcella





PARCOURS D'EXPÉRIENCES

RECETTE D'UTILISATION

1. **S'appuyer sur les données réelles :** utiliser les données recueillies en phase de découverte, les informations récoltées sur le terrain (*Fiche outil Immersion*) et les entretiens réalisés avec les personnes (*Fiche outil Entretien*).

2. **Identifier les étapes du parcours :**

- Noter chronologiquement sur des post-it ou sur les fiches P&P Parcours d'expériences les activités réalisées par les personnes ciblées dans leurs différentes situations de vie.
- Les activités doivent être les plus exhaustives possibles et représentatives de la réalité.

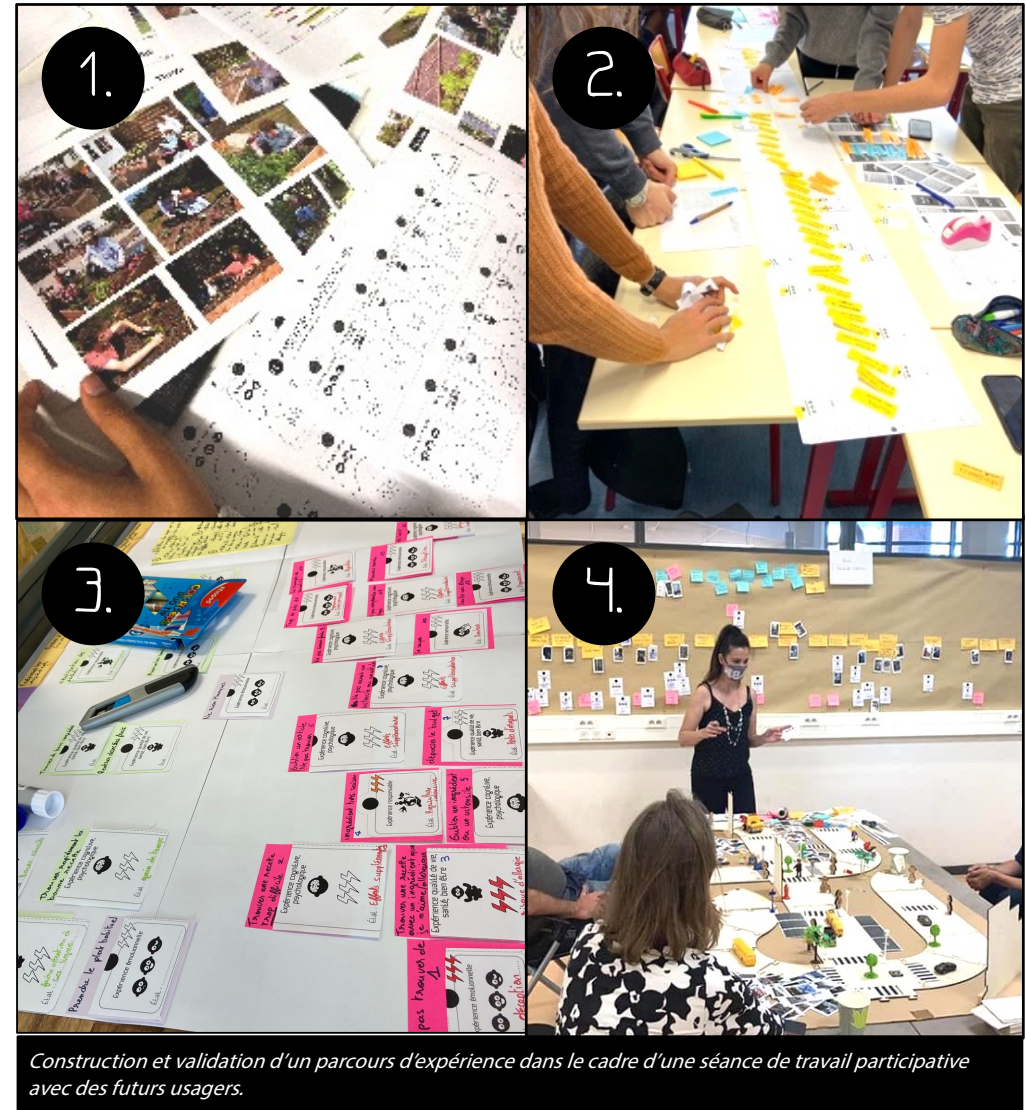
3. **Matérialiser le Parcours d'Expériences :**

- Organiser les éléments visuels pour illustrer les activités des personnes.
- Noter pour chaque activité les expériences positives et négatives vécues par les personnes en fonction de leurs intensités (un éclair intensité faible, trois éclairs intensité élevée). Utiliser les *Cartes Expériences P&P*.

Intensité de l'expérience :

⚡ Neutre ⚡ Faible ⚡ Moyenne ⚡ Forte

- Positionner les *Cartes Expériences P&P* de part et d'autre de l'axe horizontal. Plus l'expérience est positive, plus la carte est positionnée en haut. Plus elle est négative, plus la carte est positionnée en bas.
- Mettre en évidence les avantages et les difficultés auxquelles les personnes font face tout au long du parcours. Notez-les sur des post-it différents et placez-les en évidence sur le parcours utilisateur.
- 4. **Le Parcours d'Expériences peut être construit et validé avec les personnes ciblées par le projet.** Dans le cadre de séances de travail participatives :
 - Les participants racontent leurs différentes situations de vie et partagent leurs expériences vécues.
 - L'animateur matérialise avec eux le parcours d'expériences le plus représentatif et consensuel possible de leurs activités et expériences réelles.
 - Les personnes ciblées positionnent elles-mêmes les intensités de leurs expériences vécues.
- 5. **Mettre au propre graphiquement le parcours d'expériences** de manière à le rendre clair et plaisant pour être un outil de communication efficace entre l'équipe projet et les parties prenantes.



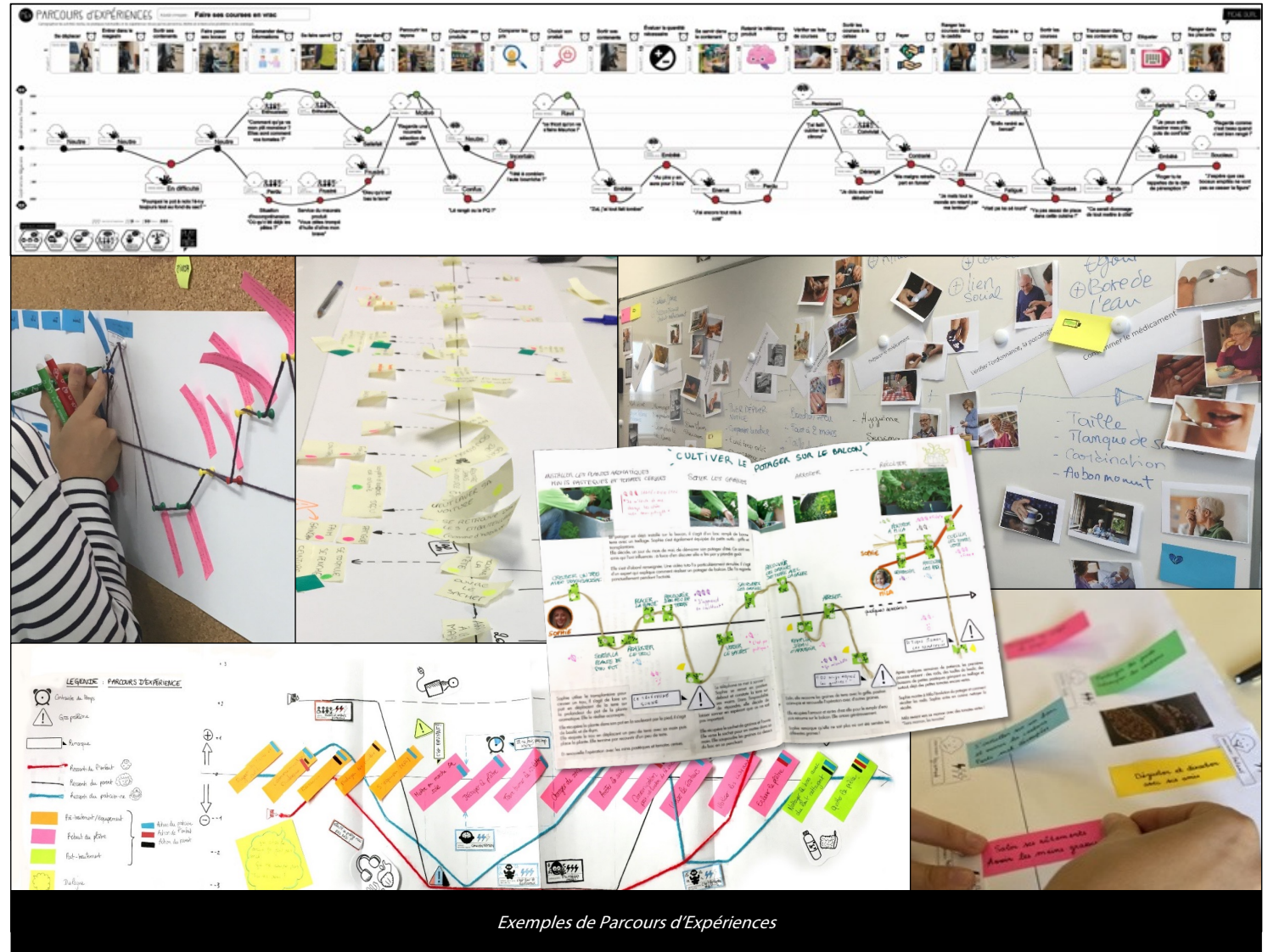
Construction et validation d'un parcours d'expérience dans le cadre d'une séance de travail participative avec des futurs usagers.

© Photos Marjorie Barcella



CONSEILS

- S'appuyer sur les **données réelles**
- **Impliquer les personnes ciblées** dans sa construction qui peut être collaborative et itérative.
- Utiliser un **vocabulaire riche et précis** du champ sémantique des émotions.
- **Mettre en évidence les différentes typologies d'expériences vécues** : émotionnelles, psychologiques et cognitives, sensorielles, sociales et culturelles de qualité de vie, de santé, de bien être ou encore les expériences responsables.
- **Être créatif graphiquement** pour illustrer le parcours d'expériences.



Exemples de Parcours d'Expériences

© Photos Marjorie Barcella & Florence Bazzaro





Vocabulaire des émotions et des sentiments

Nous vous proposons cette liste non exhaustive d'adjectifs issus du vocabulaire des émotions et des sentiments comme guide pour compléter les cartes expériences.

La peur :

Angoissé
Angoissé
Anxieux
Appréhension
Coincé
Confus
Coupable
Craintif
Défensive (sur la)
Désorienté
Effrayé
Épouvanté
Fourbe
Harcelé
Horrifié
Incertain
Inhibé
Inquiet
Méfiant
Nerveux
Paniqué
Perdu
Pessimiste
Peureux
Préoccupé
Prudent
Secoué
Soucieux
Stressé
Tendu
Terrifié
Timide
Timoré
Traumatisé
Troublé
Vulnérable

L'étonnement :

Abasourdi
Désemparé
Déstabilisé
Ébahi
Entonné
Épaté
Estomaqué
Frappé
Interloqué
Médusé
Renversé
Stupéfait
Stupéfié
Surpris
Troublé

Le doute :

Ambigu
Confus
Douteux
Équivoque
Hésitant
Incertain
Indécis
Suspect
Vague

La joie :

Affectueux
Agréable
Allègre
Amical
Amusé
Bon
Chaleureux
Chanceux
Comblé
Confortable

Content

Décontracté
En Forme
En Harmonie
Enchanté
Enthousiaste
Entrain (Plein D')
Euphorique
Exubérant
Fier
Gai
Heureux
Jovial
Joyeux
Libre
Lumineux
Motivé
Nourri
Optimiste
Passionné
Radieux
Ravi
Rayonnant
Reconnaissant
Satisfait
Stimulé
Transporté

La tristesse :

Abattu
Accablé
Affligé
Apathique
Blessé
Bouleversé
Cafardeux
Chagriné
Découragé
Déçu

Dégoûté

Déprimé
Désespéré
Embarrassé
Ennuagé
Éteint
Fatigué
Honteux
Humilié
Inadéquat
Inconsolable
Inintéressant
Isolé
Lugubre
Malheureux
Mélancolique
Meurtri
Morose
Navré
Nostalgique
Paumé
Peiné
Pessimiste
Prostré
Résigné
Submergé
Tourmenté
Tourmenté
Triste
Vaincu
Vidé

L'amour :

Amateur
Amical
Amoureux
Exalté
Fanatique
Passionné

La colère :

Agacé
Agité
Agressif
Amer
Aversion
Choqué
Contracté
Contrarié
Courroucé
Critique
Dérangé
Dur
Énervé
Envieux
Exaspéré
Excité
Fâché
Frustré
Furieux
Haineux
Hostile
Hystérique
Indigné
Insatisfait
Irrité
Jaloux
Mécontent
Mesquin
Ouvré
Proteste (Qui)
Rancunier
Renfrogné
Révolté
Sauvage
Suffisant
Vexé

Émotions de bien-être :

Calme
Compassion
Concentration
Confiance
Contentement
Courage
Curiosité
Désir
Émerveillement
Enchantement
Énervement
Enthousiasme
Envie
Étonnement
Excitation
Fierté
Joie
Paix
Plaisir
Reconnaissance
Satisfaction
Soulagement
Tendresse
Tranquillité

Émotions de malaise :

Agressivité
Angoisse
Chagrin
Colère
Culpabilité
Découragement
Dégout
Douleur
Effroi
Ennui
Envie

Fragilité

Frayeur
Fureur
Haine
Honte
Horreur
Impatience
Mécontentement
Méfiance
Mélancolie
Nervosité
Panique
Peine
Peur
Rage
Rejet
Tristesse
Violence
Vulnérabilité



Cartographier les activités réelles, les pratiques habituelles et les expériences vécues par les personnes. Mettre en évidence les problèmes et les avantages.

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :



Expériences Positives



Expériences Négatives



TPOLOGIES d'EXPÉRIENCES

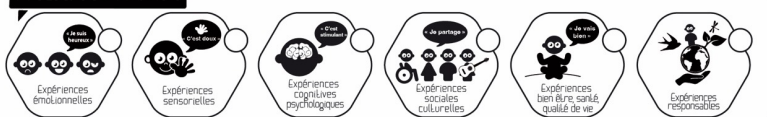


Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :

Illustration :

Activité :





Illustrer le parcours d'expériences avec des stickers à personnaliser.

FICHE OUTIL



Illustration :

Activité :



Illustration :

Activité :



Experiencias Positivas



Experimentar



  Illustration : Activité :								
  Illustration : Activité :								
  Illustration : Activité :								

PEX PARCOURS D'EXPÉRIENCES

Illustrer le parcours d'expériences avec des stickers à personnaliser.

FICHE OUTIL



  Expérience émotionnelle	  Expérience sociale culturelle	  Expérience cognitive, psychologique	  Expérience qualité de vie, santé, bien être	  * Expérience responsable	  Expérience sensorielle
  Expérience émotionnelle	  Expérience sociale culturelle	  Expérience cognitive, psychologique	  Expérience qualité de vie, santé, bien être	  * Expérience responsable	  Expérience sensorielle
  Expérience émotionnelle	  Expérience sociale culturelle	  Expérience cognitive, psychologique	  Expérience qualité de vie, santé, bien être	  * Expérience responsable	  Expérience sensorielle
  Expérience émotionnelle	  Expérience sociale culturelle	  Expérience cognitive, psychologique	  Expérience qualité de vie, santé, bien être	  * Expérience responsable	  Expérience sensorielle

PLAY
&
PULSE

PEX PARCOURS D'EXPÉRIENCES

Illustrer le parcours d'expériences avec des stickers à personnaliser.

FICHE OUTIL



  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle
  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle
  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle
  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle	  Expérience émotionnelle

PLAY
&
PULSE