

L'utilisateur mystère

PHASE 1 : DÉCOUVRIR

PHASE 2 : DÉFINIR



Objectifs

Une des meilleures manières d'adopter la vision des usagers est de vous mettre littéralement dans leurs pas et de faire vous-même l'expérience du service ou du dispositif quand cela est possible. Cette immersion vise à adopter le point de vue de l'utilisateur en situation.

Cela vous permettra de vous rendre compte de la fluidité du parcours pour un néophyte – conditions d'accueil, orientation, clarté du vocabulaire utilisé dans la démarche et par les agents, etc.

Vous pouvez aussi suivre des usagers ou agents dans leurs démarches en accompagnant de façon empathique des publics variés. Il s'agit ainsi de recueillir une palette plus large d'attentes. L'outil parcours vous aidera à consigner votre expérience au fur et à mesure des étapes vécues.

Conseils et astuces

- Se faire discret pour ne pas biaiser aussi bien l'expérience de l'utilisateur observé que l'attitude des agents chargés de répondre à leurs attentes.
- Observer et produire une analyse systématique : les 3P « procédures, personnes, processus » : d'abord les étapes effectuées par les usagers, puis les postures et attitudes des agents, et enfin observer les différents processus internes qui permettent à l'agent d'orienter les usagers, de répondre à leur demande ou encore d'enregistrer leurs actes administratifs (tâches et outils).
- Soyez particulièrement attentif aux commentaires des agents qui explique des éléments aux usagers (orientation, démarche, accueil, ...)

Déroulement

Etape 1 : planifier l'immersion

- organiser l'immersion avec le commanditaire et lui expliquer l'expérience que vous souhaitez mener et les résultats que vous souhaitez obtenir

Etape 2 : réaliser l'expérience

- mettez-vous dans la peau de l'utilisateur et réaliser le parcours usagers

Etape 3 : analyse

- A l'issue de l'expérience, prenez le temps de noter toutes vos observations, notamment ce qui vous a surpris, la durée de l'expérience, les émotions ressenties...