



Université Mohammed V - Rabat
École Nationale d'Informatique
et d'Analyse des Systèmes

FILIÈRE

Génie Logiciel

SUJET :

Rapport du projet urbanisation

Réalisé par :

HAMMA Abdessamad

SERROUKH Anass

TARMOUNE Oussama

Ahmed Yassine ELMZOUDI

Encadré par :

Pr. ETTAZI Widad

Année Universitaire 2024-2025

Table des matières

Chapitre 1	1
1 Introduction de l'entreprise	1
Chapitre 2	2
2 Être empathique	2
2.1 Méthodes utilisées dans la collecte des données	2
2.1.1 Recherches sur Internet	2
2.1.2 Entretiens avec des amis	2
2.1.3 Formulaire de sondage en ligne	3
3 Définir	7
3.1 Analyse des besoins utilisateurs	7
3.2 Création des personas	7
3.2.1 Premier persona : L'entrepreneur actif	8
3.2.2 Deuxième persona : La professionnelle urbaine	9
Conclusion	11

Chapitre 1

Introduction de l'entreprise

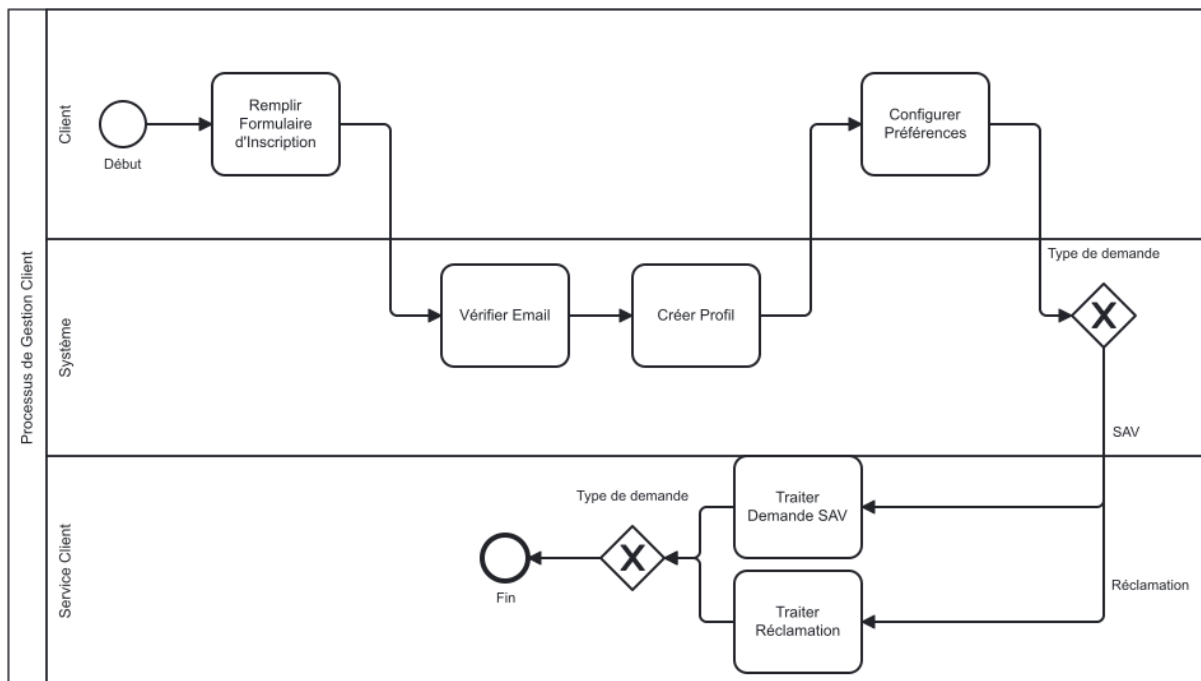


FIG. 1.1 : Fréquence des démarches

Chapitre 2

Être empathique

2.1 Méthodes utilisées dans la collecte des données

Afin de mieux comprendre les besoins des citoyens et de concevoir une solution adaptée à leurs attentes, plusieurs méthodes ont été mises en œuvre pour collecter les données nécessaires. Voici les détails de ces approches :

2.1.1 Recherches sur Internet

Des recherches approfondies ont été effectuées sur Internet pour recueillir des informations générales sur la digitalisation des services publics, les défis auxquels les citoyens sont confrontés, ainsi que les solutions et plateformes actuellement disponibles à l'échelle mondiale. Ces recherches ont permis d'identifier les lacunes dans les services existants et de mieux comprendre les attentes des utilisateurs. Plusieurs ressources nationales et internationales ont été consultées pour fournir un aperçu des meilleures pratiques en matière d'e-gouvernement.

Voici quelques-unes des ressources pertinentes :

- Service-Public.fr : La plateforme française des services publics en ligne qui offre un excellent exemple de digitalisation réussie des services administratifs.
- Gov.uk : Le portail gouvernemental britannique, reconnu pour son approche centrée sur l'utilisateur.

2.1.2 Entretiens avec des amis

Des entretiens individuels ont été menés avec des amis pour comprendre leurs expériences avec l'administration publique. Ces discussions ont permis de recueillir des témoignages authentiques sur leurs difficultés quotidiennes, leurs besoins, et les solutions qu'ils jugeraient utiles pour simplifier leurs démarches administratives.

2.1.3 Formulaire de sondage en ligne

Un formulaire en ligne a été conçu et partagé pour collecter des données quantitatives et qualitatives sur les besoins et les attentes des citoyens. Les questions portaient sur :

- La fréquence des démarches administratives effectuées
- Les principaux défis rencontrés lors des démarches administratives
- Le niveau d'aisance avec l'utilisation potentielle des services administratifs en ligne
- Les fonctionnalités souhaitées sur la plateforme

Analyse démographique :

Votre tranche d'âge :

53 réponses

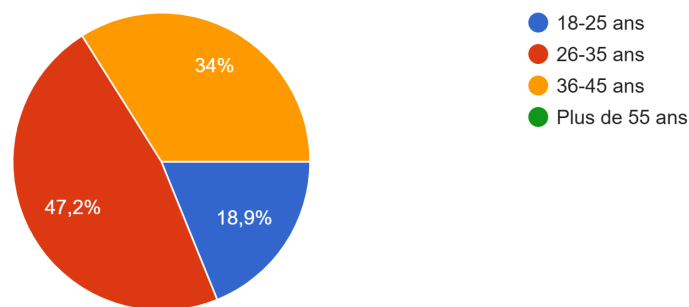


FIG. 2.1 : Analyse démographique

L'enquête, menée auprès de 53 participants, révèle une distribution démographique marquée par une forte présence de jeunes adultes et d'adultes d'âge moyen. La majorité des répondants se situe dans la tranche d'âge de 26-35 ans, suivie par une proportion importante de 36-45 ans. Cette répartition est particulièrement pertinente pour notre étude car elle représente une population active, généralement familière avec les outils numériques et régulièrement confrontée aux démarches administratives.

Fréquence des démarches :

À quelle fréquence effectuez-vous des démarches administratives ?

53 réponses

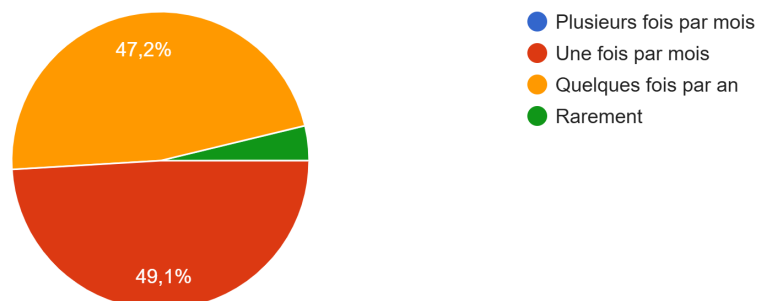


FIG. 2.2 : Fréquence des démarches

L'analyse de la fréquence des interactions avec l'administration révèle des résultats significatifs. La grande majorité des répondants se répartit équitablement entre ceux qui effectuent des démarches mensuellement et ceux qui y ont recours quelques fois par an. Cette régularité dans les interactions administratives souligne l'importance d'optimiser ces procédures. Le fait qu'une part considérable des utilisateurs ait des besoins mensuels en matière de services administratifs renforce la pertinence d'une solution digitale qui pourrait considérablement améliorer leur expérience et réduire le temps consacré à ces démarches.

Défis principaux :

Quel est votre plus grand défi lors des démarches administratives ?

53 réponses

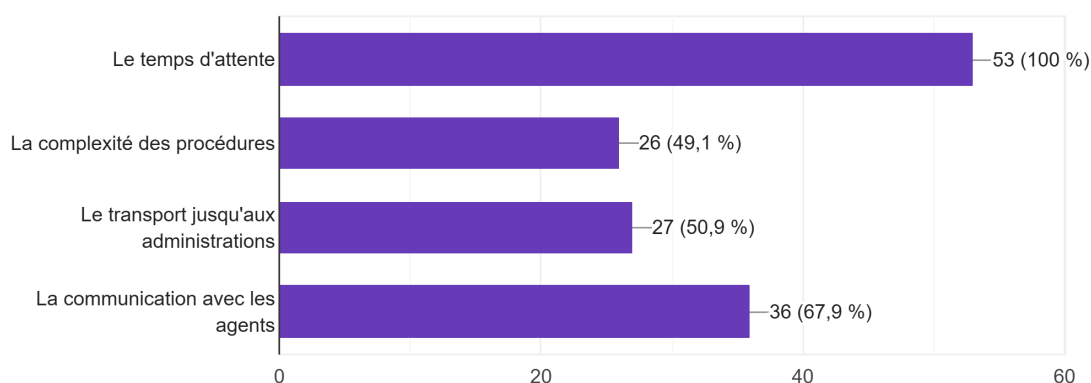


FIG. 2.3 : Défis rencontrés lors des démarches administratives

L'enquête révèle que le temps d'attente constitue le défi majeur unanimement reconnu par les participants. La communication avec les agents administratifs représente également un obstacle significatif pour plus de deux tiers des répondants. Les difficultés liées au transport et à la complexité des procédures sont aussi des préoccupations importantes, citées par environ la moitié des participants. Ces résultats soulignent clairement les points de friction principaux que notre solution digitale devra adresser pour améliorer l'expérience utilisateur.

Réceptivité aux services en ligne :

Seriez-vous à l'aise pour effectuer vos démarches administratives en ligne ?
53 réponses

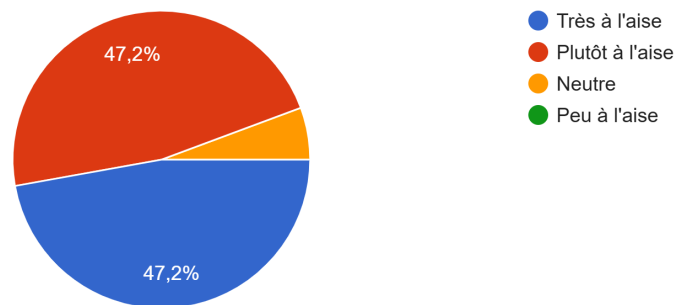


FIG. 2.4 : Niveau d'aisance avec les services administratifs en ligne

L'analyse de la réceptivité aux services en ligne montre des résultats très encourageants pour notre projet. La quasi-totalité des répondants se déclare à l'aise avec l'utilisation d'une plateforme numérique, avec une répartition équilibrée entre ceux qui sont "très à l'aise" et "plutôt à l'aise". Cette disposition favorable de notre public cible renforce la pertinence de notre approche digitale pour la simplification des démarches administratives.

Fonctionnalités souhaitées :

Quelles fonctionnalités vous intéresseraient le plus ?

53 réponses

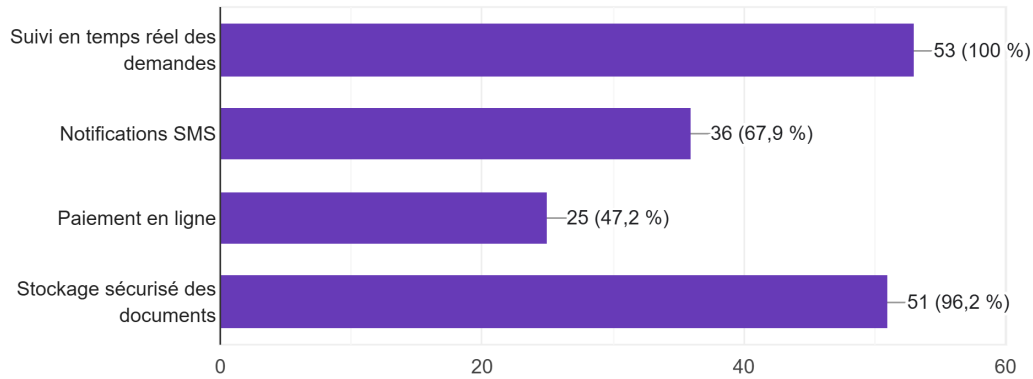


FIG. 2.5 : Fonctionnalités prioritaires pour les utilisateurs

Les préférences des utilisateurs en termes de fonctionnalités sont très clairement définies. Le suivi en temps réel des demandes apparaît comme une fonctionnalité essentielle, plébiscitée par l'ensemble des répondants. Le stockage sécurisé des documents est également considéré comme primordial par la quasi-totalité des participants. Les notifications SMS sont souhaitées par une large majorité, tandis que le paiement en ligne intéresse près de la moitié des répondants. Ces données nous permettent d'établir une hiérarchie claire des fonctionnalités à prioriser dans le développement de notre plateforme.

Chapitre 3

Définir

3.1 Analyse des besoins utilisateurs

Notre enquête a mis en évidence des besoins spécifiques des citoyens marocains en matière de services administratifs. Les retours des utilisateurs soulignent particulièrement l'importance de la rapidité, de la simplicité des procédures et de la transparence dans le suivi des demandes. Ces besoins, combinés avec le fort taux d'adoption des technologies numériques parmi les répondants, orientent clairement notre approche vers une solution digitale adaptée.

3.2 Création des personas

Sur la base de notre analyse des besoins utilisateurs, nous avons développé deux personas représentatifs qui illustrent les différents profils et besoins des utilisateurs de notre plateforme :

3.2.1 Premier persona : L'entrepreneur actif



FIG. 3.1 : Persona 1 : Ahmed Loukili

Ahmed représente le profil d'un utilisateur expérimenté qui gère fréquemment des démarches administratives dans le cadre de son activité professionnelle. Ses besoins principaux sont centrés sur l'efficacité et la rapidité des procédures, particulièrement pour la conservation foncière et les assurances. Ses frustrations actuelles, notamment les délais d'enregistrement et le manque

de visibilité sur l'état des demandes, soulignent l'importance d'un système de suivi en temps réel et d'une interface intuitive pour la gestion de multiples dossiers.

3.2.2 Deuxième persona : La professionnelle urbaine



Salma Benslimane
Master en gestion des
ressources humaines

Age: 30 ans	Lieu d'habitation: Rabat, Maroc
Sexe: Femme	Education: Master en gestion des ressources humaines
État matrimonial: Mariée	Occupation: Responsable RH dans une entreprise privée

HISTOIRE / PROFIL

Salma est une jeune professionnelle vivant à Rabat avec son mari. Elle jongle entre sa vie personnelle et ses responsabilités professionnelles, ce qui lui laisse peu de temps pour les démarches administratives. Salma et son mari ont récemment acheté une maison et souhaitent enregistrer leur propriété et mettre à jour leurs assurances. Salma préfère les solutions numériques pour éviter les déplacements inutiles et les longs délais administratifs.

MOTIVATION

- Enregistrer leur nouvelle maison rapidement et sans complication.
- Suivre le statut des demandes d'enregistrement et d'assurance en temps réel.
- Souscrire à une assurance habitation qui répond à leurs besoins.
- Recevoir des notifications et rappels pour le renouvellement de leurs polices d'assurance afin d'éviter toute interruption.

FRUSTRATIONS

- Processus d'enregistrement de propriété lent et nécessitant plusieurs visites aux agences.
- Difficulté à comprendre les différents plans d'assurance disponibles et à choisir celui qui convient.
- Manque de clarté sur l'avancement de leurs demandes, entraînant des incertitudes.
- Risque de perdre des documents importants soumis pour les démarches.

EXPERIENCE

Scénarios attendus :

- Une interface centralisée pour soumettre des demandes d'enregistrement de propriété et souscrire à des assurances.
- Un système OCR pour simplifier le téléchargement et l'analyse des documents nécessaires.
- Des notifications claires à chaque étape du processus d'enregistrement ou de souscription.

Fonctions attendues :

- Possibilité de comparer différents plans d'assurance (habitation, santé, automobile) avant de prendre une décision.
- Accès à l'historique des démarches pour éviter de soumettre plusieurs fois les mêmes informations.
- Un système sécurisé pour sauvegarder leurs documents sensibles.

FIG. 3.2 : Persona 2 : Salma Benslimane

Salma représente une utilisatrice type de la nouvelle génération, à l'aise avec les solutions numériques et cherchant à optimiser son temps. Son profil met en évidence le besoin d'une plateforme accessible qui permet de gérer les démarches administratives à distance. Ses attentes en termes de notifications, de suivi des demandes et de stockage sécurisé des documents reflètent les fonctionnalités clés identifiées dans notre enquête utilisateur.

Conclusion

Ce projet a permis d'identifier les principaux défis rencontrés par les citoyens dans leurs interactions avec les services publics. L'analyse des données recueillies a révélé un besoin urgent de modernisation et de simplification des procédures administratives à travers une solution numérique adaptée.

Les personas créés ont aidé à mieux comprendre les attentes diverses des utilisateurs et à orienter le développement d'une plateforme qui répond à leurs besoins spécifiques. Ce travail constitue une base solide pour le développement de notre plateforme de services publics, qui pourrait transformer l'expérience administrative des citoyens marocains et offrir un accès plus efficace aux services publics.