

# **COMPRENDRE LE RÔLE DU DESIGN**

Ou comment bien utiliser un designer dans un projet ?

Avril 2020

Designers - beta.gouv.fr



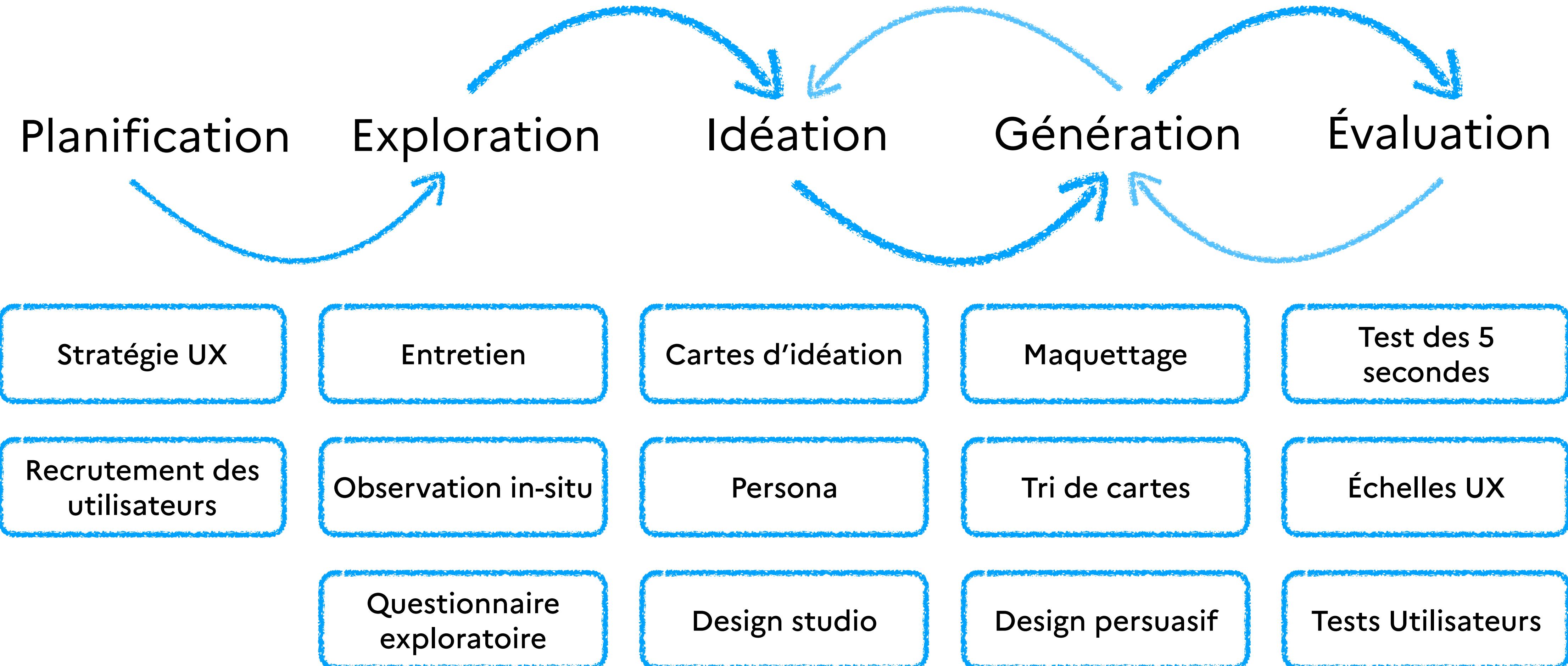
beta.gouv.fr

**Concevoir des services qui répondent  
aux besoins des utilisateurs finaux et  
leur apportent satisfaction.**

ma définition de l'UX

Designers - beta.gouv.fr

# LES ÉTAPES DE CONCEPTION





# EXEMPLES !



**Sandra**

- ÉCONOMISTE DE LA CONSTRUCTION
- 20 ans d'expérience
- En freelance depuis mars.



A ECRIRE LE CCTP  
50 à 100 pages

- APPELS D'OFFRES
- Échanges avec les architectes, les entreprises

- DEVIS À ANALYSER
- Surfaces
- Luminosité
- Prix

- NEGOTIER
- Entrepreneur + client

ESTIMATION  
En avance au faire une estimation sur les projets précédents.

Terrains

GEDIMAT

Architecte et entreprises

② **EVOLUTIONS**

sous forme de norme  
LOIS

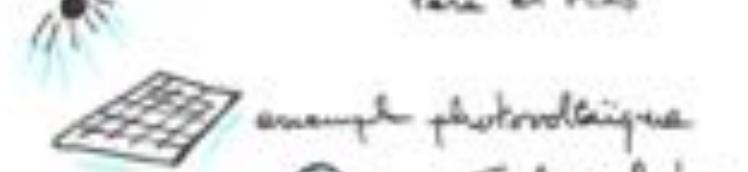
NORMES  
RT 2012

MÉTIERS

électriciens

plombiers

GÉNÉRATIONS  
Père et Fils



exemple photovoltaïque

legislation  
Grille de prix des fournisseurs de l'électricité

- Peu de demande écologiques ou locales car ça bloque sur le prix.
- Particulier pour faire son travail
- Pas d'innovation
- Price / Taxes Taxes

- BEP bâtiment industriel et BTS Economiste de la construction
- Intervient après l'archi en BTP

③ **CONNAISSANCE DES PRODUITS**

- Rechercher les fiches techniques
- Internet
- Fournisseur
- Revendeur

PASSER LES BONNES  
INFORMATIONS

- Démarches auprès des fournisseurs
- Nouveaux fournisseurs
- Nouvelles entreprises

- Produits imposés
- RT 2012 : Isolation, vitrage, menuiserie,
- Fonction : Tel rendu donne tel produit.

"des constructeurs  
matériau  
+ moins d'œuvre  
+ marge"



Déroulement d'un projet

- Biarritz
- Particulier
- Public

+ conception et mise de chantiers



- catalogue de prix
- unitaire (Prix HT, TVA)
- Réunion d'info pour les marchés matériels
- Rendat : François, etc... reçoivent, etc...

Chantier

Demande de consultation  
et CCTP

+ Autocad

Permis de construire

Tuile

Béton

par Jet de matériaux

Détails Techniques et Plans

conseil

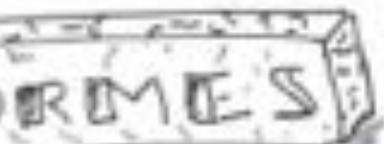
deuxième de tout

les détails avec les dessins des clients

→ Place des interrupteurs

→ Parquet ou carrelage

→ Composition des murs



Normes

obligatoires

assurances

Mise en œuvre

Normes

Tout le monde est

Sachant

E

compte ↓

95% 5%

années de profit

et réinvestissement

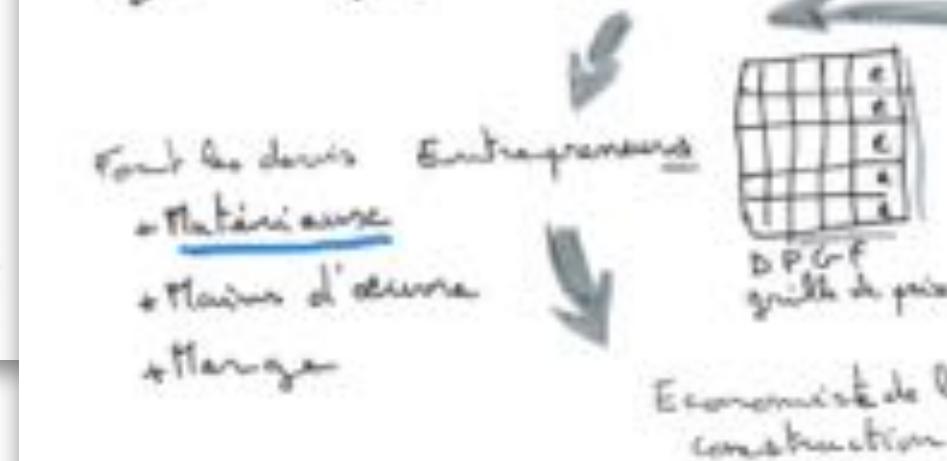
gestion des commandes

livraison au bon moment

stockage des matériels

Toujours des plus-values

II dans le CCTP  
⇒ LOTS par métier



chain les entreprises  
client  
Architecte

Planning Chantier  
- choix des entreprises  
- Réunion de préparation  
- Plan d'exécution

→ gestion des commandes  
→ Livraison au bon moment

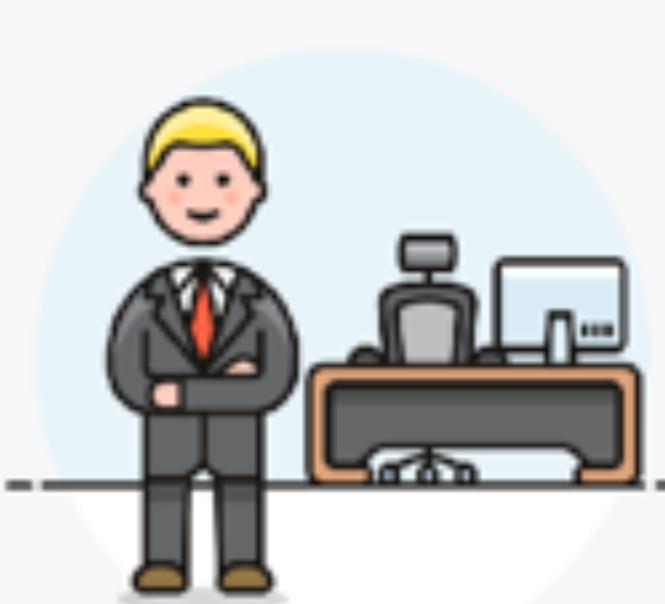
→ Stockage des matériels

→ Toujours des plus-values

# ENTRETIENS EXPLORATOIRES

Restitutions d'entretiens autour de la gestion des travaux

Prénom, nom



**Jean-Jacques Leroy**

**Biographie**  
Horaire de travail administratif, se déplace beaucoup dans la ville. Aime les magazines le soir et weekend.

A de grands enfants qui font des études supérieures.

Sorties culturelles le soir/week-end. S'intéresse aux pèlerinages.

**Devise**  
"Je ne veux pas que la croix devienne généraliste. Je souhaite des articles de fond."

**AGE** 54 ans  
**MÉTIER** Contrôleur de gestion  
**FAMILLE** Mariée 2 enfants  
**VILLE** Rueil Malmaison

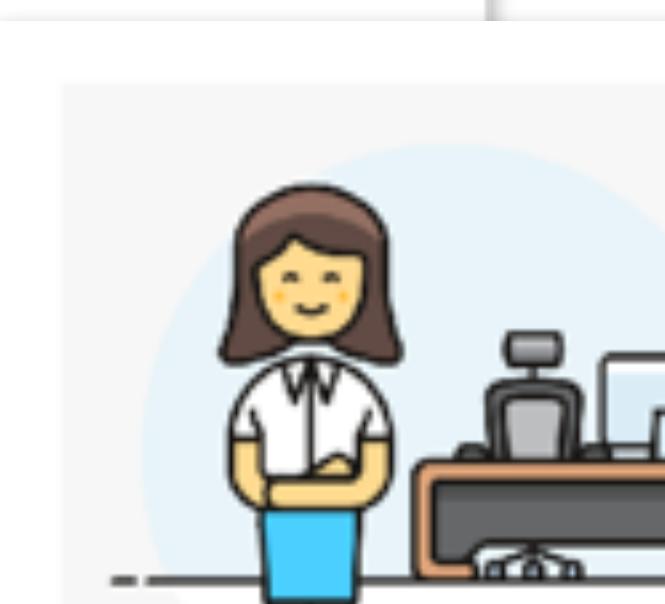
**Sources d'informations**  
 Le figaro  
 Le monde  
 La croix  
 Courrier international  
 Grazia

**Axes thématiques**

| Accès  | Édition pro.        | Revue Presse | News en ligne |
|--------|---------------------|--------------|---------------|
| Direct | Usage de l'info     | Direct Mult  | Type de news  |
| Email  | Consommation d'info | Val. content | Usage app     |

**Facebook** 

Prénom, nom



**Magda Walters**

**Biographie**  
Parisienne. regarde l'actu sur le mobile pendant les transports.

Très connectée, multi device (portable mobile, tablette)

Influencée par les parents.

S'abonne aux journaux en fonction des promotions.

**Devise**  
"Consommation Opportuniste"

**AGE** 35 ans  
**MÉTIER** Marketing  
**FAMILLE** 1 enfant  
**VILLE** Paris

**Sources d'informations**  
 Le figaro  
 Le parisien

**Axes thématiques**

| Accès  | Édition pro.        | Revue Presse | News en ligne | Autres       |
|--------|---------------------|--------------|---------------|--------------|
| Direct | Usage de l'info     | Direct Mult  | Type de news  | Usage app    |
| Email  | Consommation d'info | Val. content | Usage app     | Revue Presse |

**Facebook** 

# PERSONA

Une représentation des utilisateurs types et de leurs besoins.



PLAISIR - STIMULATION



RELATIONNEL - APPARTENANCE



AUTONOMIE - INDÉPENDANCE



INFLUENCE - POPULARITÉ



SECURITÉ - CONTRÔLE



COMPÉTENCE - EFFICACITÉ



RÉALISATION DE SOI - SENS

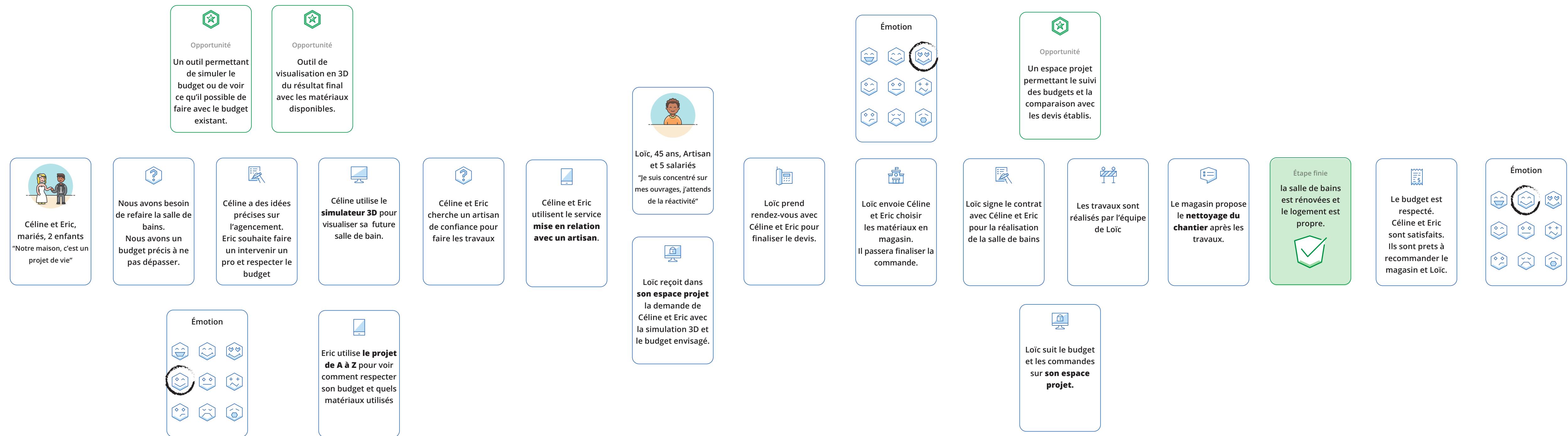


# CARTES D'IDÉATION

UX Cards - Carine Lallemand - 7 besoins psychologiques

Designers - beta.gouv.fr

## PARCOURS PROJET



# USER JOURNEY - PARCOURS UTILISATEURS

## Identifier les points faibles et les forces d'un parcours

Guérilla

Fait maison

À distance

En laboratoire

Iso 20282

Validité des résultats

Non généralisable à la population cible

Généralisable à la population cible

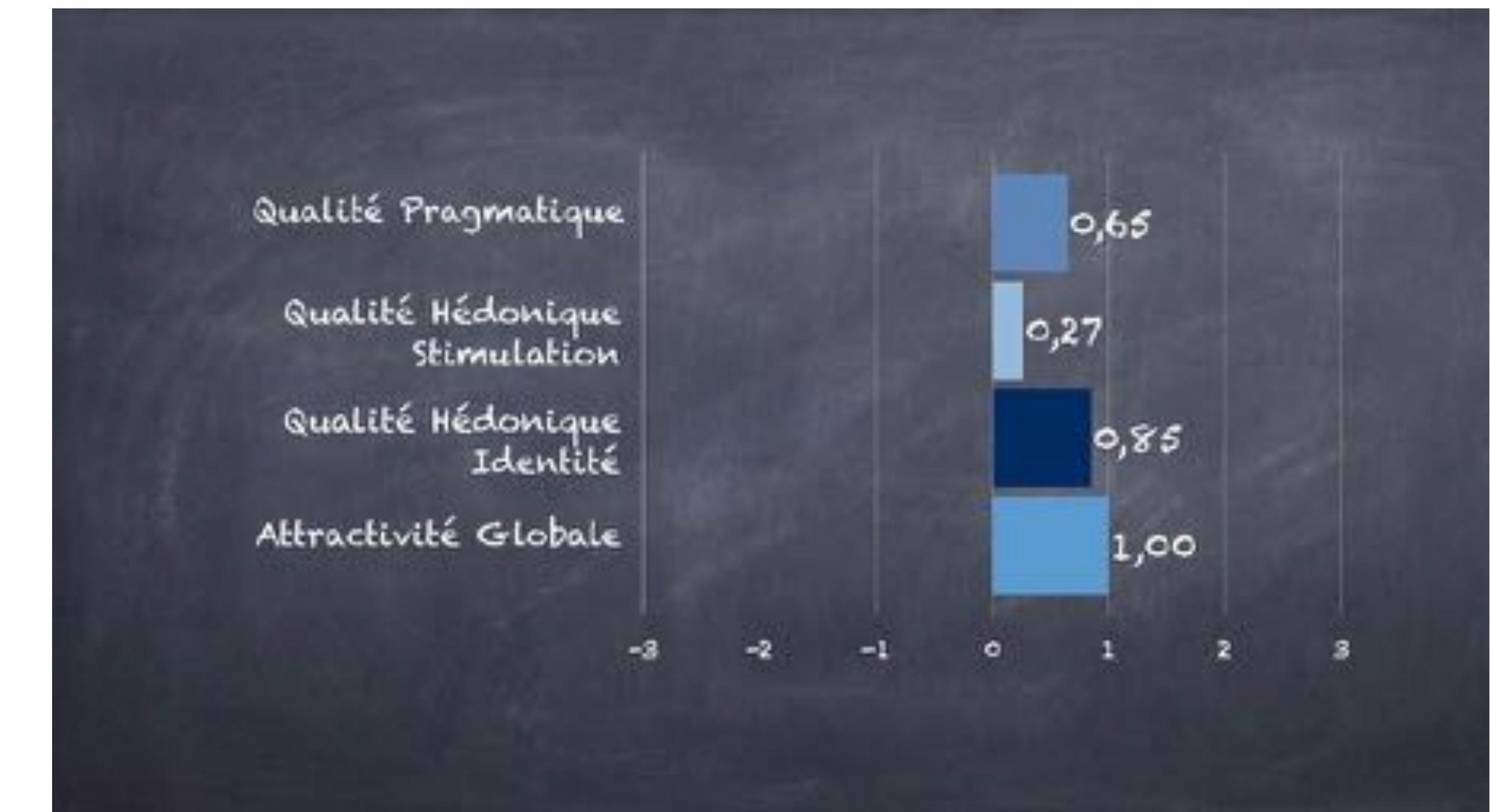
Points clefs :

- Passation individuelle
- Identifier des problèmes d'utilisabilité qu'on est en mesure de corriger
- Mesurer : Efficacité, efficience, satisfaction

# TESTS UTILISATEURS

De « fait maison » à normé ou à distance...

|               |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                |
|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|
| Humain        | <input type="checkbox"/> | Technique      |
| M'isole       | <input type="checkbox"/> | Me sociabilise |
| Plaisant      | <input type="checkbox"/> | Déplaisant     |
| Original      | <input type="checkbox"/> | Conventionnel  |
| Simple        | <input type="checkbox"/> | Compliqué      |
| Professionnel | <input type="checkbox"/> | Amateur        |
| Laid          | <input type="checkbox"/> | Beau           |
| Pratique      | <input type="checkbox"/> | Pas pratique   |
| Agréable      | <input type="checkbox"/> | Désagréable    |
| Fastidieux    | <input type="checkbox"/> | Efficace       |



# ATTRAKDIFF

Mesure de l'expérience utilisateurs en 30 (ou 10 pour la version simplifiée) questions du type « simple / complexe » sur une échelle de Likert

# QUELQUES OUTILS

Planification      Exploration      Idéation      Génération      Évaluation

Miro / Mural

Papier/crayons

Optimal workshop

Sketch / Figma /  
Adobe XD

Testapic

Typeform / Google form /  
Lime survey

InVision

Post-it™

Zeplin



# LES COMPÉTENCES EN DESIGN

# MODÈLE EN T

| Stratégie design               | Ergonomie                                      | UX                                   | Contenu                          | Architecture de l'information                | Conception de l'interaction        | Conception visuelle           | Technique                    |
|--------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Benchmark, SWOT                | Etat de l'art                                  | Brief UX                             | Définition des contenus          | Navigation                                   | Wireframe                          | Design d'interface            | Programmation Front-end      |
| Mesure de la performance (KPI) | Analyse des besoins (observations, entretiens) | Personas, Xmap                       | Production des contenus          | Classification de l'information              | Interactions                       | Mise en page/ Hiérarchie      | Accessibilité, Qualité web   |
| Définition du produit /service | Tests, audit, évaluation                       | Définition de la promesse            | Charte rédactionnelle            | Association information/ contenu             | Modèles/Gabarits                   | Charte graphique              | Conception de base de donnée |
| Objectif Business/ métier      | Analyse des données / Statistiques             | Management de la conception UX       | Gestion des contenus             | Gestion de l'Architecture de l'information   | Conventions et Guidelines          | Direction artistique          | Programmation Back-end       |
| Mission/Vision                 | Mise en place et conduite d'études             | Stratégie UX                         | Stratégie des contenus           | Stratégie de l'Architecture de l'information | Stratégie support et multi-support | Stratégie de création/Concept | Architecture système         |
| Business modèle                | Analyse &Modélisation                          | Recherche/ Tendances et prospectives | Recherches / Analyse des données | Recherches / Analyse des données             | Conception de guidelines           | Recherche/ Tendances          | Recherche/Brevet             |

# MODÈLE EN T

| Stratégie design               | Ergonomie                                      | UX                                   | Contenu                          | Architecture de l'information                | Conception de l'interaction        | Conception visuelle           | Technique                    |
|--------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Benchmark, SWOT                | Etat de l'art                                  | Brief UX                             | Définition des contenus          | Navigation                                   | Wireframe                          | Design d'interface            | Programmation Front-end      |
| Mesure de la performance (KPI) | Analyse des besoins (observations, entretiens) | Personas, Xmap                       | Production des contenus          | Classification de l'information              | Interactions                       | Mise en page/ Hiérarchie      | Accessibilité, Qualité web   |
| Définition du produit /service | Tests, audit, évaluation                       | Définition de la promesse            | Charte rédactionnelle            | Association information/ contenu             | Modèles/Gabarits                   | Charte graphique              | Conception de base de donnée |
| Objectif Business/ métier      | Analyse des données / Statistiques             | Management de la conception UX       | Gestion des contenus             | Gestion de l'Architecture de l'information   | Conventions et Guidelines          | Direction artistique          | Programmation Back-end       |
| Mission/Vision                 | Mise en place et conduite d'études             | Stratégie UX                         | Stratégie des contenus           | Stratégie de l'Architecture de l'information | Stratégie support et multi-support | Stratégie de création/Concept | Architecture système         |
| Business modèle                | Analyse &Modélisation                          | Recherche/ Tendances et prospectives | Recherches / Analyse des données | Recherches / Analyse des données             | Conception de guidelines           | Recherche/ Tendances          | Recherche/Brevet             |



# 2 PROJETS

Designers - [beta.gouv.fr](http://beta.gouv.fr)



# DÉMARCHE DESIGN POUR API.GOUV.FR

Fluidifier le parcours de producteurs d'API

Augmenter le nombre d'API référencées

Par Amandine Audras

# LES ÉTAPES

1. La recherche utilisateurs
2. Les apprentissages
3. Les cibles prioritaires
4. Le design challenge
5. Les besoins
6. Les personas
7. L'expérience map
8. Les maquettes
9. Le prototype interactif
10. L'amélioration continue

# Verbatims



API GOUV c'est un vent de modernité sur les services de l'état

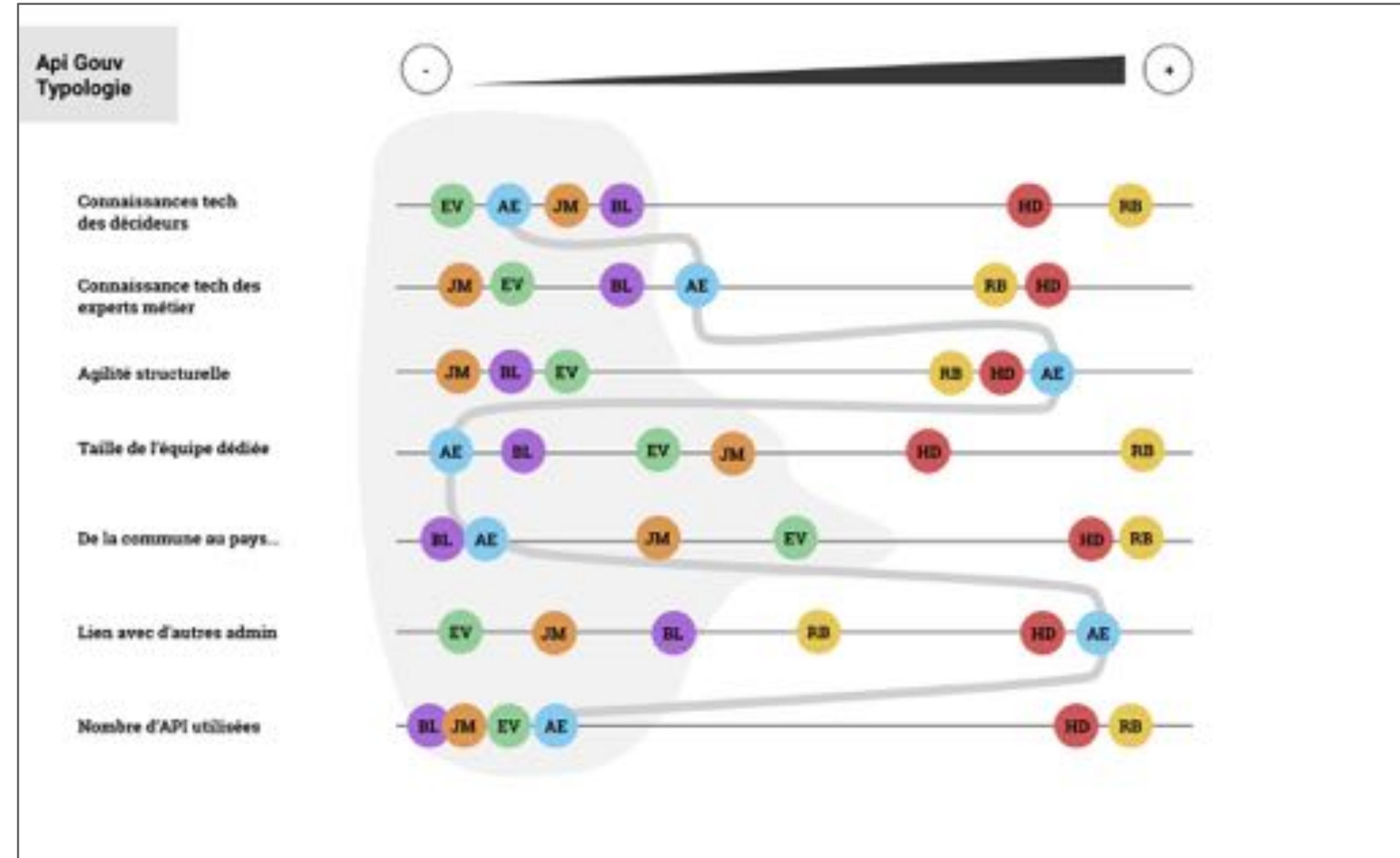
Les référents ils ne comprennent pas vraiment ce qu'est une api et quel avantage il y a

Il me manque tous les retours liés aux usagers. Moi c'est plus ça qui m'intéresse que de savoir le pourcentage d'incidents techniques.

La doc technique est vraiment bien !

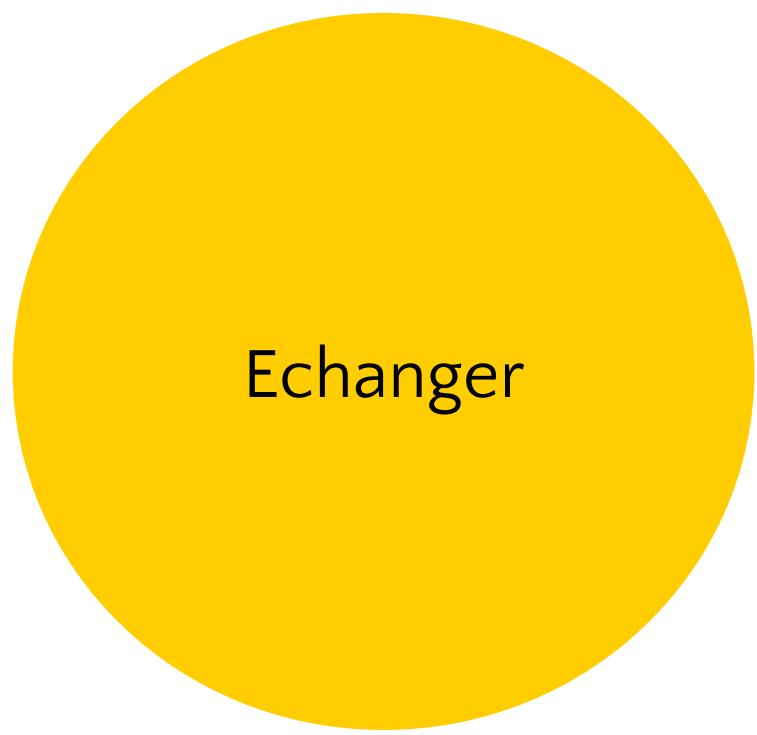
Notre vrai besoin aujourd'hui c'est d'avoir un contact sur chaque API, identifié, identifiable, facile à pouvoir mobiliser.

# Les cibles prioritaires





# Les besoins



- Avoir un contact privilégié avec la dinsic
- Pouvoir rencontrer d'autres admin dans un cadre interministériel
- Etre au courant des plans !



- Avoir des contacts techniques pour régler les problèmes rapidement
- Pouvoir remonter des besoins et se faire ouvrir des portes
- Avoir notre expertise sur des sujets "dites-le nous une fois"



- Avoir plus de retours de données user (stats métier)
- Avoir des API fiables 24/24
- Créer plus de services grâce à plus d'API
- Etre inspiré par leurs pairs

# Les personas



**Valentin**

Normandie, France

Age : 34 ans

Situation : marié

Formation : Epitech

Poste : Responsable projet

## "T'innovation tout le monde s'en fout ici"

### Son environnement de travail

Son Macbook et un fixe au bureau qu'il n'utilise pas

En interne, il travaille avec ses 6 chefs de projets. L'équipe de développement est chez le prestataire.

### Son projet

Il récupère les changements d'adresse / les adresses de construction pour mettre à jour les cadastres de toute la région.

### Dans les 6 prochains mois...

L'équipe travaille sur une démarche en ligne pour vérifier l'éligibilité à une aide régionale à la construction.

### Facts

Liberté d'entreprendre

Budget / équipe

Charge de travail

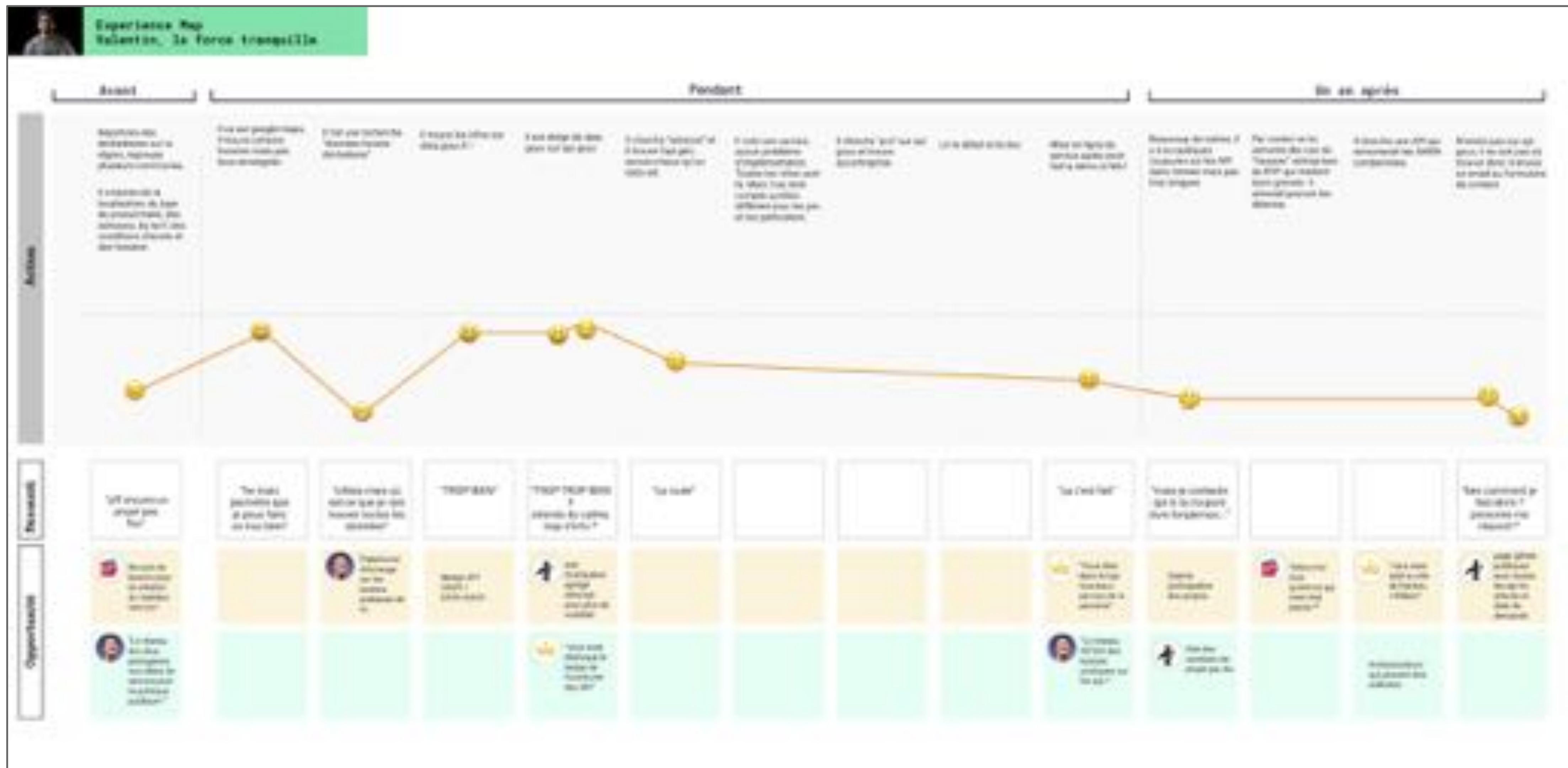
Curiosité

Compétences tech

### Pain Point

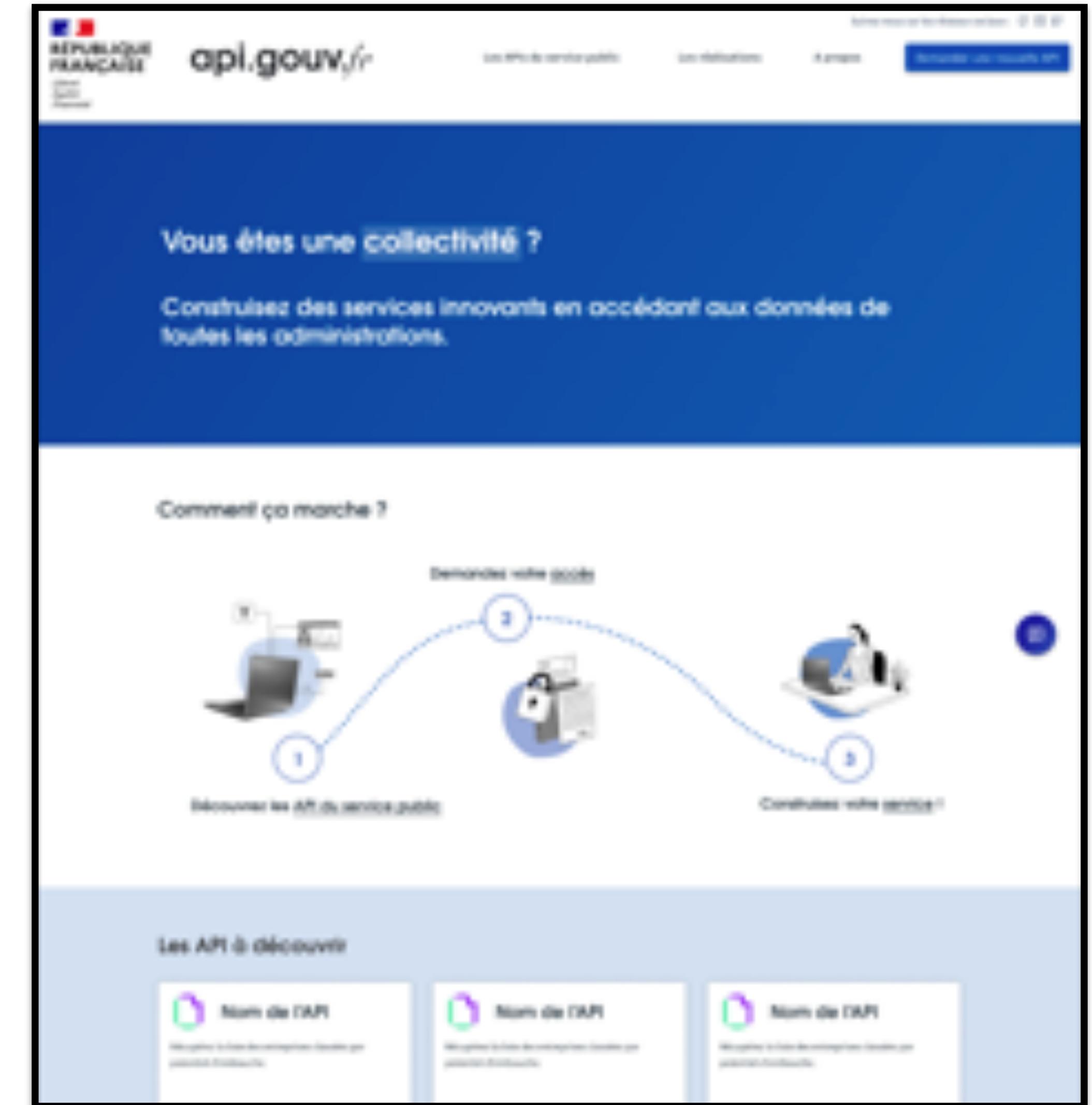
Ses décideurs ne sont pas très intéressés par l'innovation... Il est un peu isolé. Alors qu'il voit bien qu'à 40km d'ici, ils font plein de choses à la ville.

# Experience map d'un personae



# MAQUETTE ET PROTOTYPE INTERACTIF

- Voir le prototype sur Figma





# MES AIDES

Par Jérémie Cook

A

## Résultats de votre simulation

D'après la situation que vous avez décrite, vous êtes a priori éligible à ces aides **nationales**. Les montants avancés sont arrondis à une dizaine d'euros près :

|  |                                   |              |  |                         |
|--|-----------------------------------|--------------|--|-------------------------|
|  | Aides au logement                 | 310 € / mois |  | <a href="#">Détails</a> |
|  | Allocation aux adultes handicapés | 860 € / mois |  | <a href="#">Détails</a> |
|  | Chèque Énergie                    | 144 € / an   |  | <a href="#">Détails</a> |

Le Chèque Énergie peut être utilisé pour toutes les dépenses d'énergie (électricité, gaz, fioul, bois, etc.) et les travaux de rénovation énergétique. Il est envoyé automatiquement chaque année en fonction de votre situation fiscale et de votre ménage.

Pour en bénéficier, vous devez également :

- ✓ Résider en France au 1er janvier de l'année.
- ✓ Effectuer chaque année votre déclaration auprès des impôts.
- ✓ Utiliser votre Chèque Énergie reçu en avril avant le 31 mars de l'année suivante.

Cette aide se base sur vos ressources de l'année 2017. Déclarez vos ressources 2017

[Plus d'informations](#)
[Accéder aux instructions](#)

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | Couverture maladie universelle complémentaire | <a href="#">Détails</a> |
|  | Logement social                               | <a href="#">Détails</a> |

Nous avons supposé que vos ressources pour l'année 2017 étaient les mêmes qu'entre janvier 2018 et décembre 2018.

Vous avez un patrimoine immobilier, d'épargne, des revenus fonciers et/ou du capital ? Vous devez renseigner des informations complémentaires.

[Déclarez vos ressources 2017](#)

[Déclarez votre patrimoine](#)

[Déclarer vos ressources 2017](#)

[Déclarer votre patrimoine](#)

B

## Résultats de votre simulation

D'après la situation que vous avez décrite, vous êtes a priori éligible à ces aides. Les montants avancés sont arrondis à une dizaine d'euros près :

|  |   |              |
|--|---|--------------|
|  | Aides au logement                             | 310 € / mois |
|  | Allocation aux adultes handicapés             | 860 € / mois |
|  | Chèque Énergie                                | 144 € / an   |
|  | Couverture maladie universelle complémentaire |              |
|  | Logement social                               |              |

### Comment obtenir vos aides ?

#### Aides au logement

Cette aide se base sur vos ressources de l'année 2017

[Déclarer vos ressources 2017](#)

Cette aide se base sur votre patrimoine. Vous avez un patrimoine immobilier, d'épargne, des revenus fonciers et/ou du capital ? Vous devez renseigner des informations complémentaires.

[Déclarer votre patrimoine](#)

Les aides au logement regroupent trois aides distinctes non cumulables : l'aide personnalisée au logement (ApL), l'allocation de logement familial (ALF) et l'allocation de logement social (ALS). Elles concernent les personnes ayant de faibles ressources, louataires ou remboursant le prêt de leur résidence principale. Elles sont versées par le Caf ou la MSA.

Pour en bénéficier, vous devez également :

- ✓ Résider au moins 8 mois par an dans le logement que vous avez décrit.
- ✓ Le logement doit être décent.

[Faire une demande](#)

[Plus d'informations](#)

[Revenir en haut](#)

B

## Résultats de votre simulation

D'après la situation que vous avez décrite, vous êtes a priori éligible à ces aides. Les montants avancés sont arrondis à une dizaine d'euros près :

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  | Aides au logement                             | 310 € / mois                        |
|  | A location aux adultes handicapés             | 860 € / mois                        |
|  | Chèque Énergie                                | 144 € / an                          |
|  | Couverture maladie universelle complémentaire | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  | Logement social                               | <input checked="" type="checkbox"/> |

## Comment obtenir vos aides ?

### Aides au logement 310 € / mois

▲ Cette aide se base sur vos ressources de l'année 2017

Déclarer vos ressources 2017

▲ Cette aide se base sur votre patrimoine. Vous avez un patrimoine immobilier, d'épargne, des revenus fonciers et/ou du capital ? Vous devez renseigner des informations complémentaires.

Déclarer votre patrimoine

Les aides au logement regroupent trois aides différentes non cumulables : l'aide personnalisée au logement (Ap), l'allocation de logement familial (ALF) et l'allocation de logement sociale (ALS). Elles concernent les personnes ayant de faibles ressources, louataires ou remboursant le prêt de leur résidence principale. Elles sont versées par la Caf ou la MSA.

Pour en bénéficier, vous devez également :

- ✓ Résider au moins 8 mois par an dans le logement que vous avez décrit.
- ✓ Le logement doit être décent.

Faire une demande

Plus d'informations

Revenir en haut

## Résultats

- + **50% de clics sur la demande en version B**  
(A: 20,1% vs B: 30,1%)
- + **250 000 personnes chaque année**  
(Projection sur les statistiques actuelles)

# NOUS SOLLICITER

- Sur slack : **#incubateur-designers-transverses**
  - Amandine, Marina, Anne-sophie, Aurélie, Jérémie et Raphaël
- Par email : **design@beta.gouv.fr**

# BIBLIOGRAPHIE



Designers - beta.gouv.fr



# ÉCHANGEONS !