

L'EXPERIENCE USAGER

But

Retracer l'expérience de l'utilisateur est une méthode visant à simplifier les parcours des usagers dans les services publics.

Avant de commencer, il est important de rappeler que pour une MÊME démarche, il ne faut pas confondre le parcours vécu par l'utilisateur et le processus mis en place par l'Administration.

Déroulement

Pour analyser de manière globale la situation, il est conseillé d'utiliser la méthode du QQQQCP : Qui, Quoi, Où, Quand, Comment et Pourquoi.

Pour répondre de manière exhaustive à ces questions sur l'expérience de l'utilisateur, la DMRA a choisi d'utiliser les outils suivants le persona, la carte des acteurs, la carte de l'empathie et le parcours usager.

► ETAPE 1 : QUI est usager de la démarche ?

L'outil PERSONA permet de créer une personne fictive, imaginaire généralement doté d'un prénom, d'une photo et de différentes caractéristiques.

Projet Actuel : 	 PERSONA Identité : _____ _____ _____ _____ _____	Carte de l'empathie 																																								
Démarches Administratives : 	<table border="1"><tr><td>Alisance numérique</td><td>○○○○</td></tr><tr><td>Opinion de l'administration</td><td>○○○○</td></tr><tr><td>Maîtrise du langage administratif</td><td>○○○○</td></tr><tr><td>Connaissance de ses droits</td><td>○○○○</td></tr><tr><td>Mobilité</td><td>○○○○</td></tr><tr><td>Fréquence des relations avec l'administration</td><td>○○○○</td></tr></table> SES CANAUX D'INFORMATION <table border="1"><tr><td>....</td><td>0</td><td>20</td><td>40</td><td>60</td><td>80</td><td>100</td></tr><tr><td>....</td><td colspan="5"></td><td></td></tr><tr><td>....</td><td colspan="5"></td><td></td></tr><tr><td>....</td><td colspan="5"></td><td></td></tr></table>	Alisance numérique	○○○○	Opinion de l'administration	○○○○	Maîtrise du langage administratif	○○○○	Connaissance de ses droits	○○○○	Mobilité	○○○○	Fréquence des relations avec l'administration	○○○○	0	20	40	60	80	100							Ses Motivations :
Alisance numérique	○○○○																																									
Opinion de l'administration	○○○○																																									
Maîtrise du langage administratif	○○○○																																									
Connaissance de ses droits	○○○○																																									
Mobilité	○○○○																																									
Fréquence des relations avec l'administration	○○○○																																									
....	0	20	40	60	80	100																																				
....																																										
....																																										
....																																										
Carte des acteurs 	Ses Attentes : 	Ses Frustrations : 																																								

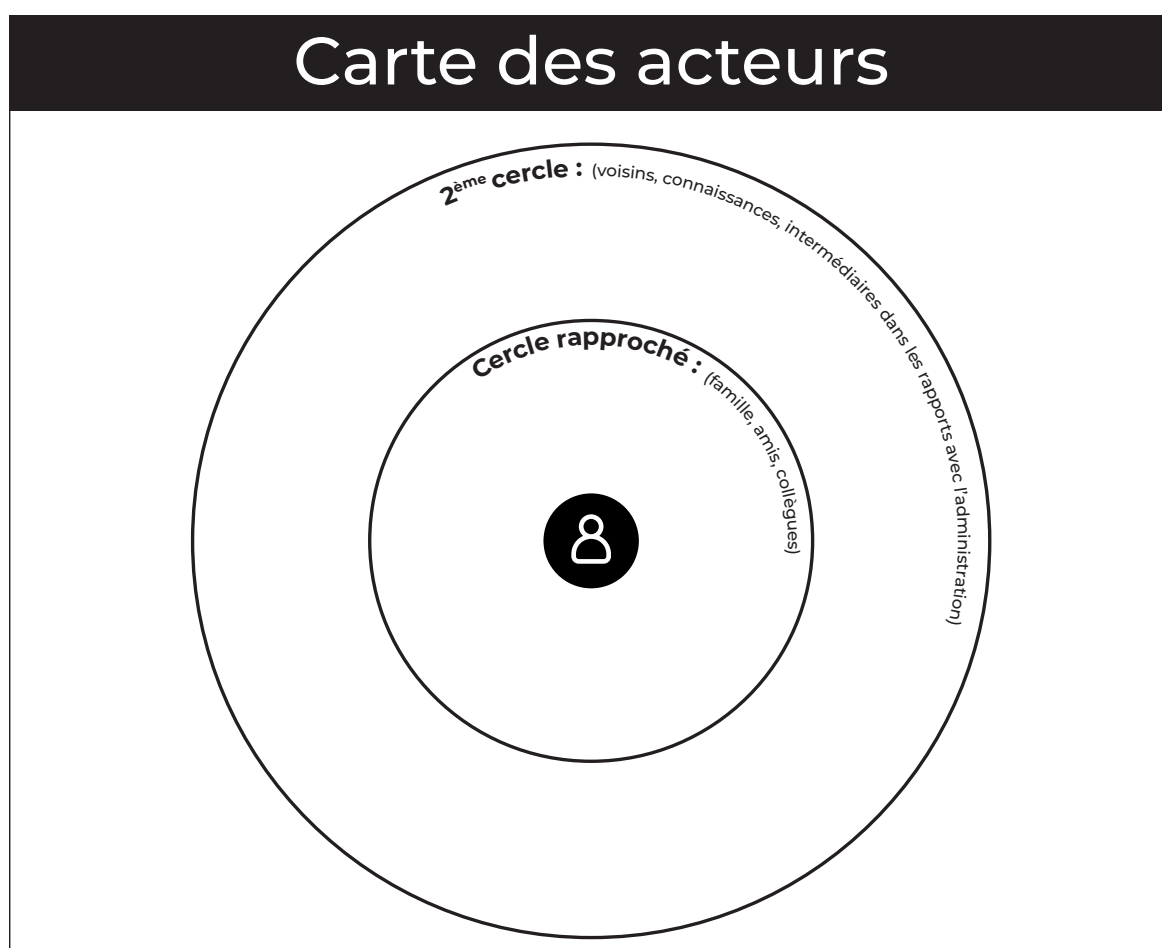
© DMRA - Dec. 2021

Ainsi, un PERSONA sera créé à partir d'éléments collectés lors des phases de recueil d'informations et d'immersion pour représenter et personnaliser un profil d'utilisateurs, ses usages et ses représentations à un moment donné.

Les différentes caractéristiques pouvant figurer dans la fiche PERSONA sont :

- Son identité avec une photo, un nom, son genre, son âge, sa formation, son travail et les lieux de résidence et de travail.
- Son aisance avec le numérique, l'administration et la réalisation de démarches en tout genre.
- Son projet actuel et ses motivations.
- Ses attentes et ses frustrations.
- Les démarches administratives qu'il va devoir réaliser pour mener à bien son projet.

Par ailleurs, une carte des acteurs peut être élaborée pour définir les interactions en précisant auprès de qui notre utilisateur "type" a obtenu des informations et avec qui il a réalisé ses démarches.

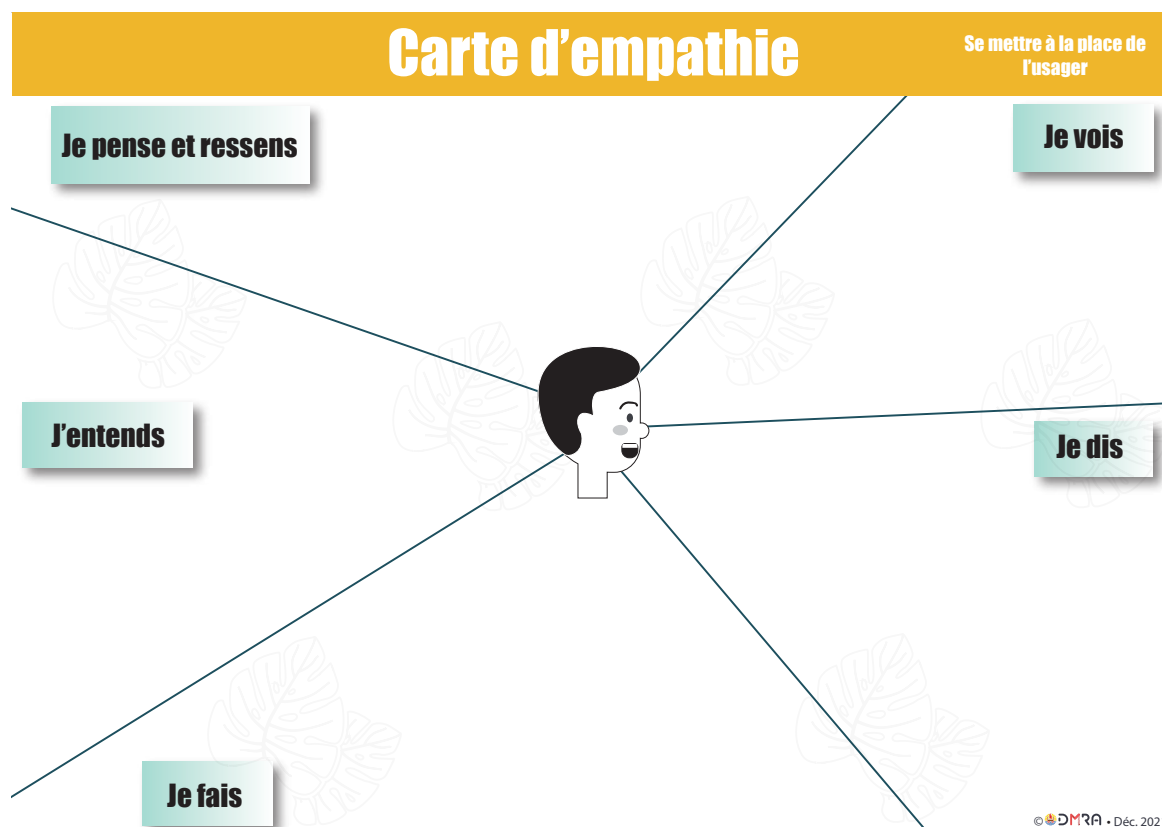


Nota :

Pourront être créés autant de PERSONA que de profil utilisateur, avec la possibilité d'enrichir chaque fiche PERSONA avec la carte de l'empathie et la carte des acteurs.

► ETAPE 2 : QUELS sont les usages et les ressentis des PERSONA ?

La carte de l'empathie va permettre de compléter le PERSONA en cartographiant ses propos "je dis", ses actions "je fais", ses ressentis "je vois" et "j'entends" et ses pensées "je pense et ressens".



Cette étape permet de co-construire une vision commune et globale des attentes et des besoins des usagers.

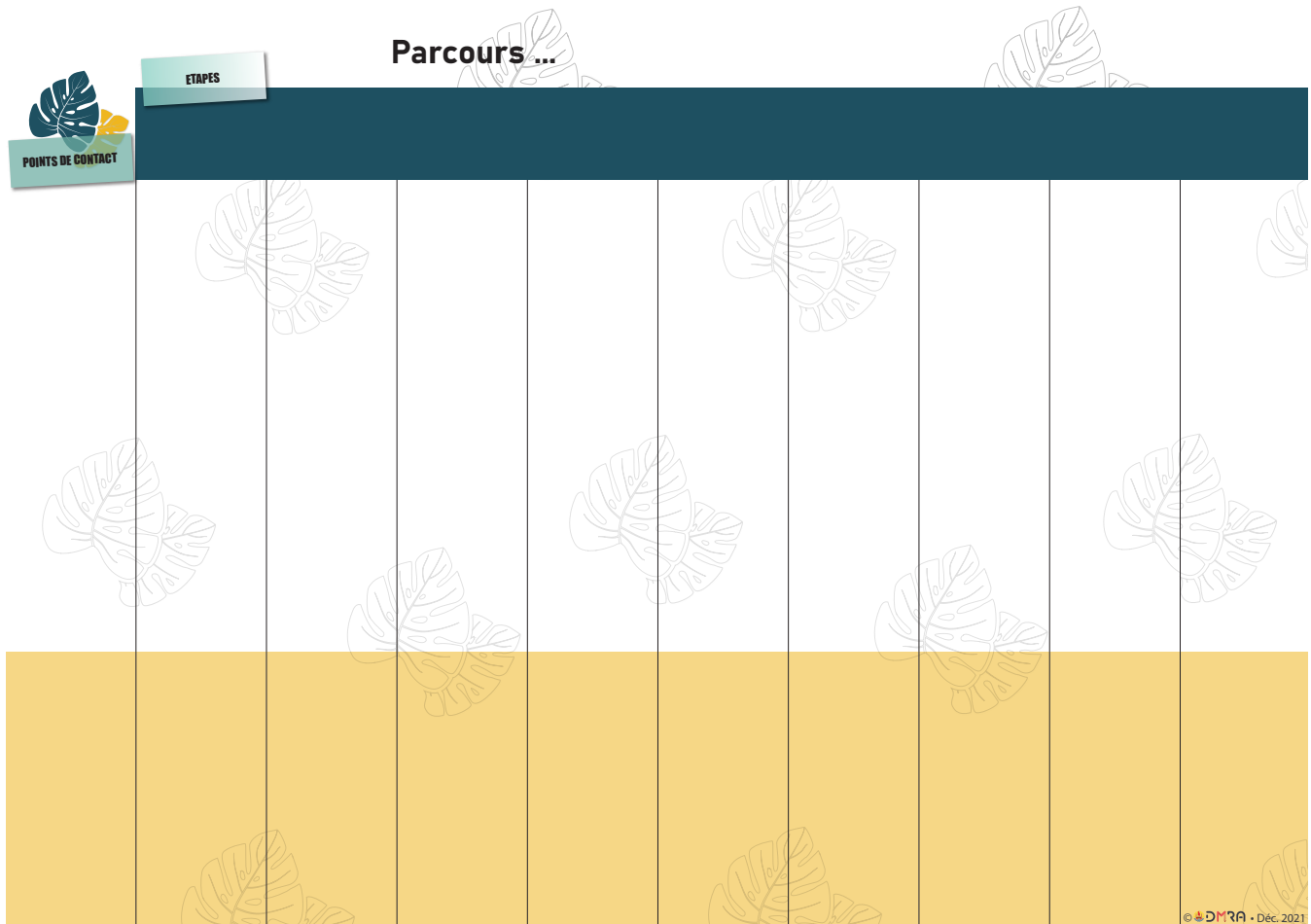
Nota :

A ce stade, il est important de préciser que si nécessaire, ces 3 supports "PERSONA", "Carte des acteurs" et "Carte de l'empathie" pourront évoluer selon les usages et comportements des usagers dans le temps.

► ETAPE 3 : OU, QUAND et COMMENT se déroule le parcours de l'utilisateur ?

Dans un premier temps, il s'agira de faire un état des lieux de la démarche existante telle qu'elle est vécue par l'utilisateur, avec :

- Délimitation du parcours en rappelant les attentes formulées par l'utilisateur pour réaliser son projet (attentes définies précédemment dans la fiche PERSONA).
- Segmentation de la démarche à réaliser en 4 à 7 étapes.
- Description de qui et comment l'utilisateur a eu un contact à chaque étape de sa démarche.



Dans un deuxième temps, il faudra identifier dans le parcours de l'utilisateur où et quand ils rencontrent des points de satisfaction, des points de complexité, ainsi que leur criticité et leur fréquence pour ensuite diagnostiquer les écarts entre leurs attentes et leur vécu.





Dans un troisième temps, il s'agira de construire un parcours simplifié, via la modélisation d'un logigramme, en précisant les délais de réponse à donner à l'utilisateur, selon les recommandations proposées pour améliorer et faciliter la démarche de l'utilisateur.

Dans un dernier temps, il faudra s'assurer de la mise en œuvre et du suivi du nouveau parcours via des indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui permettront d'apprécier l'amélioration de la démarche centrée "utilisateur".