

L'ÉTAT
AU SERVICE DES TERRITOIRES



AGIR
INNOVER



PROTÉGER
CONVAINCRE



DÉVELOPPER
ACCOMPAGNER



dmnat 
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
DIRECTION DE LA MODERNISATION ET DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE

PlaniPref

Construire une vision basée sur les attentes des utilisateurs avec une méthodologie UX design

Auteurs : Marie Juille et Nicolas Patriarca

Version : 5.0 du 09 octobre 2019

En partenariat
avec le programme



Pourquoi adopter une méthodologie UX design ?

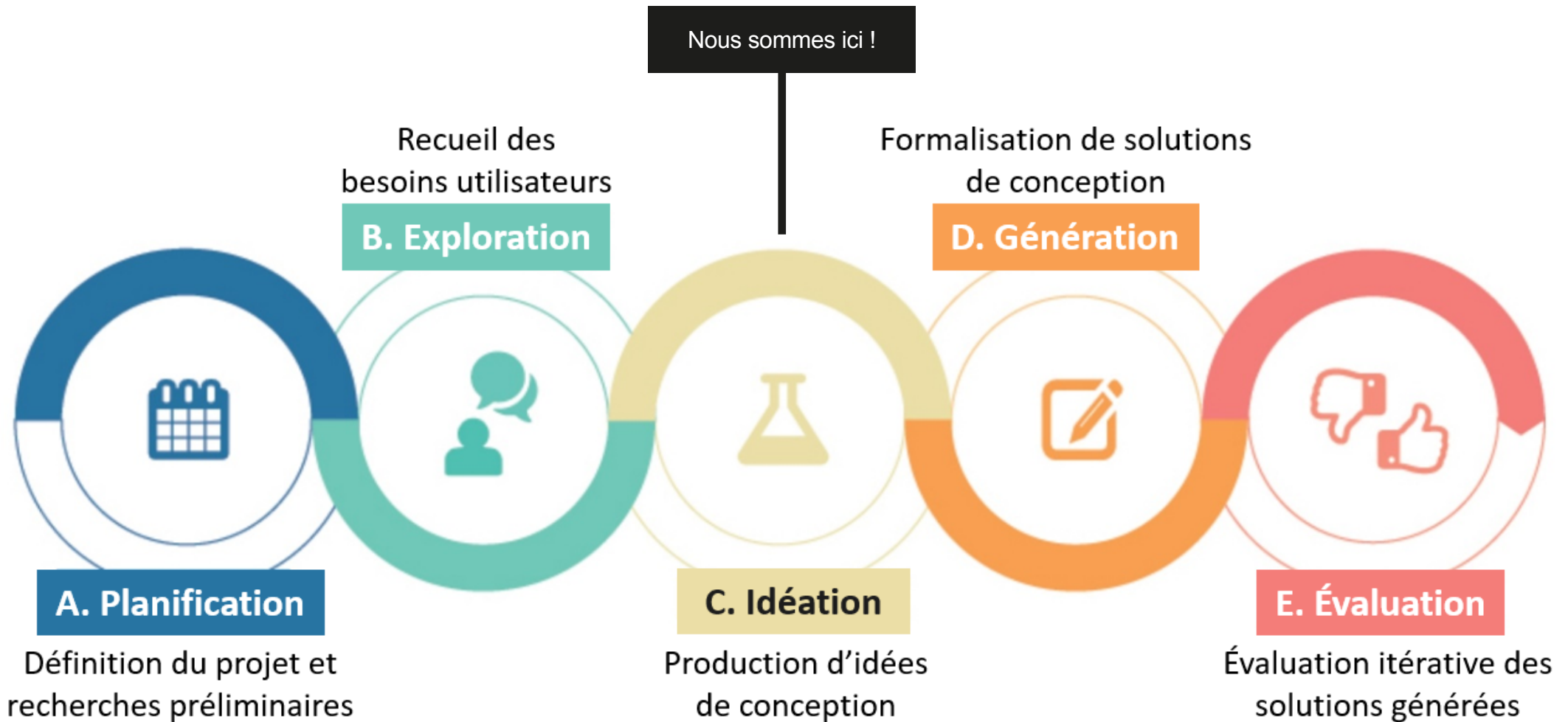


L'expérience utilisateur,
ça n'est pas juste de belles interfaces
avec de jolis dessins !

En fonction des objectifs, nous
construisons **une approche itérative**
englobante au moyen d'ateliers pour
recueillir de multiples facteurs clés :
humains, data, contextes, usages, etc.

Cycle de conception itératif

Source : Lallemand et Gronier, 2018



Qu'est-ce qu'un Atelier UX ?



Le but d'un atelier est de produire

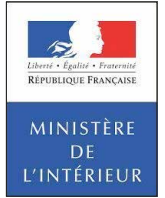
Il ne s'agit pas de simplement discuter, mais de travailler ensemble, et d'en sortir avec des résultats tangibles et exploitables : comprendre les individus, identifier des usages, construire des personae et des prototypes, prioriser des fonctionnalités, écrans nouveaux ou mis à jour, etc.

C'est un moment d'échange collaboratif

Par la concertation et le dialogue, un atelier UX design aboutit à un livrable capable de répondre à une problématique d'expérience utilisateur.

Le collectif imagine, explore et propose.

Pourquoi réaliser des ateliers UX ?



1. Co-construire

Participez pleinement à la résolution d'une problématique sous forme d'ateliers ludiques et d'exercices créatifs.

2. Échanger avec des experts

Avoir les bons acteurs, c'est l'assurance d'avoir les connaissances, les forces, les contraintes de l'environnement et du contexte de l'objectif à atteindre.

3. Fédérer des ambassadeurs

Avoir des relais du projet, c'est générer de la résilience et favoriser l'adhésion des tiers. Chaque membre y adhère d'autant plus facilement qu'il a pris part à sa création.

4. Accélérer la productivité

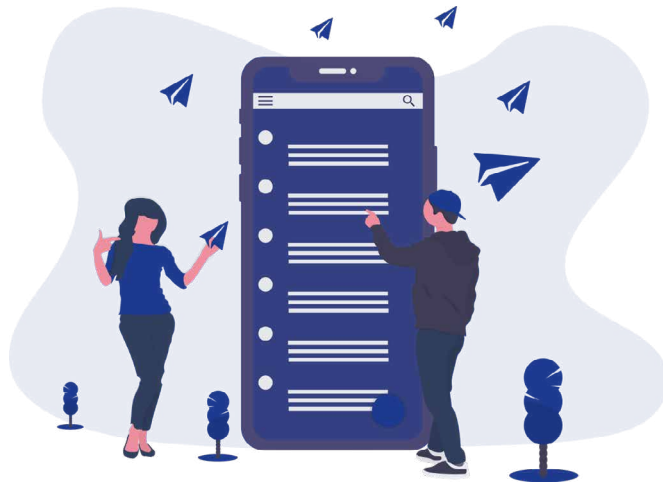
Obtenir des idées, des éléments concrets et une vision du projet, dans un temps réduit.

Recueillir

Pour comprendre les usagers et les agents.



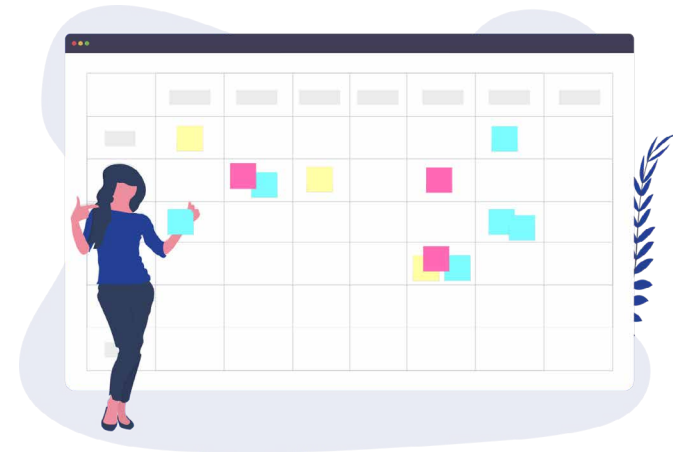
3 interlocuteurs / 2 méthodes



Entretien bilatéral

Un échange convivial avec un usager qui raconte, avec ses mots, son parcours, réussites et échecs, avec l'administration préfectorale.

Cible : Usager
Service : Prise de RDV

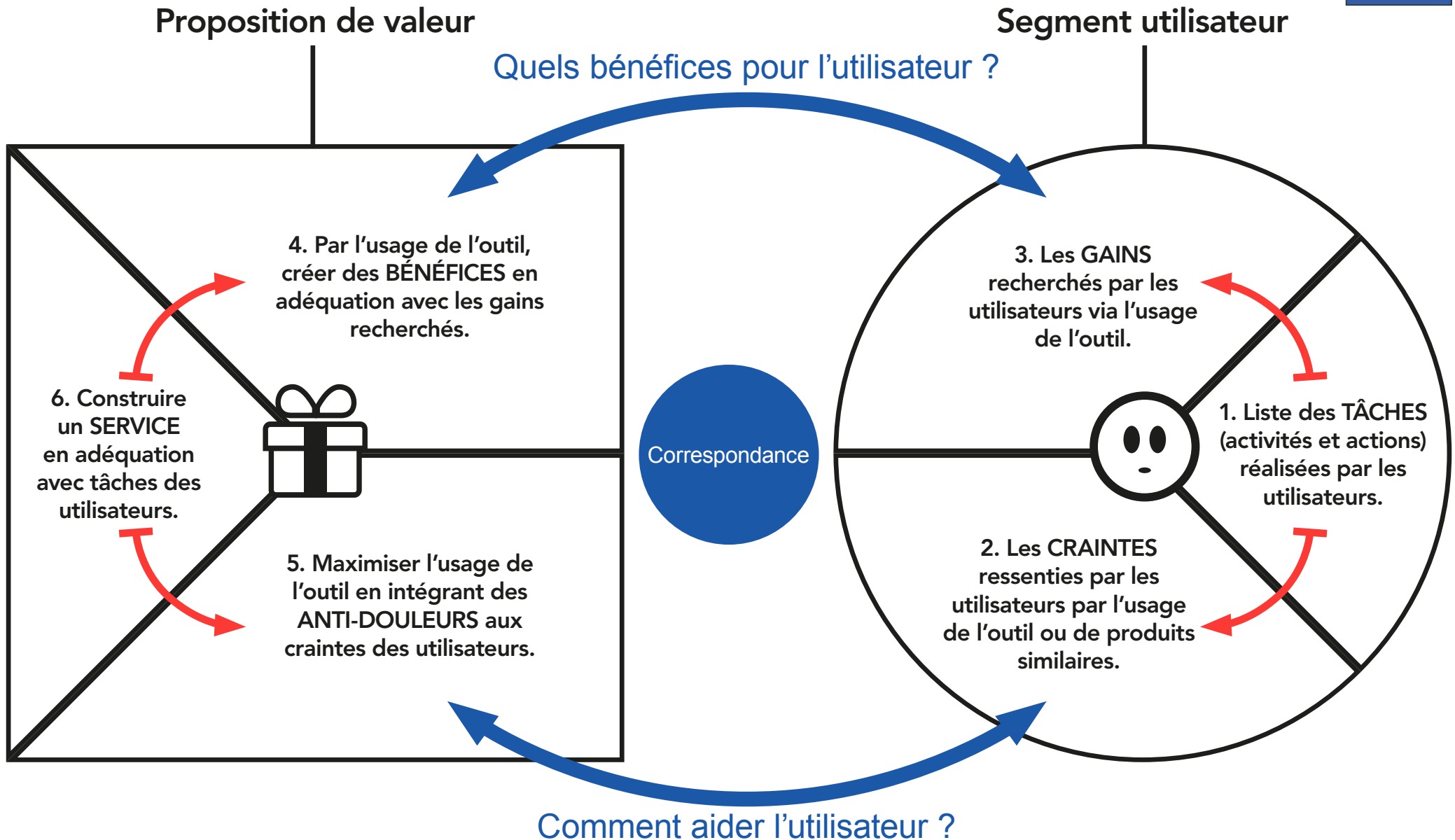


Atelier CANVAS

Identifier les besoins et les attentes des usagers, des agents et des managers de plusieurs services préfectoraux.

Cible : Association et agents
Services : demande et gestion des RDV

La méthode CANVAS



Concevoir

Pour construire les outils dont nous avons besoin.

Co-construire en 4 temps

Sur la base des recueils, des personae et des objectifs sont fixés. Une équipe de volontaires est en charge construire une solution matérialisée sous la forme d'un prototype.

1. Imaginer et explorer

Par le dessin et l'écrit, chacun construit un parcours un idéal pour un des personae. Les idées sont ensuite présentées en plénière.

2. Trier et prioriser

En groupe et en plénière, chaque étape des parcours est décortiquée, pour extraire les fonctionnalités qui seront triées et ordonnées pour façonner le futur de l'outil.

3. Construire et converger

Chaque groupe construit et présente un prototype (papier) pour répondre à un objectif. De ces intentions, une solution convergée sera émise.

4. Tester

De nouveaux acteurs entre en scène. Ils sont concernés par le projet et viennent évaluer les prototypes. Sur leurs conseils, les concepts sont améliorés.

Quels ateliers et pour quoi ?



Type	Atelier	Objectif	Participants hors coach	Recru- tement	Date (2019)	Durée (jour)	Statut
Recueil	Utilisateurs	Identifier les besoins et les attentes des utilisateurs* du Service Permis en Préf du Val-de-marne	3	clos	16/07	0,5	fait
		Identifier les besoins et les attentes des utilisateurs* du Service Titre de séjour en Pref de Seine-Saint-Denis	5	clos	17/07	0,5	fait
		Identifier les besoins et les attentes des utilisateurs* en préfecture de taille moyenne en Pref de l'Aisne.	≥ 3	en cours	20/08	0,5	fait
	Usager#0	Recueillir le vécu, les attentes et les besoins des usagers ayant utilisés les services préfectoraux par eux-même.	1 par 1	sans limite	-	0,3 / usager	A définir suite CE du 3/10
		Recueillir le vécu, les attentes et les besoins des usagers et des associations ayant utilisés les services préfectoraux.	≥ 3			0,5	A définir suite CE du 3/10
Tests	POC	Sur la base d'une liste de solution retenues par la DSIC, évaluer l'ergonomie et les fonctions primaires de logiciel de gestion et de prise de RDV.	autant que possible	clos	28/08 au 03/09	5	fait
Co-conception	Agent#1	Identifier les attentes de chacun et construire un propotype adapté à leurs besoins.	8 à 10	clos	09 et 10 /09	2	fait
Tests	Agent#2	Évaluer et améliorer la proposition Agent#1	2 à 4	clos	11/09	0,5	fait
Co-conception	Manager#1	Identifier les attentes de chacun et construire un propotype adapté à leurs besoins.	8 à 10	clos	12 et 13 /09	2	fait
Tests	Manager#2	Évaluer et améliorer la proposition Manager#1	2 à 4	clos	13/09	0,5	fait
Tests	Usager#1	Sur la base d'un prototype, évaluer et améliorer le projet construit par le prestataire Entr'Oouvert.	à définir			à définir	A définir suite CE du 3/10

*Utilisateurs = Usager + Agent + Manager.

Merci

Historique

09 Juillet 2019	v0.1	Initialisation	
09 Juillet 2019	v1.0	Tableau des ateliers	Partage vers Mentors
19 Juillet 2019	v2.0	Maj tableau des ateliers	Partage vers Mentors
09 septembre 2019	v3.0	Maj tableau des ateliers	Partage vers Mentors
04 octobre 2019	v4.0	Maj tableau des ateliers	Partage vers Mentors
09 octobre 2019	v5.0	Ajout historique	