LES RÉCITS UTILISATEURS

Ce tableau, adapté d'un outil proposé par Jérôme Élisalde (Perspectiv), permet de documenter les flux de circulation de l'information au sein d'une organisation, tout en clarifiant les besoins des utilisateurs et la fonction des données partagées. Le fait de travailler sur deux modes, récepteur et émetteur, permet d'identifier les angles morts et les bris de communications dans le schéma du partage d'information organisationnelle.

1 – Mode récepteur

En tant que (fonction)	J'ai besoin de (information)	De qui (provenance)	Afin de (fonction)
Exemple : ***Coordonnatrice aux communications*** *(ou gestionnaire, membre du CA, employé(e), financeur, partenaire, bénévoles, usager(ère)s…)*	***Bref résumé des activités menées par l'organisation (incluant date, objectif, retombées et nombre de participants)***	***Chargé(e)s de projets***	***Alimenter les réseaux sociaux de l'organisation, l'infolettre et le rapport annuel***

2 – Mode émetteur

En tant que (fonction)	Je fournis (information)	À qui (destination)	Afin de (fonction)
Exemple : ***Coordonnatrice aux communications*** *(ou gestionnaire, membre du CA, employé(e), financeur, partenaire, bénévoles, usager(ère)s…)*	***Statistiques liées à nos publications sur les réseaux sociaux et aux campagnes marketing***	• ***Ma gestionnaire*** • ***Adjoint à la direction***	• ***Suivi des objectifs (gestionnaire)*** • ***Reddition de comptes au CA (adjoint à la direction)***

Processus :

- Le canevas est rempli individuellement par les membres de l'équipe. Pour le CA, les usager(ère)s, bénévoles, etc., un canevas-type représentant l'ensemble de chaque groupe peut être rempli.
- Les différents canevas sont conciliés afin de schématiser le flux d'information au sein de l'organisation/équipe/programme/projet.
- Il est plus facile de débuter avec un programme ou projet, afin de limiter la complexité du processus.