

QUALITÉ ET PLANIFICATION DES AMÉNAGEMENTS DE VÉLO DE MONTAGNE

LE DESIGN DE SERVICES:

UNE APPROCHE TIRÉE DU MONDE DES TI
POUR PLANIFIER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Roxanne Tétreault
Stratège Expérience

25 octobre 2022



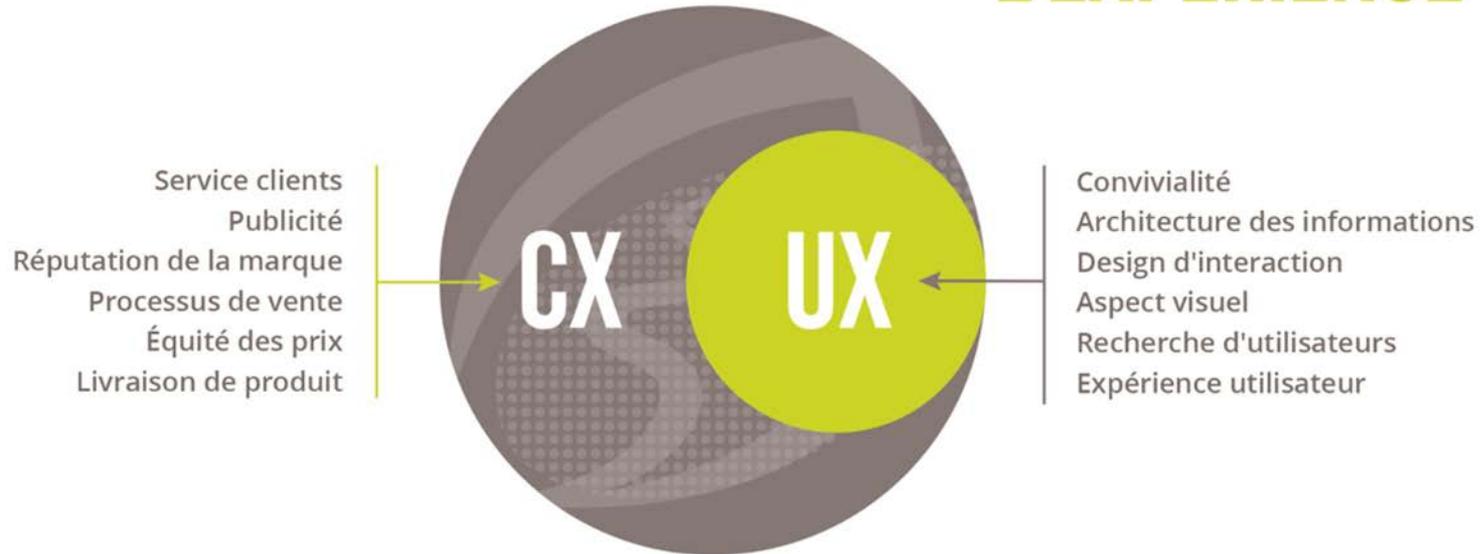


**COMMENT UNE FILLE DE DESIGN WEB TERMINE
DANS UNE FIRME DE DESIGN DE SENTIERS
DE VÉLO DE MONTAGNE?**



**LES ENFANTS,
LÂCHEZ LES ÉCRANS ET ALLEZ JOUER DEHORS!**

L'HUMAIN AU CENTRE DE L'EXPÉRIENCE



DESIGN

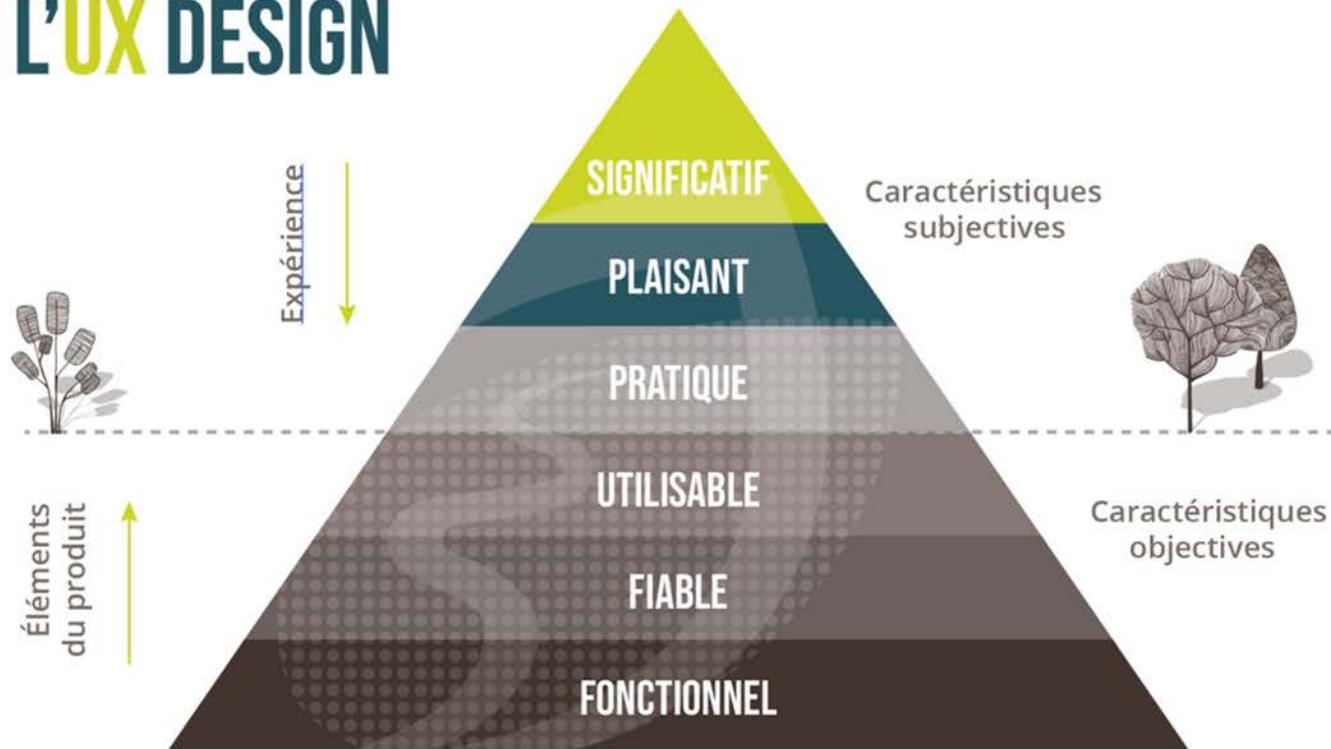
ÉVOLUTION DU PROCESSUS DE CRÉATION.

UX

TOUT EST À PROPOS DE L'EXPÉRIENCE!

Quels seront ses derniers mots?

PYRAMIDE DE L'UX DESIGN



ÇA CHANGE QUOI?



**ÉVITER
DES FREINS**

COMPRENDRE
[AVEC EMPATHIE]
LES ATTENTES
DE L'USAGER





ÉVITER LES **DISTORSIONS D'USAGE**



PLEASE
USE
SIDEWALK

**CONCEVOIR DES
CORRECTIFS PERTINENTS**



CRÉER UN WOW FACTOR

DESIGNER UNE EXPÉRIENCE MÉMORABLE

COMMENT ON FAIT ÇA?



PERSONA : MÈRE DE FAMILLE

MISS SERENDIPITY

NOM: CAROLINE

ÂGE: 35 ANS

TRAVAIL:
TRADUCTRICE À SON
COMPTE À TEMPS PARTIEL

FAMILLE:
3 ENFANTS DE 6, 8 ET 11 ANS

CITATION

« JUSQU'À MAINTENANT, VOUS AVEZ SURVÉCU À 100% DE VOS PLUS MAUVAISES JOURNÉES. TOUT VA BIEN ALLER. »

BIO

Caroline est originaire de Sherbrooke, mais a suivi son conjoint engagé par la mine à Saint-Michel-des-Saints. Elle adore le dynamisme de la communauté et la pleine nature de sa nouvelle situation. Très impliquée auprès des organismes en lien avec les activités des enfants : école, centre nature, sports, bibliothèque, elle est considérée comme une native du coin. Ayant voyagé beaucoup avant d'avoir les enfants, elle partage son goût de l'aventure par des expéditions de camping sauvage en famille.

CONTEXTE D'USAGE

Les fins de semaine de Renée sont remplies de randonnées à pied ou à vélo avec les enfants. Elle s'amuse chaque année à organiser une SORTIE ÉDUCATIVE pour la famille. Elle utilise également les sentiers pour décompresser entre ses contrats et socialiser avec son amie. Elle aime amener sa visite découvrir la PLEINE NATURE du coin.

PERSONNALITÉ



BESOIN ET ATTENTES

Sécurité et accessibilité universelle, salle communautaire pour créer les rencontres dans la communauté, dynamisme éducatif et social, intérêt pour le développement de camp de jour, groupe scout, cours de survie en forêt et collecte de champignon et flore comestible.

MOTIVATION PROFONDE



SCÉNARIO CRITIQUE ET POINT DE FRICTION

Pas d'accessibilité pour tous les âges/conditions.

DOUBLER LA POPULATION EN 5 ANS

Fait partie du changement, veut développer une communauté inclusive, plus de monde pour avoir du fun.

ACCEPTATION SOCIALE DU PROJET

Ça fait travailler son conjoint, bonnes conditions dans un bon milieu, intéressée, mais pas engagée, demeure informée avec les communications publiques.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Suit la vague, aime la qualité de sa pleine nature.

CARTE DU PARCOURS DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

ÉTAPES	 Trouver de l'hébergement	 Programme social	
ÉMOTIONS			
VERBATIMS			
QUESTIONS		Ça coûte combien de plus?	
BÉNÉFICES			
IRRITANTS	Séjourner loin des terrains de soccer		
OPPORTUNITÉS		Trouver des partenaires Faire des forfaits sportifs	

BUSINESS CANVAS



AU FINAL, ÇA DONNE QUOI?

Généralement, l'effort en correction coûte 30x plus cher que le développement d'une bonne fonctionnalité, dès le début.

Source: Susan Weinschenk, spécialiste en comportement

**Chaque dollar investi dans UX Design
génère un rendement nouveau
entre 2\$ et 100\$.**

Source: The American Genius + UX Alliance

ON COMMENCE QUAND?

ON COMMENCE QUAND?

roxanne@sentiersboreals.com

450 204-7090

