

## User journey

Schématiser l'expérience qu'ont les usagers de votre service en identifiant et améliorant efficacement les points faibles.

- 1 Initiation et destination
- 2 Utilisateurs et leur besoins
- 3 Connexions et enseignements
- 4 Expérimentation et apprentissage
- 5 Focus sur l'impact

### Durée

2 à 3 heures

### Participants

3 à 5 personnes

### Matériel

- Un tableau blanc ou un flipchart
- Post-it
- Marqueurs

### Pourquoi utiliser cet outil ?

Le parcours utilisateur vous contraint à adopter le point de vue de l'utilisateur. Vous pouvez alors considérablement améliorer son expérience en éliminant les obstacles qu'il pourrait rencontrer lorsqu'il interagit avec votre service.

Pour identifier ces obstacles, vous pouvez cartographier l'ensemble du parcours utilisateur, du début à la fin et en fonction de différents points de contacts.

### Préparation

Choisissez le parcours utilisateur sur lequel vous souhaitez travailler. En tant qu'instance publique, votre offre de service est certainement variée, sélectionnez un cas particulier pour l'atelier. Dans le cas où vous souhaiteriez organiser plusieurs parcours, vous pouvez organiser plusieurs ateliers. Exemples d'un parcours utilisateur :

- Un utilisateur demande un extrait d'acte de naissance,
- Un utilisateur paie une contravention
- Un utilisateur consulte des informations sur les pensions.

Recueillez à l'avance les données nécessaires : résultats de recherche existantes sur les utilisateurs, rapports du centre de contact, données de Google Analytics...

Pour que tous les participants se sentent impliqués, travaillez en grand format (le template est uniquement un exemple). Sur un tableau blanc ou un poster, inscrivez le titre du parcours choisi et dessinez les swimlanes horizontales.



## User journey

### Usage

- 1 Commencez à partir du premier point de contact que l'utilisateur a avec votre service ou produit, il peut y en avoir plusieurs, et notez-les dans la colonne de gauche.
- 2 Détaillez les étapes que l'utilisateur suit lorsqu'il utilise votre service jusqu'à ce qu'il atteigne son objectif. Positionnez sur une même ligne les étapes réalisées via un même canal et séparez les canaux numériques et non numériques.
- 3 Décrivez brièvement ce qui se passe à chaque étape afin que même les personnes qui ne participent pas à l'atelier puissent comprendre le parcours plus tard.
- 4 Faites ressortir toutes les étapes où l'utilisateur rencontre des problèmes. Vous les collecterez en réalisant des recherches préliminaires ou en consultant quelqu'un du service d'assistance ou du guichet.

### Mise en oeuvre

Pendant l'atelier, il est souvent difficile de créer une version claire du parcours utilisateur. Il est donc important de faire ressortir les résultats à la fin de l'atelier. (Ceci peut être fait de manière digitale ou directement sur papier). Accrochez la version finale au mur de votre bureau, cela stimulera des réactions et les discussions à propos de l'expérience utilisateur. Listez tous les points faibles du parcours utilisateur. Vous pouvez commencer votre feuille de route en priorisant les problèmes soulevés.