

## Outils & méthodes

# MAQUETTAGE

PRODUIRE UN SUPPORT DE COMMUNICATION VISUEL POUR FAIRE COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT D'UN SERVICE.

Le maquettage est une méthode de conception qui propose de formaliser des intentions d'objets, d'interfaces numériques, d'espaces, de supports de communication... Dans le cas d'un maquettage de service, il faut imaginer la chaîne d'objets que l'utilisateur rencontrera tout le long de l'expérience. Il est donc important de bien définir chacun des supports du service qui permettent d'ébaucher l'expérience que l'on propose de faire vivre. Ces «points de contact peuvent être humain (agent d'accueil, hotline, médiateur, représentant, agent de maintenance...), physique (une affiche, une carte, un guichet...), numérique (un site internet, une application...).

Le maquettage est un travail de recherche collectif : il s'agit de produire rapidement différentes représentations de ces supports avec des moyens rudimentaires (papier, cartons, scotch, feutre...). L'objectif des maquette est la mise en partage des idées sous leur forme visuelle.

### MISE EN OEUVRE

**Étape -1** / En amont, un travail de scénario d'usages aura pu être mené afin d'identifier les points de contact entre les usagers et le service à concevoir.

**Étape 0** / Lister les points de contacts importants et les interfaces qui incarnent les particularités et partis-pris du service.

**Étape 1** / Découper, coller, dessiner... Peu importe les moyens, donner corps aux interfaces et privilégier des formes visuelles.

**Étape 2** / Inviter des futurs usagers à réagir à la proposition et à l'utilisation potentielle d'un tel service.

**Étape 3** / Suite aux retours d'usagers, envisager une 2<sup>nd</sup> version, puis une 3<sup>e</sup>...

### FORMAT

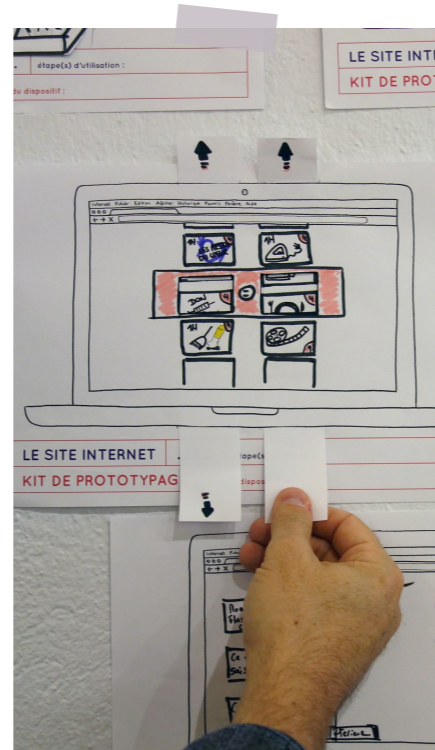
- En individuel ou en **petit groupe** : de 1 à 6 personnes
- Les temps de réalisation des croquis d'interface peuvent varier selon le **niveau de définition** souhaité, les outils utilisés et le **nombre d'interfaces dessinées ou maquettées**. Il faut prévoir au minimum une demi-journée pour les premiers croquis, notamment avec un groupe qui « découvre » cette méthode.



### OBJECTIFS, À QUOI PEUT SERVIR CETTE MÉTHODE ?

Le maquettage permet d'atteindre un ou plusieurs des objectifs suivants :

- 1 - Matérialiser rapidement un service en partant des usages : "dans cette situation, qu'est-ce que le service m'invite à faire ?"
- 2 - Tester et comparer plusieurs principes d'utilisation d'interface.
- 3 - Hiérarchiser des fonctionnalités : identifier les priorités afin de simplifier l'utilisation du service.
- 4 - Approfondir un concept en tirant les fils d'une idée ou d'un parti pris : cela pousse à s'interroger sur de nombreuses situations concrètes d'utilisation du service imaginé et à en définir les réponses.
- 5 - Concevoir un support de discussion permettant de se projeter facilement et de faire évoluer rapidement une proposition.
- 6 - Confronter une idée à la réalité de sa mise en œuvre et percevoir les besoins complémentaires à la poursuite du projet.
- 7 - Enrichir un brief de cahier des charges en incarnant les usages souhaités.



### POINTS DE VIGILANCES

Les croquis d'interface ne constituent pas des choix esthétiques une mise en exergue de principes d'usages.



### BESOINS

#### Compétences nécessaires :

- Priorisation
- Narration et projection
- S'appuyer sur ses propres expériences utilisateurs
- Ne pas avoir peur de prendre le crayon!

#### Matériel et/ou outils nécessaires :

- Gabarits vierges à l'échelle 1 (page web, écran d'ordinateur ou de portable, borne, carte, ticket, facture, vignette...)
- Feutres et papiers de différentes couleurs, ciseaux...

### TRUCS ET ASTUCES

- Se concentrer sur les principes les plus importants. Il n'est pas nécessaire de tout maquetter!
- Cet exercice n'est pas réservé à ceux qui savent dessiner : lancez-vous!
- Travailler autant que possible à l'échelle 1 pour pouvoir se rendre compte de la place disponible et mesurer le nombre d'informations lisibles.

### POUR ALLER PLUS LOIN

Vous pouvez télécharger les gabarits d'interfaces à l'échelle 1/1 ("kits de prototypage") utilisés à la session 2. Suivant le niveau de définition souhaité et le type de support, de nombreux sites proposent également des gabarits d'interfaces numériques (exemple: <http://sketchsheets.com/>), il vous suffit de faire une recherche en tapant "wireframe" dans votre moteur de recherche.