

Rapport • Cas d'usages

Contexte de la mission à l'IGN

Depuis 2016, l'**Espace Collaboratif** permet la consultation et l'amélioration des données en signalant des évolutions ou des erreurs **via une interface dédiée**.

Forte de son socle technique mais **épineuse dans sa prise en main**, le but de la mission est de **faciliter l'accès aux fonctionnalités et aux services** que peut offrir l'écosystème collaboratif.

La première phase de la mission s'est déroulée en accord avec le programme DIG sur un axe de réflexion du collaboratif prioritaire mais en cours de route, la mission a subi **une ré-orientation vers un axe de conception** plus concret pour répondre à une attente de la DINUM de faire émerger la pensée Design au sein de l'administration, illustré par des cas d'usages.

La mission se partage en **deux grands axes** :



Un axe de conception

Repenser les services de production et de diffusion collaborative de données géolocalisées via des cas d'usage.



Un axe de réflexion

Accélérer le passage au collaboratif pour positionner l'IGN comme fédérateur dans l'écosystème de l'information géographique. Cet axe concerne une réflexion plus macro sur le collaboratif.

Périmètre de la mission

A ce jour à l'IGN, le collaboratif se résume à des **outils (web et mobile)**, des **processus**, des **utilisateurs** (IGN et externes) et des **parties prenantes**.

Dans le but d'assurer la cohérence des parcours utilisateurs de l'écosystème collaboratif, il était important de les traiter **en même temps et de se servir de la recherche utilisateur pour alimenter la conception**. Pour mieux répondre à l'axe de conception en fonction du temps alloué de 6 mois, le périmètre a été réduit **aux applications mobiles**.

La recherche utilisateur offrant une réelle plus-value pour alimenter **la conception de cas d'usages** : les applications mobile **Géodésie de Poche, Espace Collaboratif et Aléa**.

 CAS D'USAGES

	ESPACE CO WEB	PLUG-IN	ESPACE CO MOBILE	ALÉA	GÉODÉSIE DE POCHE
POINT	●		●	●	●
DESSIN	●				
OBJET VECTORIEL	●	●	●		
DOCS TOUT FORMAT	●	●	PHOTO		PHOTO
GÉOLOCALISATION	●		●	●	●
HORS-LIGNE			●		●
INSCRIPTION	●				
GUICHETS	●		●		
SIGNALEMENTS	●	●	●	●	●



Cas d'usages

Contexte des cas d'usages

Les cas d'usage se sont nourris de la recherche utilisateur tout au long des 6 mois. Il était question de travailler sur **la simplification des parcours utilisateurs des applications mobiles**, l'instauration d'un dialogue au sein de l'outil grâce à **plus d'interaction entre l'utilisateur et l'application** et enfin le développement de **nouvelles fonctionnalités**.

La refonte des parcours de toutes les applications **n'a pas pu être finalisée** au bout des 6 mois et le travail qui va suivre propose des solutions pas encore développées. Les parcours nécessitent d'être testés par des utilisateurs et c'est ce qui fait l'objet des prochaines étapes du projet (*diapositive n°114*).

Axe de conception



SIMPLIFICATION DES PARCOURS UTILISATEURS (MOBILE)



INSTAURATION D'UN DIALOGUE AU SEIN DE L'OUTIL



DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS

Géodésie de Poche

L'application mobile de consultation de fiches signalétiques de points géodésiques, de repères de nivellement et de signalements des modifications sur ces points.



Nota bene

Les prototypes suivants ne sont pas définitifs et requiert l'avis des utilisateurs avant d'être développés.

Focus sur l'atelier de co-conception Géodésie de Poche · 14/11

Les **questions auxquelles répondre** à travers l'atelier :

- Qui sont les utilisateurs de l'application ?
- Que font-ils avec l'application ?
- Qu'est-ce qu'ils aimeraient faire de plus ou de mieux avec l'application ?
- Quel serait le parcours utilisateur idéal ?



DÉROULÉ DE L'ATELIER

1. Accueil et tour de table
2. Introduction de l'application et du contexte de l'atelier
3. Atelier personae et cartographie de l'expérience
4. Restitution des groupes

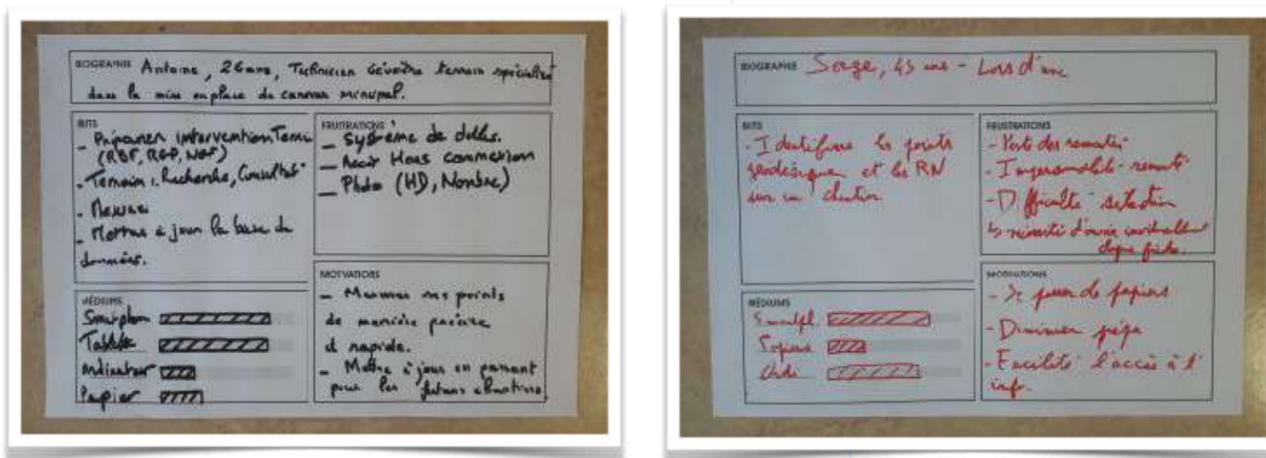


Les personae

Avant de concevoir un produit, un service, un système, etc., on doit définir des caractéristiques des utilisateurs qui vont utiliser le produit.

Ce profil utilisateur s'appelle un persona.

Le persona sert à établir une liste de critères qui vont indiquer, donner une idée des activités de l'utilisateur, et donc de ce dont il aura besoin.



Quoi ?

Représenter une **typologie d'utilisateur** avec des **caractéristiques précises**.



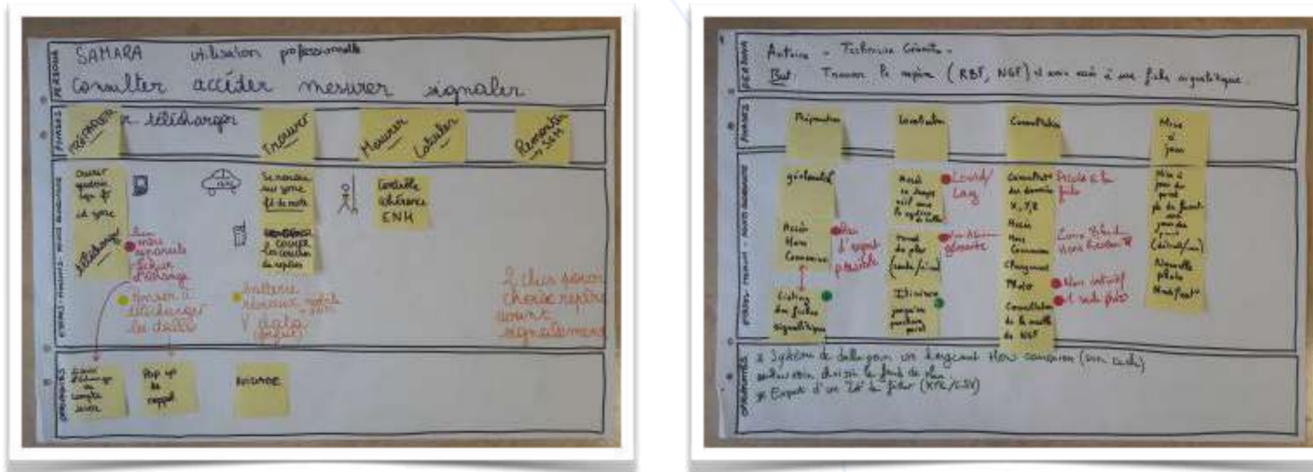
Comment ?

En créant une **fiche persona** établissant toutes ces caractéristiques et **en s'y référant tout au long du projet** pour ne pas s'éloigner des besoins et contraintes.

L'Experience Map

L'expérience map permet de mieux comprendre les motivations et actions d'un utilisateur au cours du temps.

Elle facilite l'identification de points critiques, où l'expérience de l'utilisateur connaît une forte dégradation. Il convient alors d'en comprendre les causes et de proposer des solutions d'amélioration.



Quoi ?

Représenter de **façon chronologique les expériences vécues** par un utilisateur au cours de ses interactions avec le produit/service.



Comment ?

En dessinant une chronologie sur laquelle sont positionnés les **moments de vie marquants** de l'utilisateur par rapport à la qualité de ses expériences.

Les besoins soulevés par les utilisateurs

L'atelier a permis de **consolider les hypothèses et opportunités dégagées des études quantitatives et qualitatives.**

Il a également permis de réfléchir à **de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux usages** qui viennent alimenter la simplification des parcours utilisateurs :

1. **Calcul d'itinéraire** vers le point géodésique.
2. Chargement de la zone **par empreise.**
3. **Favoris** pour les points souvent consultés.
4. **Gestion par filtres** pour pouvoir affiner sa recherche.

Les hypothèses consolidées



Informier l'utilisateur : « être informé sur la qualité du réseau ou le nombre de giga à télécharger »



Favoriser la communication : « avoir une communauté Géodésique. »



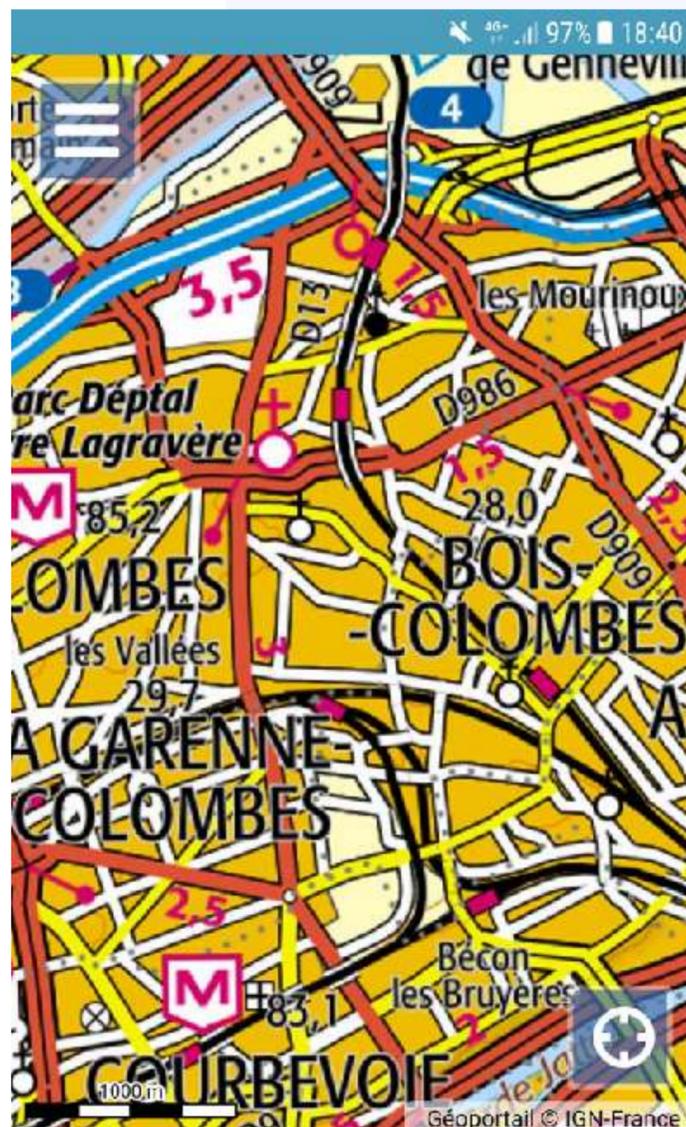
Offrir plus de droits : « pouvoir personnaliser ses attributs. »



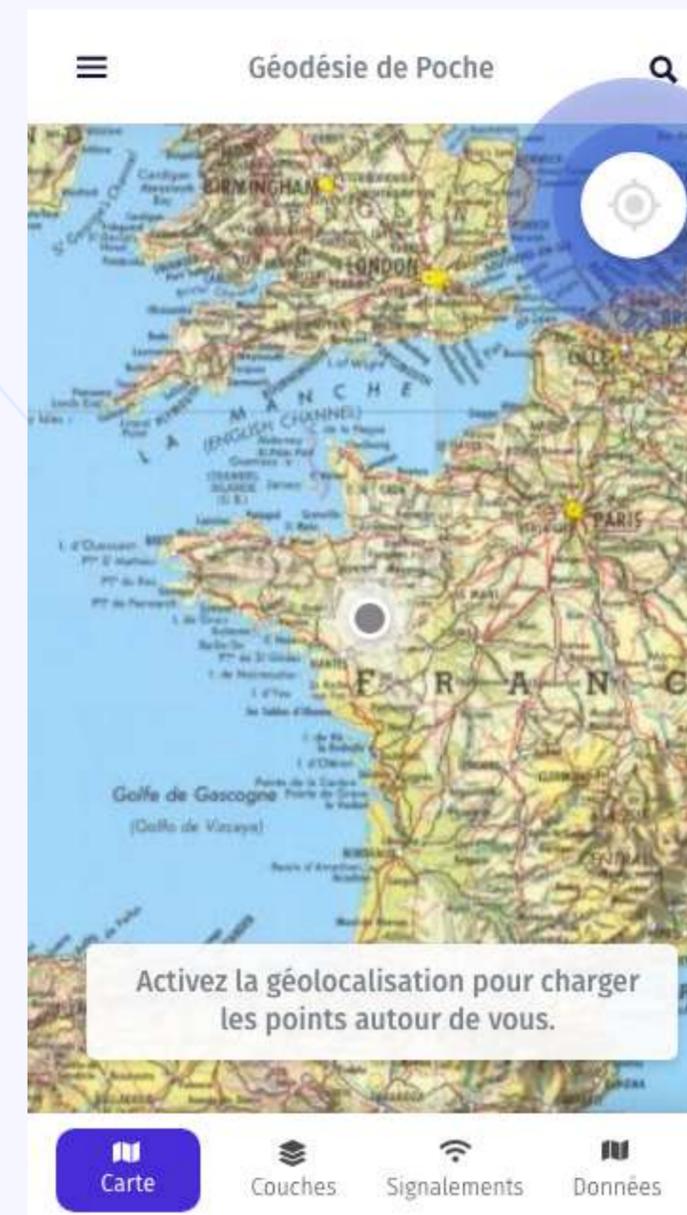
Enrichir avec de nouvelles fonctionnalités : « disposer de statistiques ou charger la zone autrement que par dalle. »

Guider l'utilisateur

L'objectif est d'informer l'utilisateur tout au long de son parcours en interagissant avec lui grâce à **des messages** lui indiquant **ce qu'il peut faire** et des **prises en lumière** sur les boutons à activer.



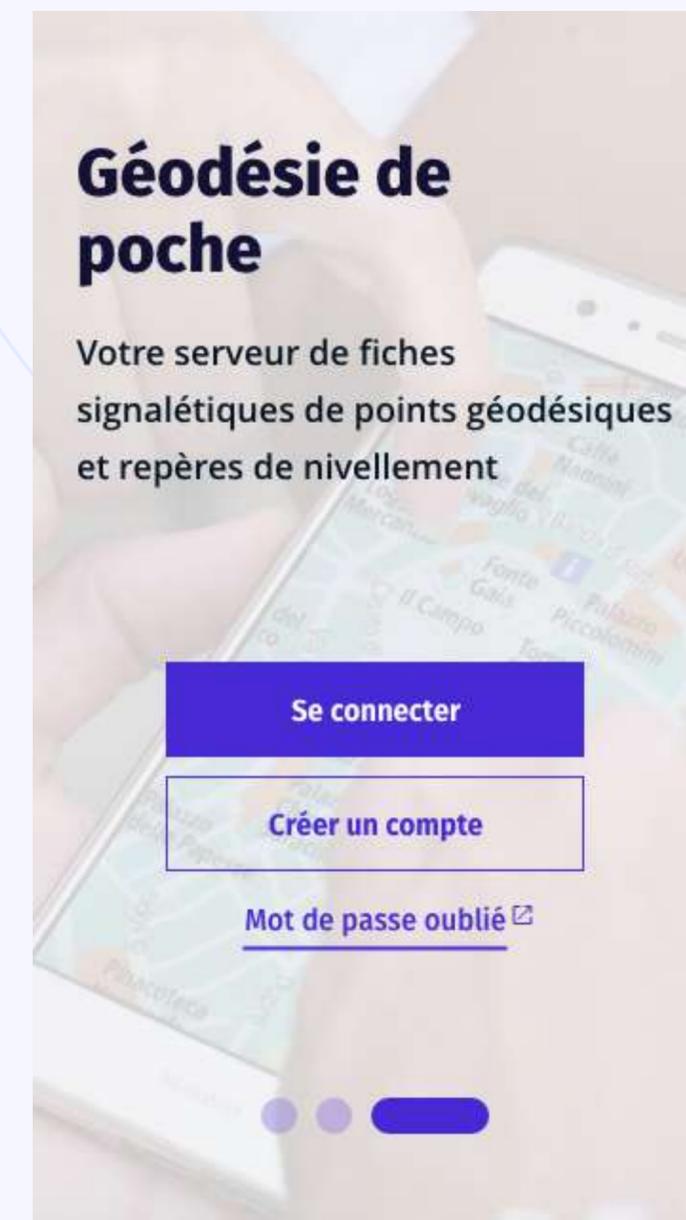
pas de sélection



Apporter de la cohérence

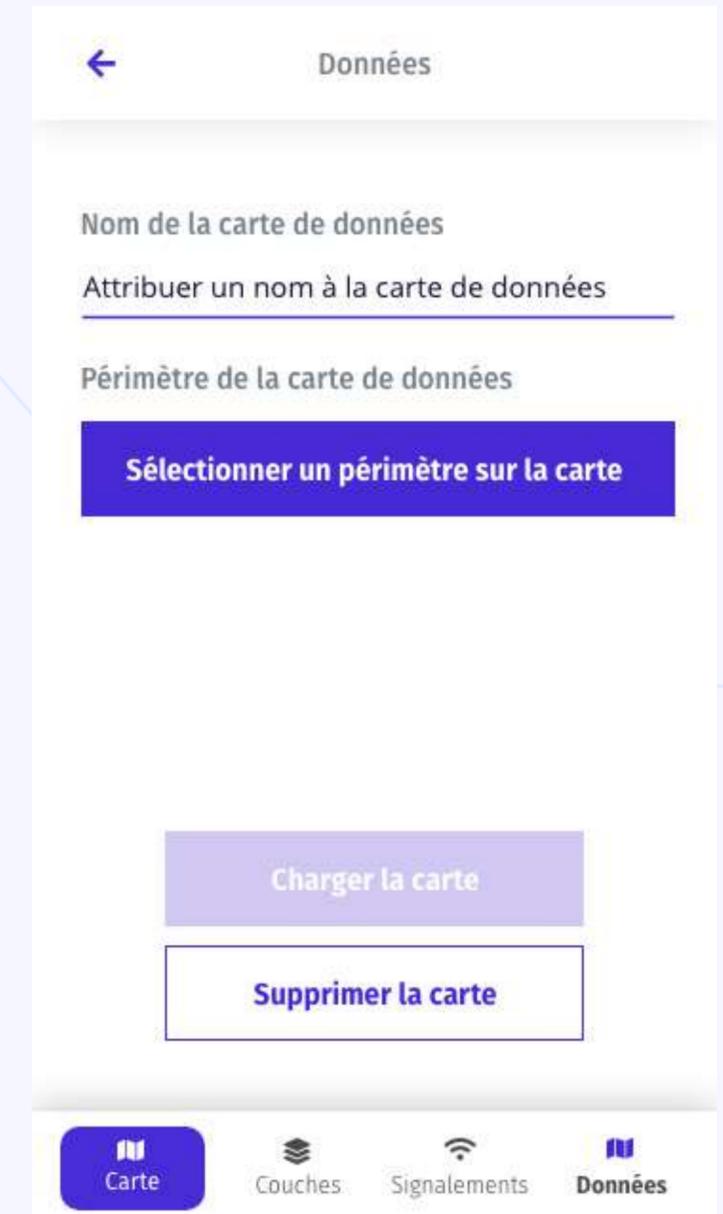
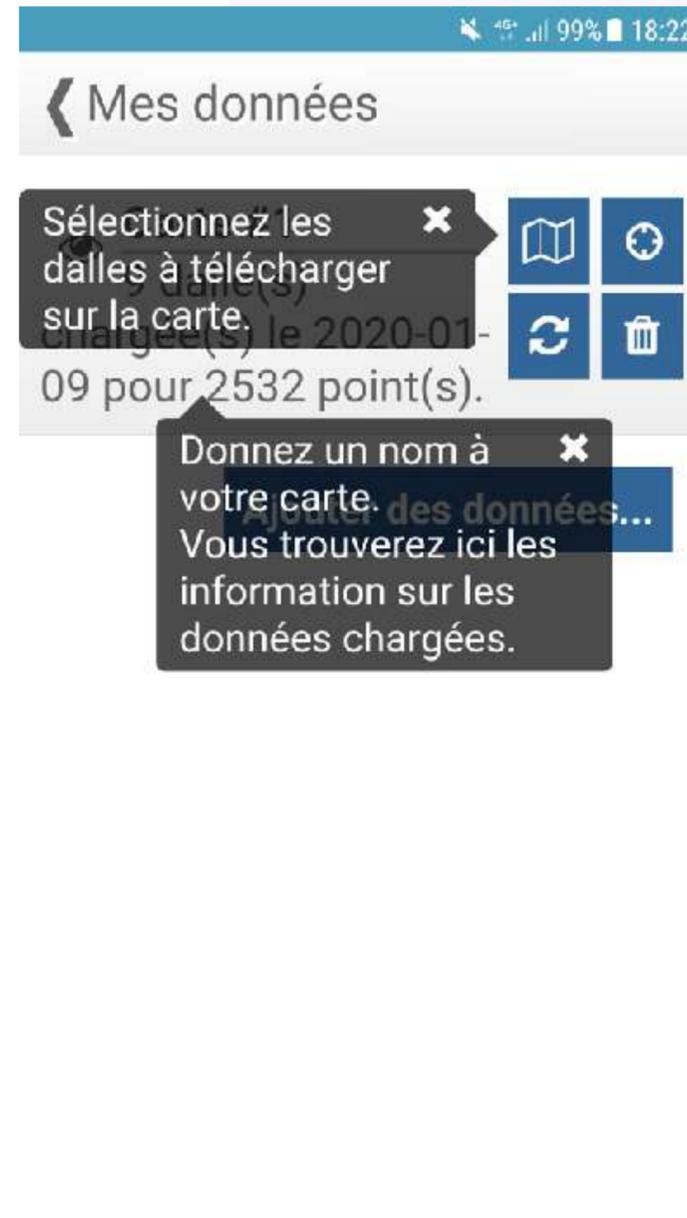
Dans la volonté de donner accès à plus de fonctionnalités sur le mobile, il était question de **pouvoir se connecter dès sa première connexion avec ses identifiants de l'Espace Collaboratif.**

C'est un début de réflexion en ce qui concerne la connexion. L'enjeu c'est que l'utilisateur puisse se s'inscrire ou rejoindre un groupe sans avoir à multiplier les aller-retour entre la page web et l'application mobile car actuellement la création de compte et le fait de rejoindre un groupe ne sont disponibles que sur la partie web.



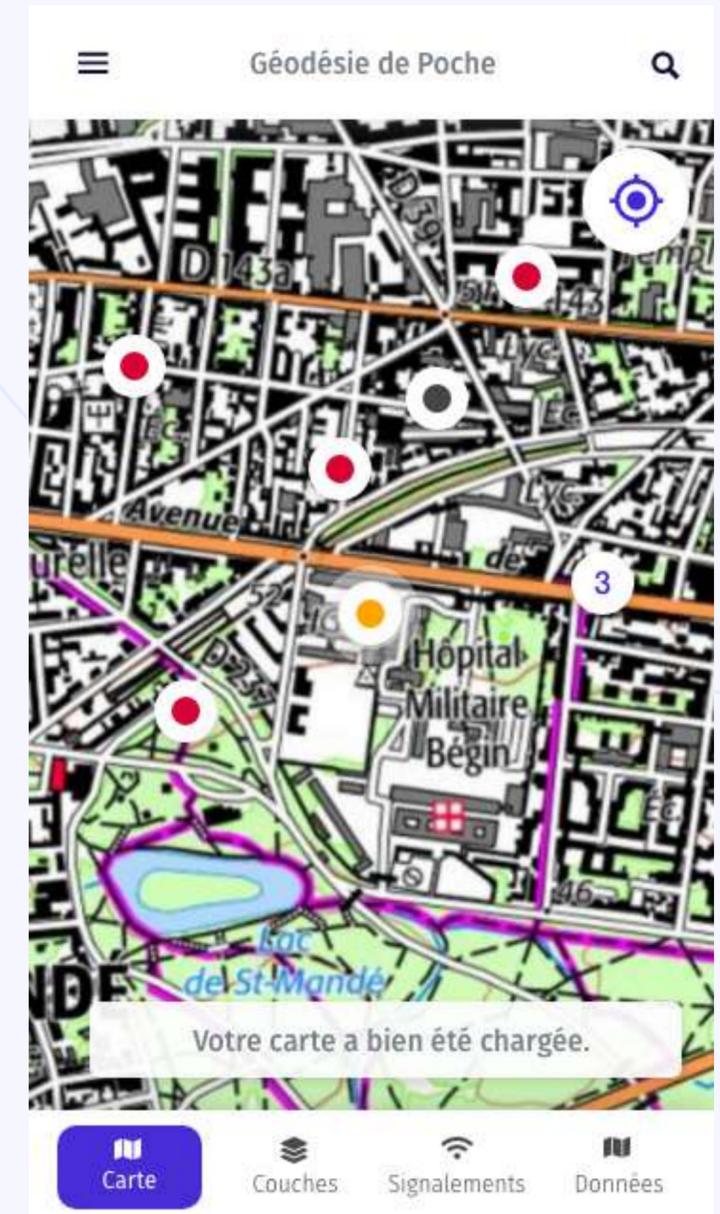
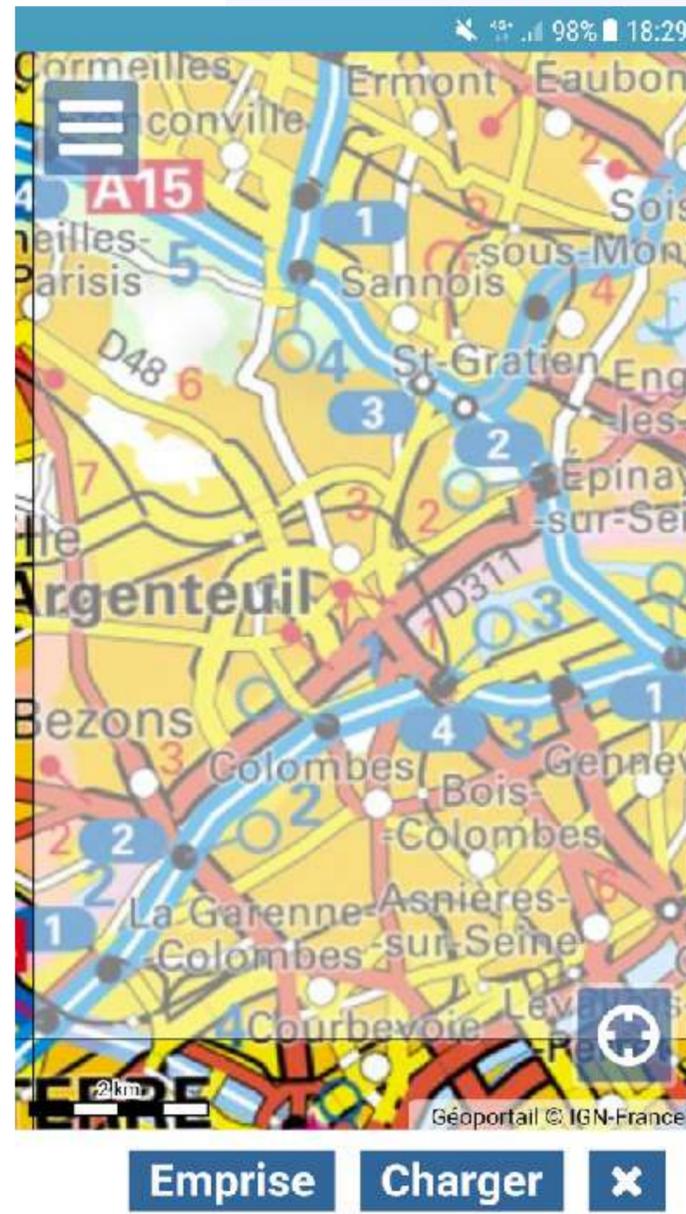
Accompagner l'utilisateur tout au long de son parcours

Pour **plus de fluidité** et pour simplifier les parcours, l'idéal est de **guider les utilisateurs et de lui proposer étape par étape les actions qu'il peut réaliser**. Il s'agit donc d'offrir un parcours d'avantage guidé lorsqu'il vient charger des données.



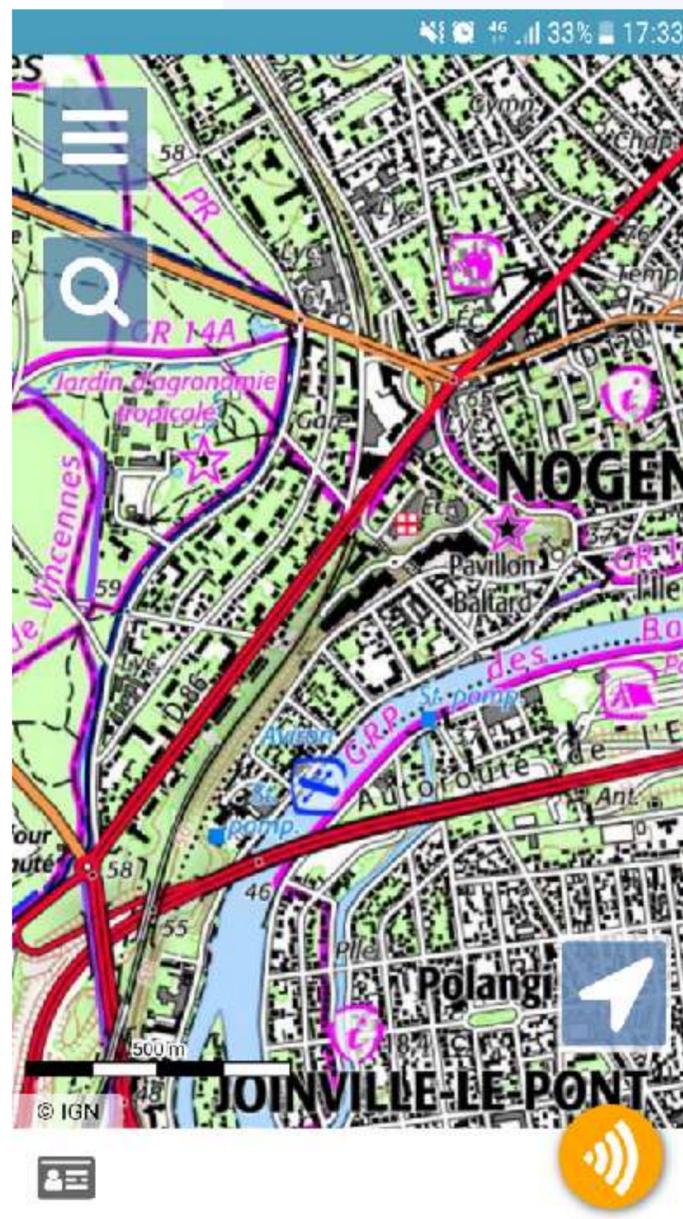
Faciliter la compréhension

Pour une meilleure compréhension de ce qu'il se passe, l'idée est d'offrir à l'utilisateur **une indication de ce que ses actions ont entraîné** comme ici avec la petite bulle d'information « *Votre carte a bien été chargée.* »



Faciliter l'accès

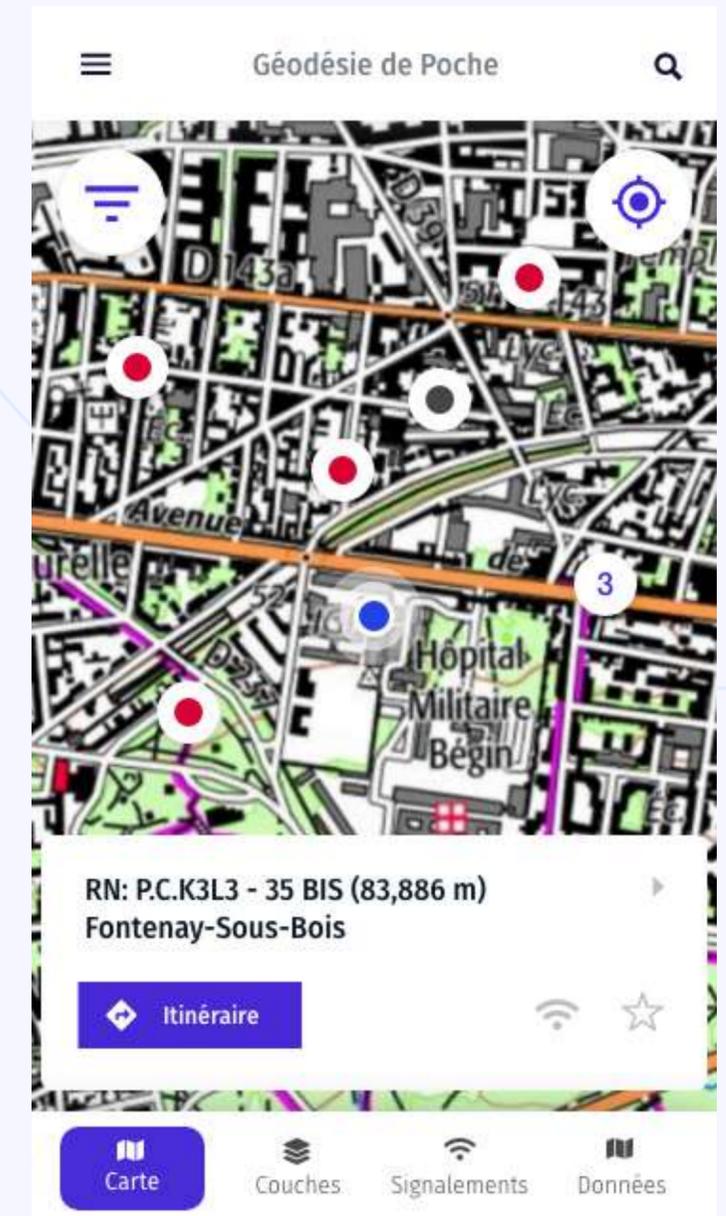
Un menu en bas de l'interface a été pensé pour avoir **accès à des fonctionnalités plus rapidement**. L'iconographie est en train d'être repensée pour donner plus de compréhension aux utilisateurs.



Donner à l'utilisateur un retour sur ses actions

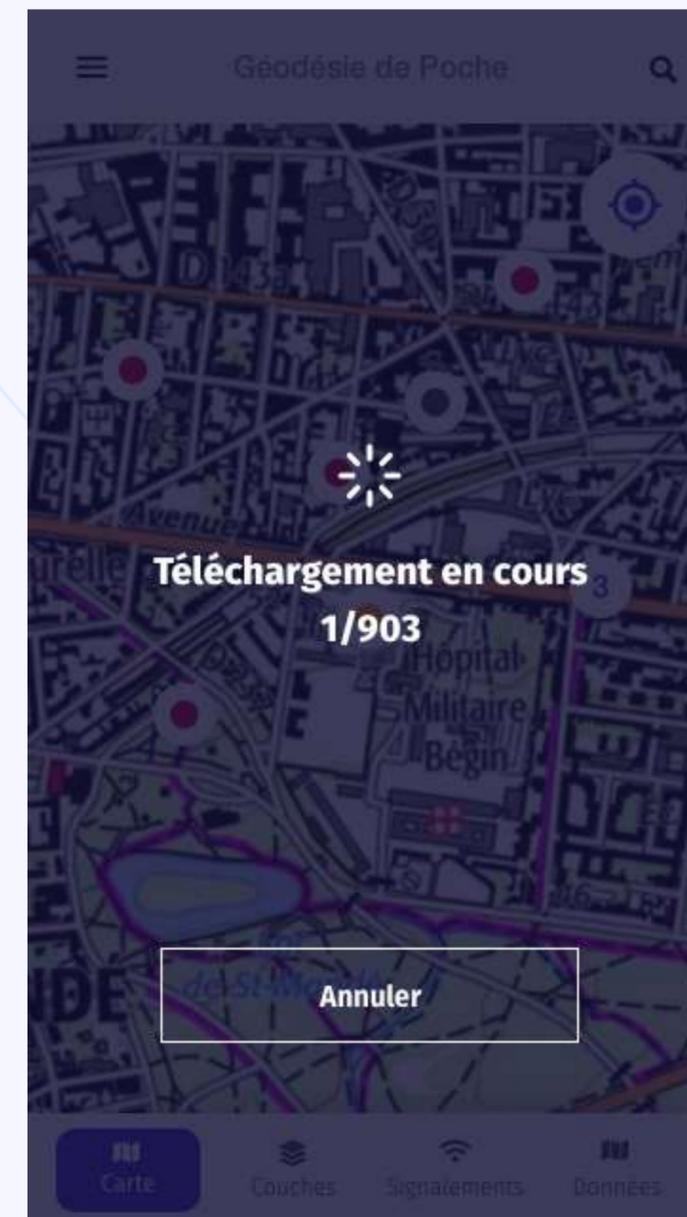
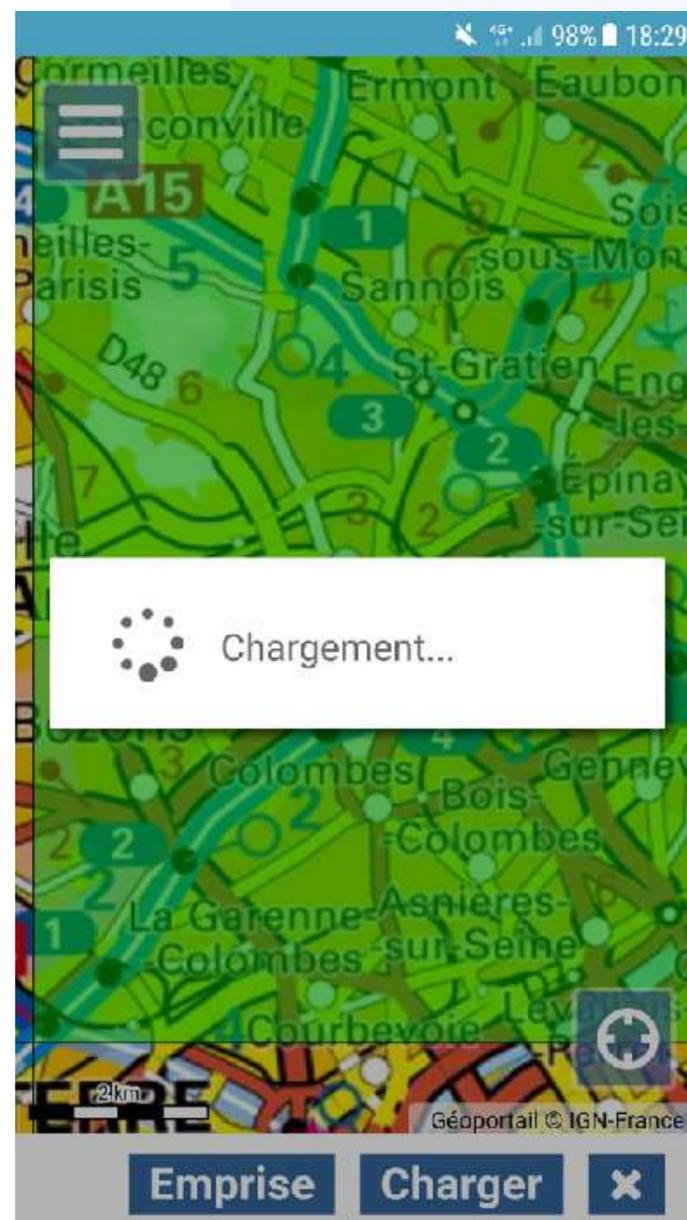
Afin que l'utilisateur comprenne mieux ce qu'il a sélectionné, l'idée est de **mettre en évidence une petite carte avec les informations du point qu'il a sélectionné**.

Sur cette carte il pourra avoir accès à plusieurs actions comme le fait de pouvoir **ajouter ce repère à ses favoris** (nouvelle fonctionnalité) et **calculer l'itinéraire jusqu'à ce point** (fonctionnalité en cours de réflexion).



Favoriser le retour en arrière

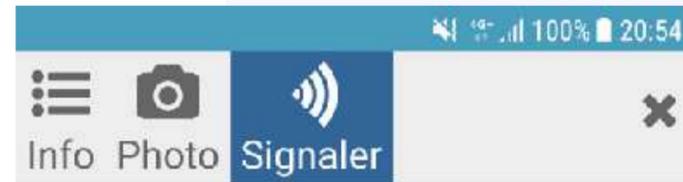
L'idée est de donner la possibilité de **faire un retour en arrière** et donner **plus d'information sur les données en train d'être téléchargées** grâce notamment à une **progression**.



Simplifier le signalement

Lorsque l'utilisateur a sélectionné un repère, il a la possibilité de faire un signalement sur ce repère. Le parcours actuel propose deux actions qui n'étaient pas très claires pour les utilisateurs.

L'idée était donc de **proposer dans l'onglet « signalement » de faire un signalement sur le point sélectionné**. L'utilisateur comprend aussi qu'il est dans ce repère sélectionné grâce au *header* qui lui montre **un fil rouge tout au long de son parcours et un retour en arrière possible**.



Signaler ce point

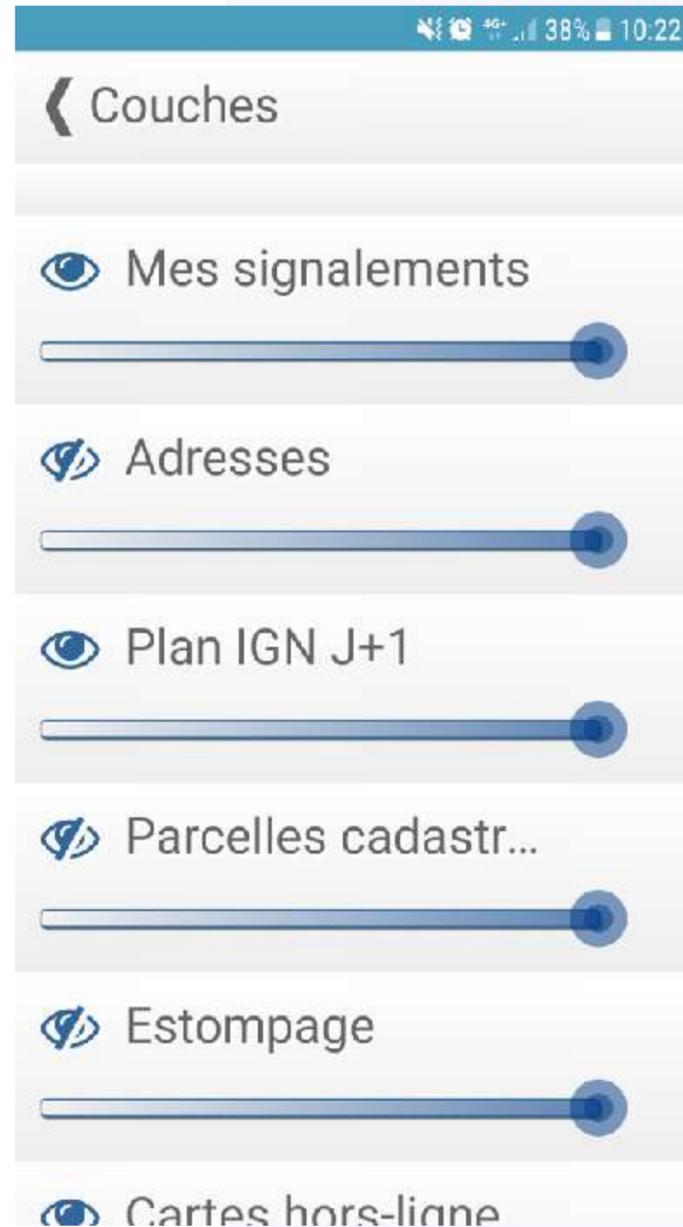
Faire un signalement

Nota bene : Pensez que lorsque vous faites un signalement celui-ci est public et peut être vu par d'autres utilisateurs. Veillez donc à la qualité des échanges et gardez à l'esprit que vous restez responsable de vos propos.



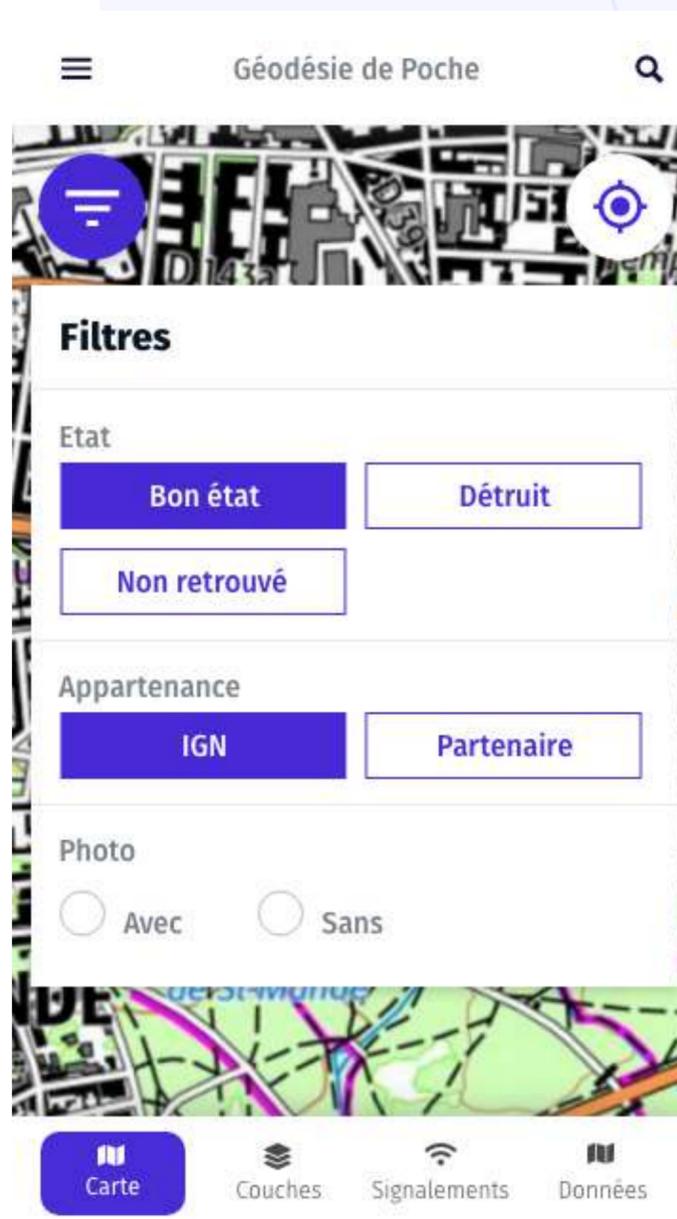
Faciliter la compréhension des fonctionnalités

Lorsque les utilisateurs devaient choisir quelles couches ils souhaitent visualiser il n'avaient aucune visibilité sur la carte et les changements que cela pouvait entraîner. L'idée est de **donner accès aux couches grâce à la barre de menu** et **laisser voir la carte derrière** pour que l'utilisateur puisse avoir **un retour sur ces choix**.



Personnaliser les outils

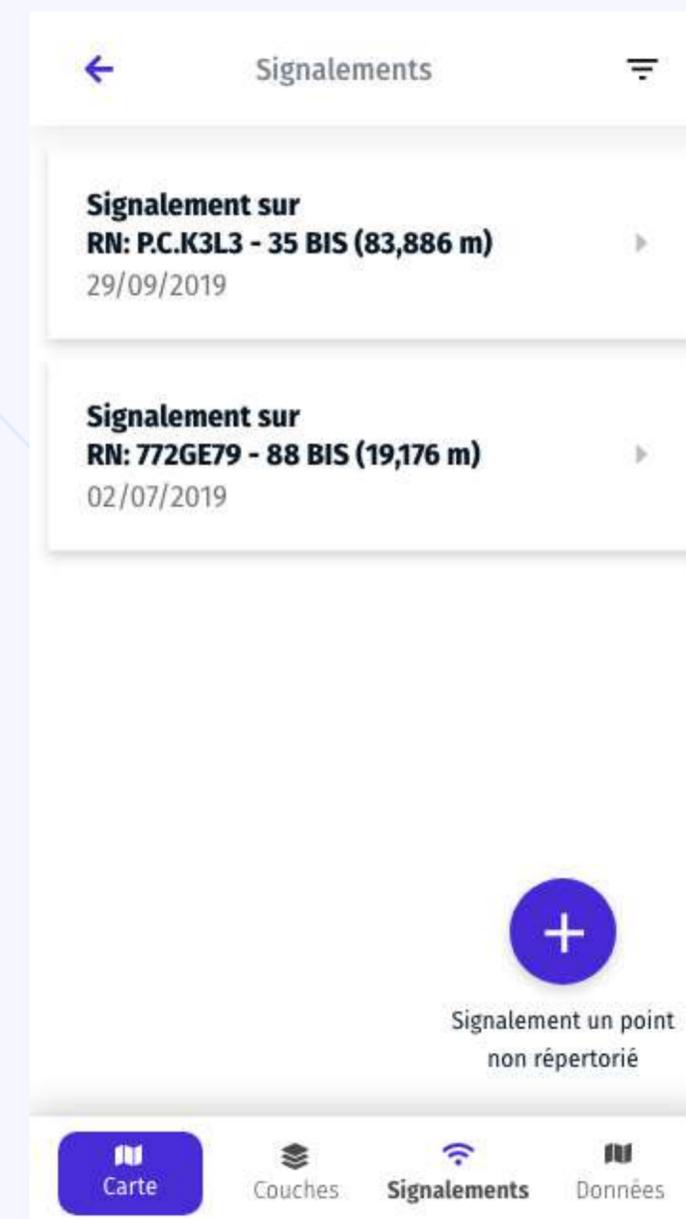
Pour affiner les résultats, un des besoins des utilisateurs était de filtrer les points géodésiques. Similaire à la gestion des couches, l'idée est de **laisser visible la carte derrière** pour que l'utilisateur puisse avoir **un retour sur ces choix** et montrer que les filtres correspondent bien à la carte.



Classer l'information

Depuis le menu Signalements, l'utilisateur pouvait avoir accès à tous ces signalements et des actions qui étaient accessibles tout le temps étaient peu contextualisées.

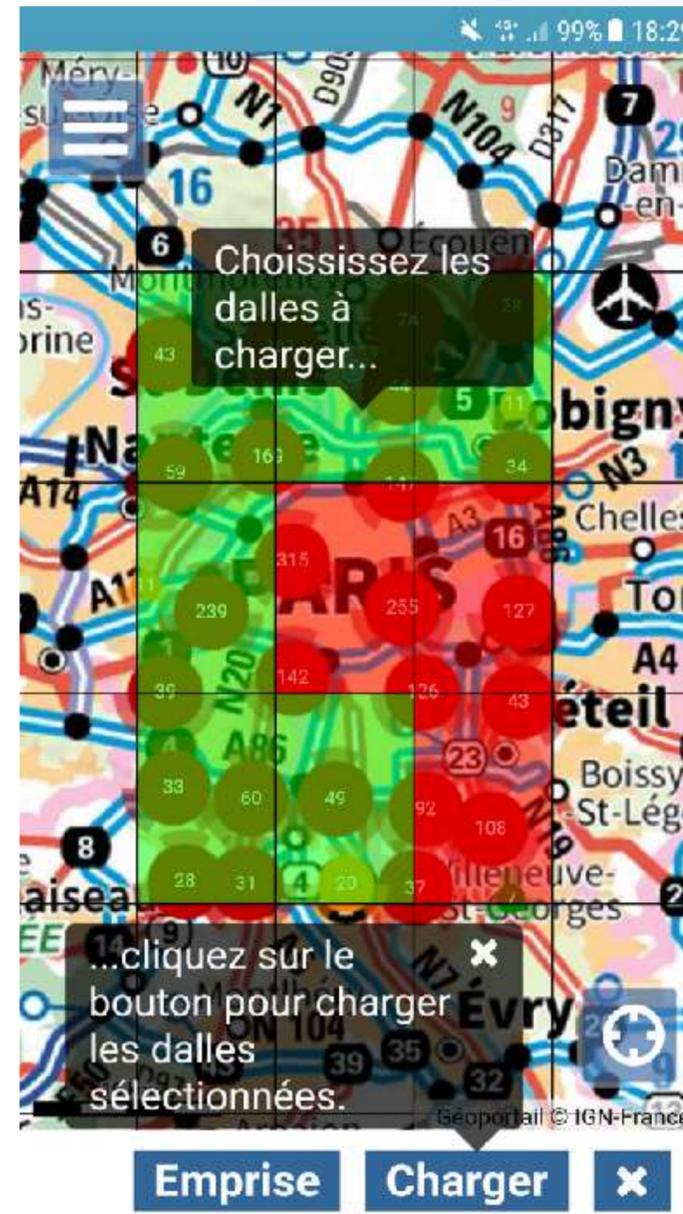
Dorénavant, **ces signalements apparaissent au sein de briques** qui laissent entrevoir la possibilité de **les sélectionner pour avoir plus d'infos** et à l'intérieur desquelles on peut les supprimer. Grâce au **menu en haut à droite** l'utilisateur pourra avoir des actions supplémentaires en ce qui concerne tous ces signalements comme les supprimer ou les envoyer.



Simplifier les fonctionnalités

Pour simplifier le chargement des points, il s'agit de **guider l'utilisateur étape par étape** pour l'aider à choisir ses dalles.

Un des besoins remonté était de **laisser choisir à l'utilisateur un périmètre sans le fonctionnement des dalles**. L'idée était donc de lui proposer un cadre dans lequel il peut venir zoomer et choisir le périmètre qu'il souhaite charger.



Aléa

L'application mobile de gestion de crises sanitaires et environnementales.



Nota bene

La synthèse n'est pas un discours définitif mais seulement une proposition.

Focus sur l'atelier de co-conception Aléa · 20/11

Les **questions auxquelles répondre** à travers l'atelier :

- Qui sont les utilisateurs de l'application Aléa ?
- Les utilisateurs ont-ils besoin d'Aléa ?
- Si oui, quels sont leurs besoins vis à vis de l'application ?



DÉROULÉ DE L'ATELIER

1. Accueil et tour de table
2. Introduction de l'application et du contexte de l'atelier
3. Atelier personae et cartographie de l'expérience
4. Restitution des groupes

Les besoins soulevés par les utilisateurs

L'atelier a permis de voir que **les besoins des utilisateurs correspondent d'avantage à l'Espace Collaboratif qu'à une nouvelle application mobile.**

Il a également permis de réfléchir à **de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux usages** qui viennent alimenter la simplification des parcours utilisateurs des applications mobiles collaboratives :

1. Usage **simplifié** de l'application.
2. **Lien** avec d'autres outils.
3. Usage **hors-ligne**.
4. Voir les signalements **des autres** et avoir **des retours** sur ses signalements.
5. Possibilité de **rattacher un compte déjà actif**.
6. Une application **interfaçable** avec **ses propres bases de données**



Pourquoi exclure Aléa ?

1. Pour que les utilisateurs **y voient plus clair**.
« *C'est quoi la différence entre l'Espace Collaboratif et Aléa ?* »
2. Pour **mieux répondre aux attentes des utilisateurs**. Lorsque ils ont été interrogés, leurs attentes correspondent d'avantage à une application complète comme l'Espace Collaboratif mais plus simple à utiliser. « *Anticiper une crise sans forcément déployer une application en 24h.* »
3. Pour éviter de développer une applications sous-utilisée et **se concentrer à l'amélioration et la simplification** de l'Espace Collaboratif mobile.

Espace-Collaboratif mobile

L'application mobile d'accès aux référentiels, de gestion de bases de données métiers et de signalements.

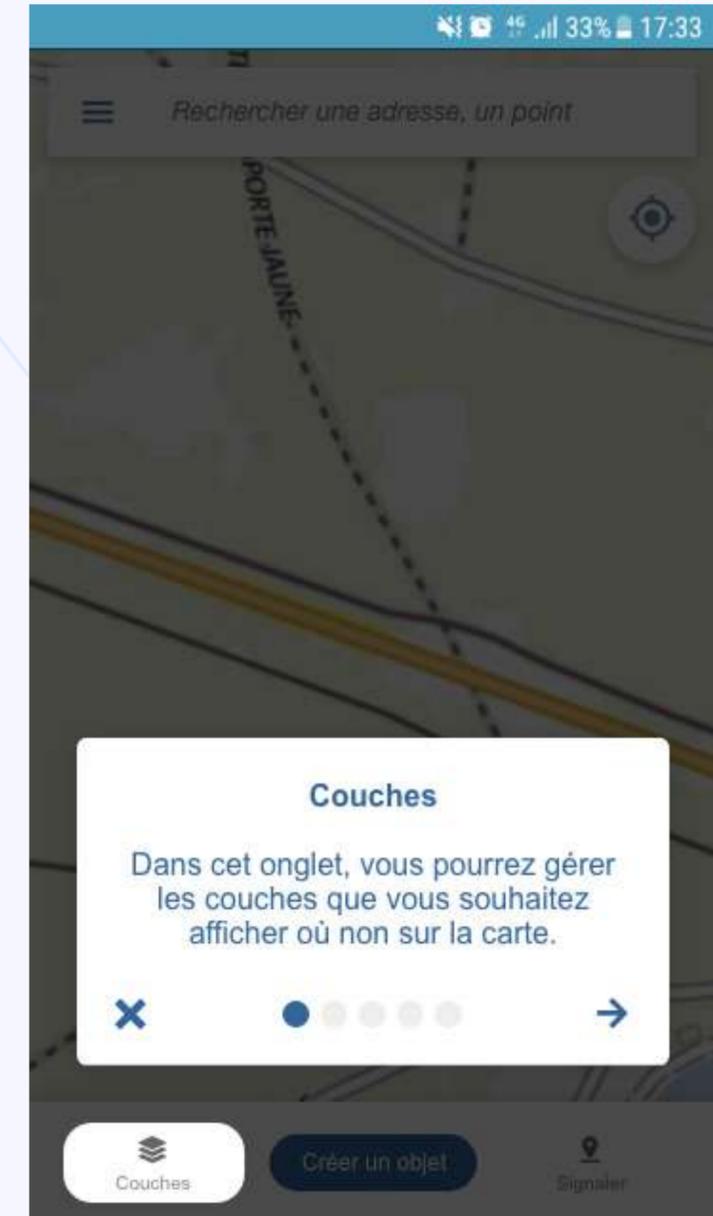


Nota bene

L'application mobile n'a pas encore été adaptée sous sa nouvelle charte graphique et les prototypes suivants ne sont pas définitifs.

Guider l'utilisateur

Lorsque l'utilisateur se connecte pour la première fois, l'idée c'est de lui faire **suivre un parcours où il découvre les fonctionnalités de l'application** petit à petit. Pourquoi pas lui proposer également de l'assister pour faire un signalement.



Informer l'utilisateur

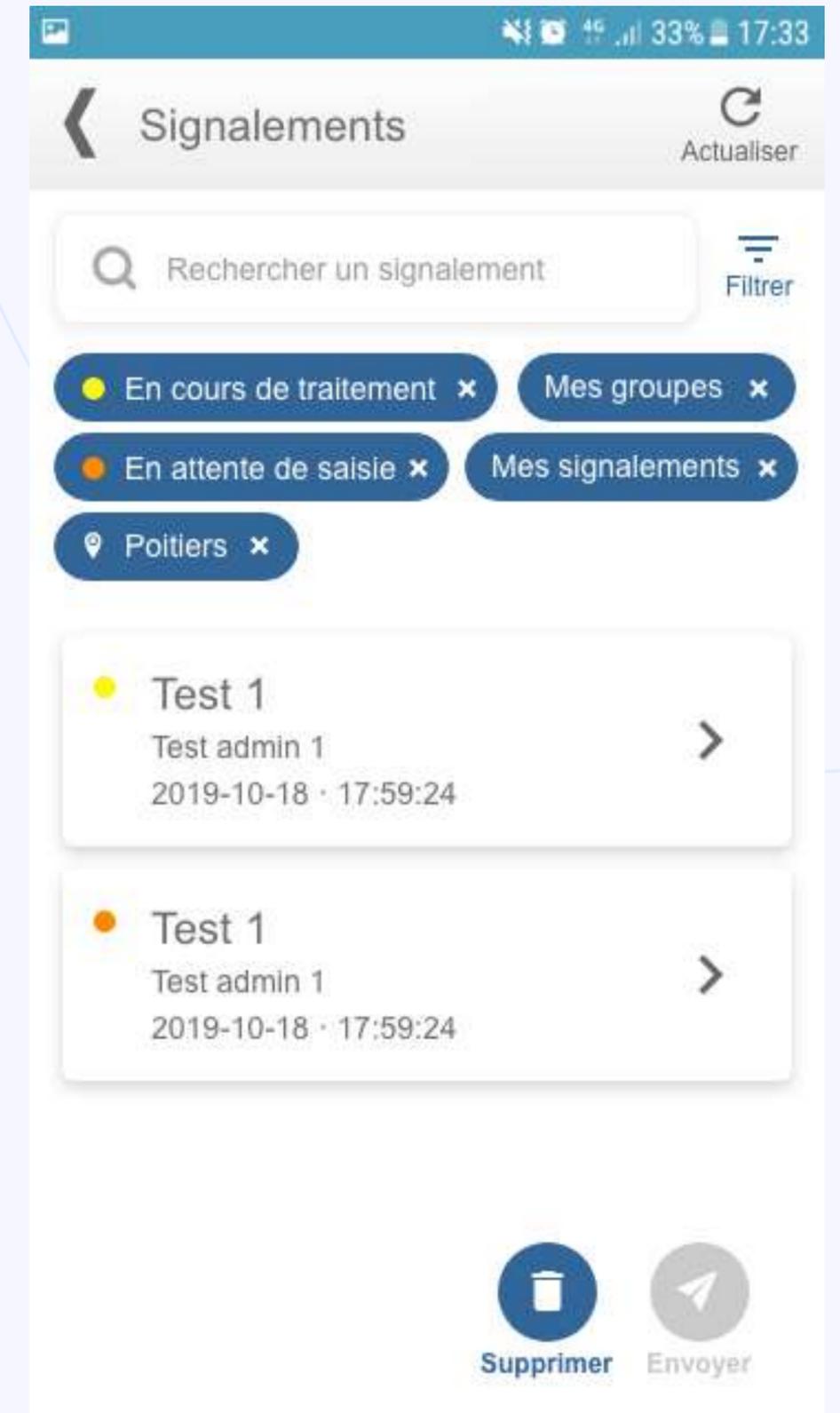
Lorsque l'utilisateur crée un nouveau signalement ou un nouvel objet, **on indique à l'utilisateur que sa contribution a été prise en compte** grâce à une bulle d'information et un nouveau point sur la carte.



Donner plus de choix aux utilisateurs

Toujours dans la même optique d'informer l'utilisateur, l'idée était de **toujours montrer les filtres aux utilisateurs afin qu'ils soient toujours informés sur ce qu'ils ont choisi.**

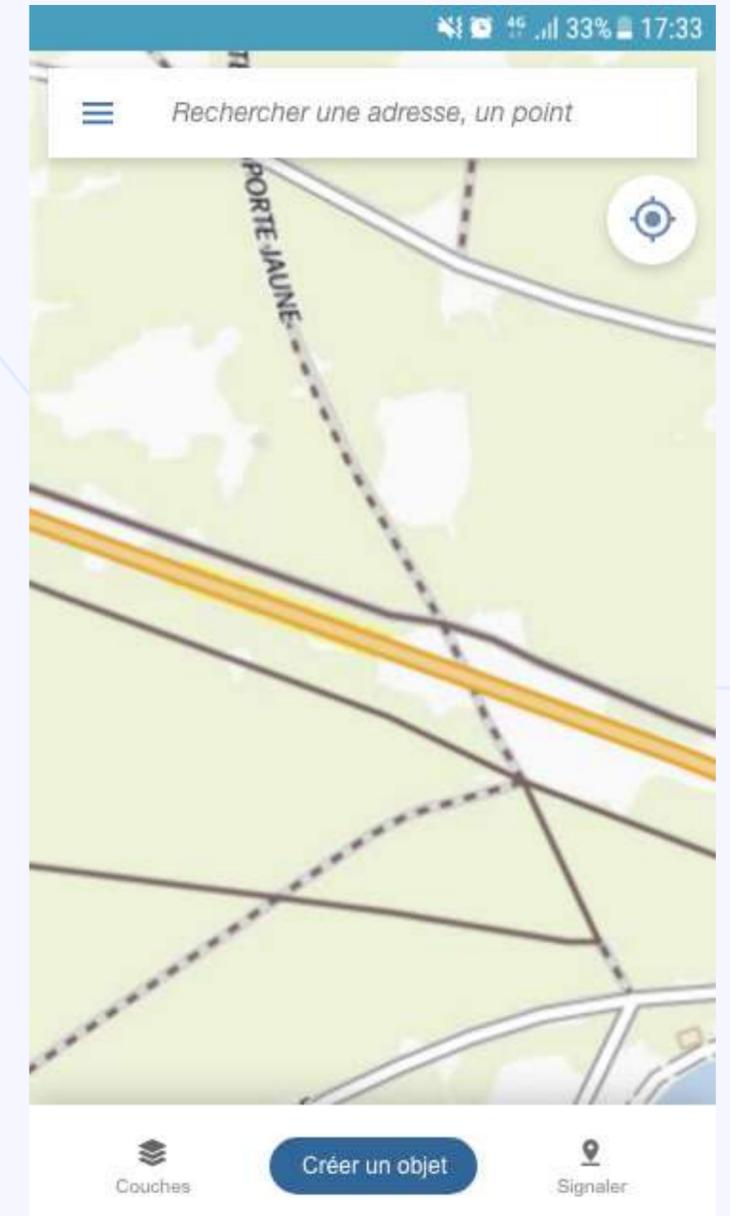
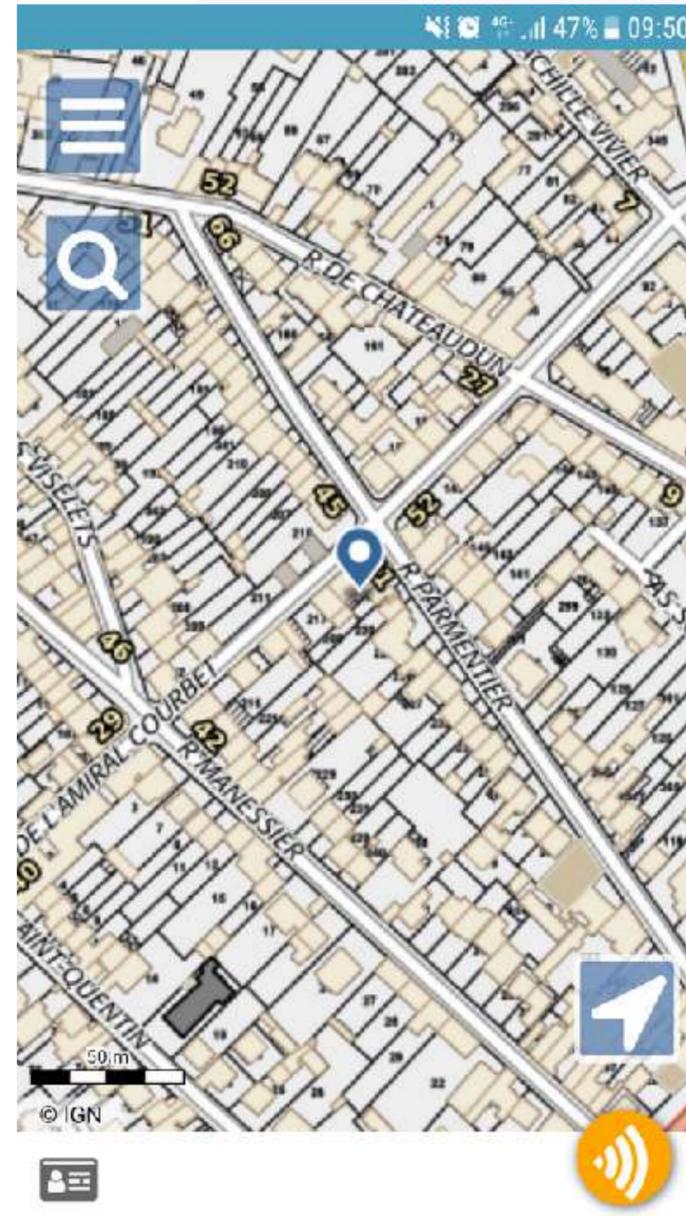
Un bouton « filtrer » a été placé à côté de la recherche de signalement (nouvelle elle aussi) pour que l'utilisateur puisse venir choisir ces différents filtres, qu'il les retrouve directement sur l'interface des signalements et puisse les supprimer sans retourner dans les filtres.



Encourager la compréhension des outils

Une **nouvelle iconographie** est en train d'être retravaillée pour **plus de clarté des icônes** et que les utilisateurs comprennent rapidement et distinguent plus facilement les différentes actions des boutons.

Par exemple, le bouton de signalement de l'interface précédente ressemble beaucoup au WiFi lorsqu'il n'est pas accompagné d'un texte en dessous. L'idée c'est donc d'accompagner l'icône d'un libellé et de le changer en une icône plus claire.



Merci !

Pour plus d'informations, vous pouvez me contacter par mail : [**charlotte.marmet@ign.fr**](mailto:charlotte.marmet@ign.fr)