

Le parcours 1000 bornes

#restituer
#qualifier
#cartographeur
#affiner

Analyser un parcours utilisateur dans le service public pour améliorer des situations existantes imparfaites (exemple : je recherche des formations). Structurer une analyse de scénario d'usage grâce à des cartes permettant d'étudier le ressenti de l'utilisateur final. Peut être mené avec des utilisateurs ou des agents pour apporter différents éclairages sur un parcours.

NOMBRE DE PARTICIPANTS	TEMPS DE PRÉPARATION	DURÉE DE L'EXERCICE
4 - 8	AUCUN	2H

MATÉRIEL			
	› fiches 1000 bornes utilo	› Post-it de couleurs	› papier brun
		› feutres noirs fins	

DÉROULÉ	
	<ul style="list-style-type: none"> › Cet outil imaginé par le Tilab simplifie l'analyse d'un parcours utilisateur grâce à des cartes visuelles pour qualifier les étapes. › Définir un service, une situation à décortiquer (ex : la recherche de formations) › Commencer par expliquer les 3 types de cartes : <ul style="list-style-type: none"> › Les cartes « étapes » permettant d'expliquer chronologiquement les étapes d'un service rendu à un usager. › Les cartes « actions » : que doit-il faire à chaque étape › Les cartes « qualifiantes » : quel ressenti, quelle situation rencontrée pour chaque étape › Inviter les participants à recréer collectivement le parcours de l'utilisateur grâce aux cartes « Étapes » › Une fois la chronologie reconstituée, leur demander d'ajouter un niveau à cette frise en précisant quelle action doit réaliser l'utilisateur pour chaque étape grâce aux cartes « Actions » › Les inviter à qualifier chaque action en termes de pénibilité, de longueur puis creuser chaque étape pour identifier les points irritants.

Points de vigilance

Si l'atelier est réalisé auprès d'agents, attention à avoir effectué au préalable un vrai travail d'observation, d'analyse pour ne pas rester dans la simple projection.

Pour aller plus loin...

Cet exercice peut être mené avec les professionnels concernés ou avec les usagers. Le mieux reste de le mener avec les deux types d'acteurs pour bénéficier d'éclairages différents et réduire les projections. La version plus générique, mais plus difficile à employer : le Customer Journey Map, le blue print.

- ↳ Certaines cartes spécifiques permettent d'identifier les moments où l'utilisateur a un choix à effectuer, une étape inattendue, etc.
- ↳ Un exercice ludique qui peut permettre d'avoir des retours riches et vivants avec des personnes de tous âges.

Notez/collez vos remarques

.....

.....

.....