



● Préparer le **parcours du client** pour l'adapter à ses besoins, rendre utilisable les services, outils ou produits et créer une **expérience utilisateur**



● Optimiser des **parcours de patients** atteints de maladies chroniques pour faciliter leur accès aux soins, l'organisation des services hospitaliers, la coordination des acteurs, l'impact de l'introduction d'une innovation thérapeutique

● Améliorer l'expérience visiteur en travaillant sur la qualité des circulations, l'organisation des parcours, la gestion des espaces, l'interaction avec les personnels...

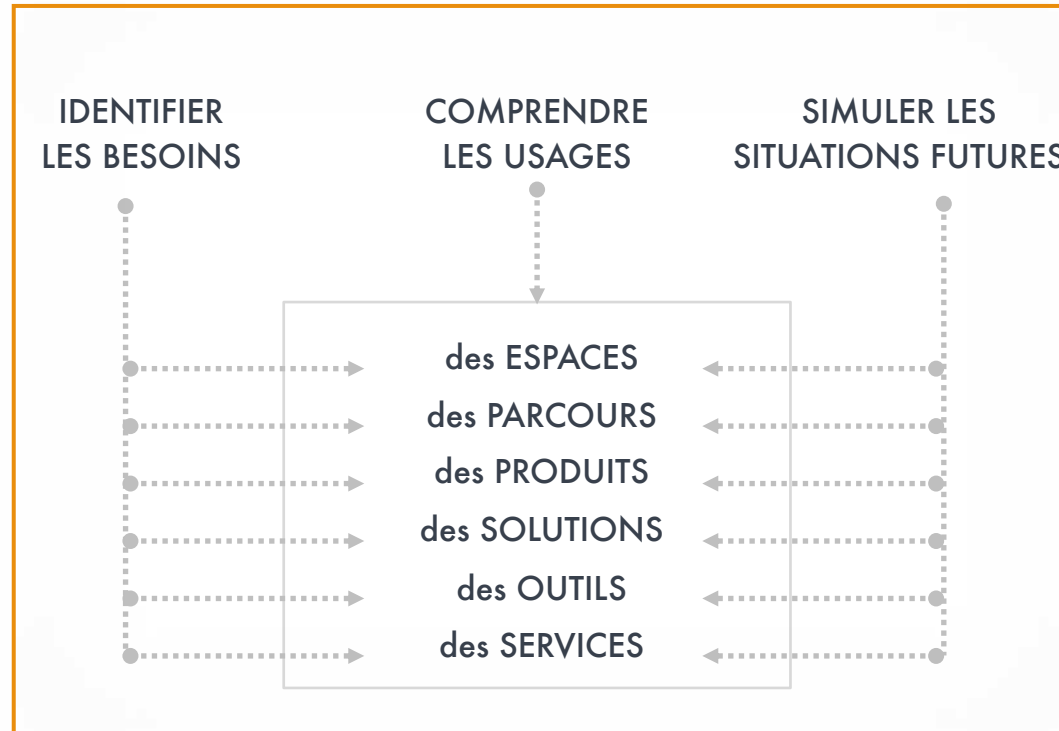


# L'EXPERIENCE UTILISATEUR : LES ENJEUX

## COMMENT ?

- Analyse existant // Comportement & Usage
- **Tests utilisateurs**
- Observations situées et structurées au plus près des utilisateurs et de leur environnement
- **Analyse micro des situations d'usage**

## POURQUOI ?



## BENEFICES ?



## Pour qui ?

Clients/Usagers/Visiteurs  
Collaborateurs/Donneurs d'ordre/  
Designer/Marketeur/  
Organisateur/Entreprises...