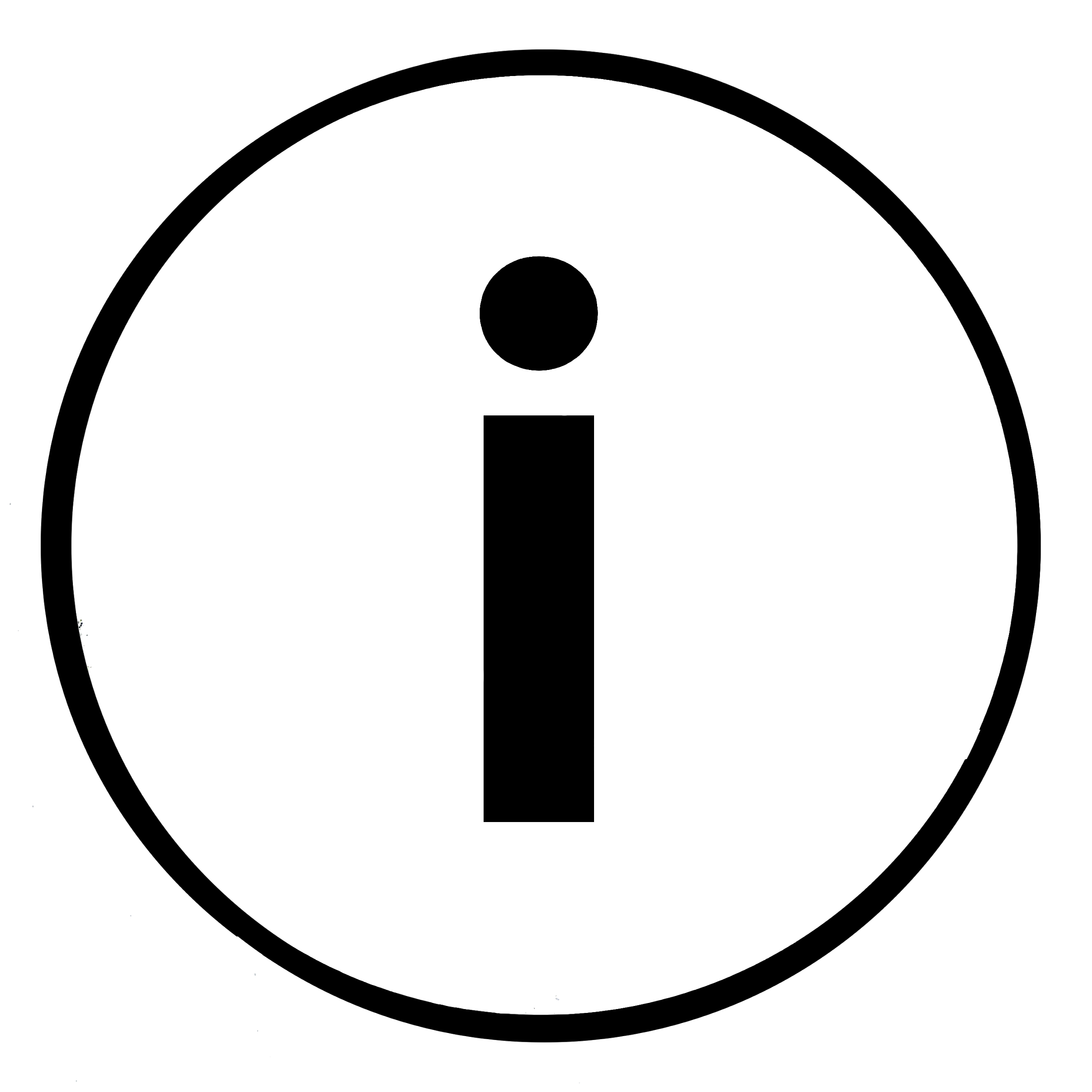
**

Synthèse de l’enquête de terrain

* *Cadre commun -*

**La synthèse de votre phase d’enquête sur le terrain** sera essentielle pour centraliser les informations importantes de votre phase d’enquête sur le terrain.

Cette synthèse se veut rédactionnelle et sera un complément à l’ensemble des documents visuels que vous aurez envie de produire. Nous vous proposons ici un plan, à respecter dans la rédaction de votre synthèse dans la mesure du possible.



*Cette note de cadrage donne un plan commun de synthèse qui ne conditionne pas vos autres travaux réalisés tout au long de votre défi. Vous restez libre sur le format des livrables et autres éléments de synthèse que vous souhaitez apporter.*

[**1. Cartographier les acteurs et leur périmètre d’action**](#_mpzx6owf7scf) **2**

[Liste des acteurs publics](#_qvh0yhk7zf9d) 2

[Liste des acteurs privés](#_dh0pp075fzs2) 2

[Autres informations qui vous paraissent essentielles](#_6h1zh17jm4h) 2

[**2. Cartographie des usagers**](#_xq2nr28gcqyv) **2**

[**3. Identifier les parcours métiers et usagers**](#_t5zf37ufnpru) **3**

[Liste des parcours identifiés](#_sxnbygafr0yz) 3

[Storytelling de chaque parcours](#_16qwd4w3e3y0) 3

[**4. Synthétiser les besoins utilisateurs**](#_mi2hzqiqz05v) **3**

[Problèmes identifiés sur chaque parcours :](#_tajjhmalajju) 3

[Problèmes identifiés sur la démarche :](#_n0zje5s2n8hj) 4

[**5. Identifier les outils et technologies**](#_50npyub6qtku) **4**

# **1.** Cartographier les acteurs et leur périmètre d’action

*Agents publics et prestataires externes*

## Liste des acteurs publics

Pour chaque profil d’agent public apparaissant dans le contexte de la démarche, définir :

## 

1. Métier, rôle, ...
2. Profil (expérience, types de compétences, …)
3. Hériarchie, aspects organisationnels

## Liste des acteurs privés

Pour chaque prestataire, définir :

1. Nom de l’entreprise, secteur d’activité
2. Profil (expérience, types de compétences, …)
3. Hériarchie, aspects organisationnels
4. Livrable, périmètre d’action

## Autres informations qui vous paraissent essentielles

# **2.** Cartographie des usagers

Profil des utilisateurs, présentation rédactionnelle libre.

# **3.** Identifier les parcours métiers et usagers

## Liste des parcours identifiés

Identifier les différents parcours utilisateurs. Vous croiserez à la fois des parcours usagers et des parcours métiers vous permettant de tracer l’ensemble de la démarche, de l’*onboarding* au traitement par l’agent. Cette vision transversale vous amènera notamment à identifier les problèmes qui se posent aux différents utilisateurs.

***Exemple :***

* *“je suis demandeur d’emploi et je cherche une offre...”,*
* *“je suis agent public de la DILA et je réponds quotidiennement aux questions des usagers...”*

## Storytelling de chaque parcours

Pour chaque parcours :

*Raconter,* ***en prenant la place de l’utilisateur métier et usager****, le parcours tel qu’il est vécu.*

# **4.** Synthétiser les besoins utilisateurs

Il s’agit d’une **synthèse des problèmes identifiés dans les parcours** préalablement détaillés.

## Problèmes identifiés sur chaque parcours :

Faites la synthèse des problèmes identifiés sur les parcours qui ne sont pas au coeur de votre défi, mais qui méritent toute notre attention. Les solutions viendront peut-être, par exemple, lors de futurs défis du Commando UX, ou lors d’ateliers organisationnels.

## Problèmes identifiés sur la démarche :

Les problèmes identifiés sur la démarche du Défi constitueront aussi des indicateurs de suivi : l’objectif est en effet de réussir, lors de vos propositions, à apporter des solutions à ces problèmes.

# **5.** Identifier les outils et technologies

Durant les parcours, les usagers et les agents publics utilisent plusieurs outils pour chercher des information, réaliser la démarche ou traiter la demande. Lister ces informations nous permets d’identifier les éventuels limites, mais aussi de ne pas oublier des éléments techniques qui pourraient s’avérer problématiques.

Vous ne pourrez être exhaustif, soyez néanmoins attentif sur ces points.

***Exemple :***

*Sur le site service-public.fr, l’usager cherche une information sur la contestation d’attribution du RSA. Ne trouvant pas l’information dans l’arborescence et via le moteur de recherche, il fait une demande à un agent via le formulaire de contact.*

*Monsieur Martin, agent de la DILA, réceptionne la demande sur son outil de messagerie. La réponse dépendant d’un autre service, il transfert à un agent d’un autre ministère.*

**Les outils et technologies que vous pourriez lister dans ce cas :**

*Usager :*

* *Site internet service-public.fr : définir technologies front et back, le CMS, la technologie du moteur de recherche interne...*
* *Onboarding : optimisation au moteur de recherche ? entrée sur le site via un mail, newsletter, campagne mailing ? autre ? ...*

*Agent public :*

* *Messagerie Akio : présenter l’outil, ses atouts et ses limites dans le cadre de la démarche*
* *API PIAFapi pour le transfert à un autre ministère : présenter l’API, origine, atouts, limites.*