UNE MAIN-D'ŒUVRE COMMUNAUTAIRE OUTILLÉE POUR L'AVENIR

Activité de cartographie des récits d'utilisateur(-trice)

Renforcer les capacités de gestion des données

CENTRE CANADIEN POUR LA RÉSILIENCE NUMÉRIQUE DES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF

Table des matières

À propos de la carte de récits d'utilisateur(-trice) :
Un aperçu général d'une carte de récits d'utilisateur(-trice)

- Qu'est-ce qu'une carte de récits d'utilisateur(-trice) et pourquoi la créer?
- Préparation de sa carte de récits d'utilisateur(-trice)
- Anatomie d'une carte de récits d'utilisateur(-trice)

Préparation de son activité de carte de récits d'utilisateur(-trice) :
Éléments clés à déterminer avant de commencer à créer sa carte de récits d'utilisateur(-trice)

1. Déterminer le processus à cartographier
2. Identifier les membres du personnel à impliquer
3. Déterminer comment les membres du personnel collaboreront

Création de sa carte de récits d'utilisateur(-trice) :
Un processus étape par étape sur la façon de créer une carte de récits d'utilisateur(-trice)

À propos de la carte de récits d’utilisateur(-trice)

Un aperçu général d’une carte de récits d’utilisateur(-trice) et de ses utilisations

Qu’est-ce qu’une carte de récits d’utilisateur(-trice) et pourquoi la créer?

Qu’est-ce qu’une carte de récits d’utilisateur(-trice)?

Une carte de récits d’utilisateur(-trice) est un outil visuel qui documente chaque étape d’un processus en centrant les actions de l’utilisateur(-trice). Le résultat fournit une compréhension détaillée du processus, y compris les personnes impliquées, les données recueillies à chaque étape et la manière dont ces composantes interagissent. Par exemple, une carte de récits d’utilisateur(-trice) peut être utilisée pour illustrer le processus suivi par une équipe ou un(e) membre du personnel lors de l’admission d’un(e) client(e).

Pourquoi créer une carte de récits d’utilisateur(-trice)?

La cartographie d’un processus est un outil précieux qui permet à l’ensemble du personnel et des services d’avoir une compréhension commune des éléments suivants :

- Les rôles et les actions des personnes impliquées dans le processus.
- Chaque étape d’un processus, y compris les défis, les redondances et les possibilités de rationalisation.
- La manière dont les données sont recueillies, utilisées et acheminées au sein de l’organisation.

L’évaluation de ces éléments permet d’améliorer la gestion des données et la prise de décision en simplifiant les processus de collecte des données, en réduisant les redondances et en assurant un traitement plus sécuritaire des données.

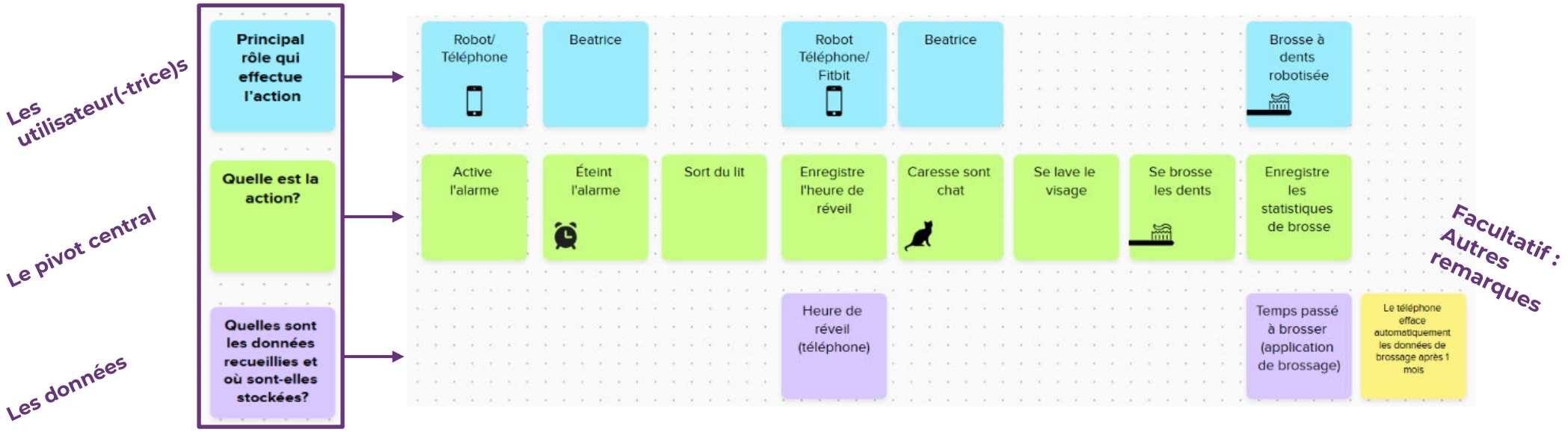
Anatomie d’une carte de récits d’utilisateur(-trice) (1/2)

Principales composantes

Une carte de récits d’utilisateur(-trice) comprend trois composantes distinctes, mais liées pour chaque processus qui est cartographié :

- **Les utilisateur(-trice)s :** Qui ou qu’est-ce qui réalise ces actions?
- **Le pivot central :** Quelles sont les étapes ou les actions particulières comprises dans le processus?
- **Les données :** Quelles sont les données recueillies en cours de route et où sont-elles stockées?

Vous trouverez ci-dessous une simple carte de récits d’utilisateur(-trice) de la routine matinale de Béatrice. Pour un exemple organisationnel, voici un modèle de mural.co (sélectionnez l’option d’entrée en tant que visiteur[-se]) ou un modèle de PowerPoint.



Anatomie d’une carte de récits d’utilisateur(-trice) (2/2)

Composantes facultatives

Les cartes de récits d’utilisateur(-trice) sont facilement adaptables, en particulier pour un processus complexe et à long terme ou pour des processus comportant de multiples activités distinctes. Les ajouts suivants peuvent améliorer la clarté et la profondeur :

- **Titres de chapitre :** Cette composante permet de diviser le processus en plusieurs étapes claires ou « chapitres » et d’y ajouter un titre de chapitre (p. ex., « admission des participant(e)s », « envoi d’infolettres ») pour montrer la progression.
- **Autres remarques ou détails :** Cette composante permet d’ajouter des idées pertinentes, des questions ouvertes ou des détails contextuels qui apportent une nuance, mais ne s’intègrent pas directement aux principales composantes, p. ex., cette partie du processus passe par un tiers, cela nécessite un téléversement en masse de données, etc.
- **Compétences requises (sous-activité 3.1) :** Cette composante comprend les compétences ou connaissances numériques pertinentes qui sont nécessaires pour qu’un rôle puisse effectuer cette étape du processus. Des instructions supplémentaires sont fournies dans la sous-activité 3.1 : Articuler les compétences requises pour chaque rôle.

Pour un exemple organisationnel, voici un modèle de mural.co (sélectionnez l’option d’entrée en tant que visiteur[-se]) ou un modèle de PowerPoint.

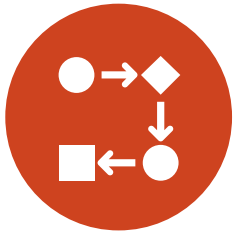
Préparation de son activité de carte de récits d’utilisateur(-trice)

Éléments clés à déterminer avant de commencer à créer sa carte de récits d’utilisateur(-trice)

- Déterminer le processus à cartographier
- Identifier les membres du personnel à impliquer
- Déterminer comment les membres du personnel collaboreront

Préparation de sa carte de récits d'utilisateur(-trice)

Avant de commencer à créer votre carte de récits d'utilisateur(-trice), il est crucial de déterminer ces éléments, car ils peuvent vous aider à fournir les ressources appropriées et à intégrer le personnel compétent. Les diapositives suivantes fournissent des indications et des conseils sur la détermination de ces éléments.



1. Quel processus cartographier
Commencez par déterminer le processus que vous souhaitez cartographier. Il guidera l'identification des membres du personnel à impliquer et la façon dont ils (elles) collaboreront.



2. Quel(le)s membres du personnel impliquer
En fonction du processus choisi, identifiez les membres du personnel qui dirigeront l'activité et ceux (celles) qui y participeront pour assurer une disponibilité adéquate du personnel.



3. Comment les membres du personnel collaboreront
En fonction du personnel et du processus choisi, déterminez la façon dont l'équipe collaborera et les outils qu'elle utilisera.

L'activité de cartographie des récits d'utilisateur(-trice) devrait prendre :
de 2 à 4 heures, selon la complexité du projet choisi.

1. Déterminer le processus à cartographier

Préparation de son activité de carte de récits d'utilisateur(-trice) (1/3)

Les cartes de récits d'utilisateur(-trice) peuvent servir à des fins multiples dans plusieurs processus organisationnels. Elles permettent de clarifier des flux de travail complexes, d'articuler des étapes détaillées qui soutiennent la formation, de déterminer des points à améliorer dans les processus et de définir des exigences technologiques.

Pour cette carte de récits d'utilisateur(-trice), sélectionnez un processus qui vous intéresse, qui implique quelques rôles du personnel, qui nécessite la collecte de données et qui est familier à de nombreux(-euses) membres du personnel de votre organisation. Voici des exemples courants de ces processus :

- Admission des participant(e)s
- Activités du programme, du début à la fin
- Collecte de données et rédaction d'un rapport annuel

Conseil

L'augmentation de la taille, de la complexité et du nombre de membres du personnel impliqué(e)s dans le processus augmentera le temps nécessaire pour le cartographier. Ces types de processus sont excellents pour s'attaquer à un problème de clarté et d'harmonisation. Cependant, il peut être préférable de commencer par un processus simple et bien connu ou de modifier une carte de récits d'utilisateur(-trice) existante pour que la tâche reste gérable. Les cartes de récits d'utilisateur(-trice)s sont souvent utilisées pour cartographier les futurs processus souhaités.

2. Identifier les membres du personnel à impliquer

Préparation de son activité de carte de récits d'utilisateur(-trice) (2/3)

Une fois le processus choisi, identifiez le personnel clé nécessaire pour assurer des ressources adéquates. En fonction du personnel impliqué, de ses capacités et de son style de travail, il existe deux approches clés pour aborder ce travail :

<table>
<tr><th></th><th>Approche individuelle</th><th>Approche collaborative</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Quelle est cette approche?</td><td>➢ Désigner un(e) responsable qui connaît bien le processus choisi pour rédiger la carte des récits d'utilisateur(-trice).
➢ Faire circuler l'ébauche aux autres principaux rôles impliqués dans le processus pour en valider l'exactitude.</td><td>➢ Organiser une réunion avec les principaux rôles impliqués dans le processus choisi pour créer en collaboration la carte de récits d'utilisateur(-trice) au cours d'une réunion d'une heure et demie à trois heures.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Remarque : Si plusieurs membres du personnel partagent le même rôle, c'est-à-dire si plusieurs chef(fe)s d'équipe ont un processus d'admission dans chaque programme, valider ou impliquer un(e) ou deux membre(s) du personnel de chaque rôle pour assurer la cohérence dans la façon dont le processus d'admission global est mené à bien.</td></tr>
<tr><td>Quand choisir cette approche?</td><td>Cette approche réduit au minimum les ressources initiales en personnel, ce qui la rend utile si le temps est compté. Elle est efficace pour les processus dans lesquels le (la) responsable est fréquemment impliqué(e).</td><td>Cette approche favorise la collaboration et clarifie les attentes tout au long du processus. Elle nécessite davantage de ressources et de coordination pour être mise en œuvre.</td></tr>
</table>

3. Déterminer comment les membres du personnel collaboreront

Préparation de son activité de carte de récits d'utilisateur(-trice) (3/3)

La dernière étape consiste à déterminer le format dans lequel le personnel collaborera. Un exercice de carte de récits d'utilisateur(-trice) est souple et peut être rédigé **en personne** en utilisant un mur et des papillons adhésifs ou sur une application de tableau blanc **en ligne**. Les applications de tableau blanc comprennent mural.co, draw.io, miro.com, lucidchart.com ou PowerPoint, qui sont toutes des modèles semi-payants. Nous avons créé deux modèles dans mural.co (sélectionnez l'option d'entrée en tant que visiteur[-se]) et dans PowerPoint.

Conseil

Quel que soit le format choisi, il est plus important de réaliser l'exercice en collaboration avec les utilisateur(-trice)s concerné(e)s impliqué(e)s dans le processus. Cette approche collaborative permet aux utilisateur(-trice)s d'harmoniser la façon dont ils (elles) font les choses, de valider le processus en temps réel et d'assurer la cohérence entre les rôles.

Création de sa carte de récits d’utilisateur(-trice)

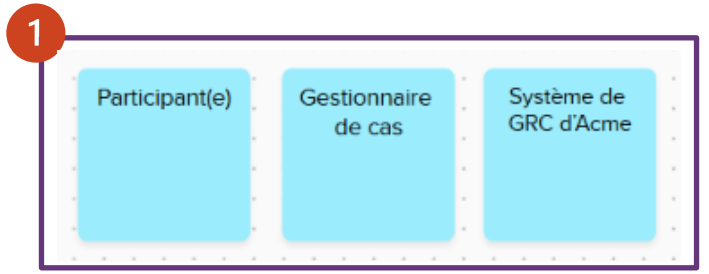
Un processus étape par étape sur la façon de créer une carte de récits d’utilisateur(-trice)

Création de sa carte de récits d'utilisateur(-trice)

Processus étape par étape (1/2)

Pour suivre le processus, un modèle complet est créé dans l'application mural.co ou PowerPoint.

1. **Dressez la liste de tou(te)s les utilisateur(-trice)s impliqué(e)s** dans le processus. Cela comprend le personnel, les client(e)s ou client(e)s potentiel(le)s, ainsi que tout système ou toute technologie, p. ex., le système de GRC, les feuilles de calcul Excel utilisées pour automatiser des actions.



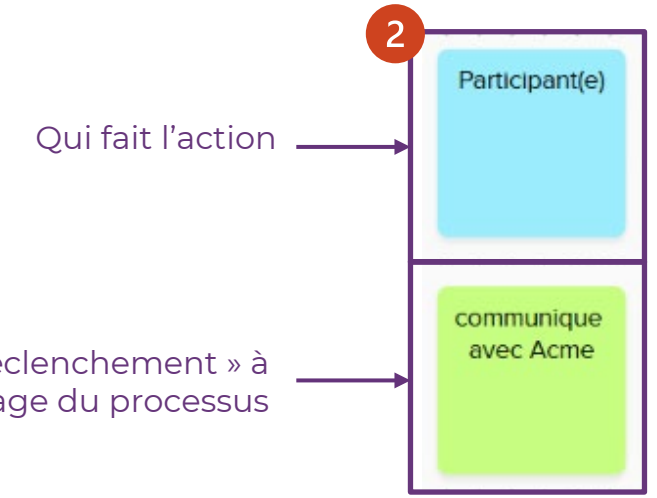
Principaux rôles des utilisateur(-trice)s

Conseil

Lors de l'identification des utilisateur(-trice)s, utilisez des rôles ou des titres plutôt que des noms de personnes. Cela vous aidera à mieux comprendre les responsabilités des rôles et à déterminer les compétences requises pour chaque poste.

2. **Définissez le point de départ** de la carte de récits d'utilisateur(-trice), en enregistrant l'action « de déclenchement » ou l'action à l'origine du démarrage du processus.

   Exemple: Le (la) participant(e) communique avec notre organisation, Acme.

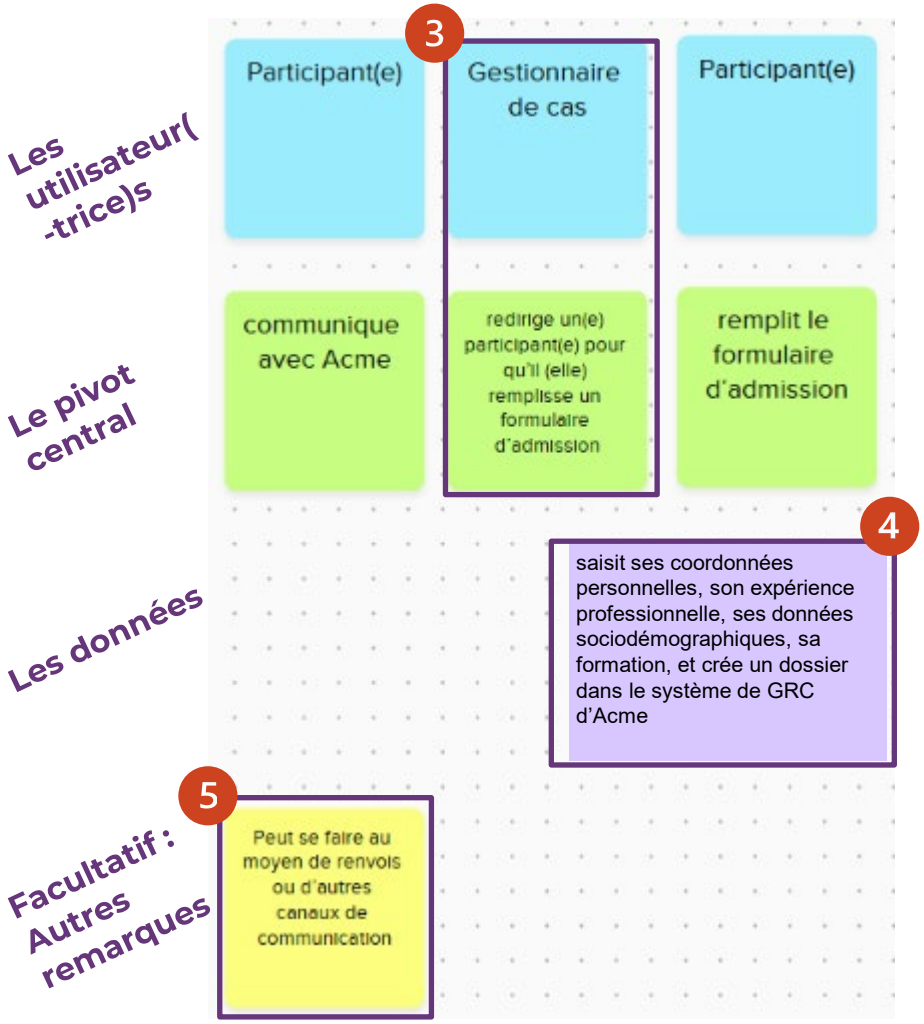


Création de sa carte de récits d'utilisateur(-trice)

Processus étape par étape (2/2)

3. **Continuez à dresser la liste des prochaines étapes du processus** en consignant chaque petite étape sur son propre papillon adhésif sur la ligne « Le pivot central ». Au-dessus de chaque étape, identifiez l'utilisateur(-trice) qui accomplit l'action.
4. **Indiquez les principales données recueillies** (p. ex., coordonnées, données démographiques, etc.) sous la composante « Le pivot central » si des données sont recueillies ou si des formulaires particuliers sont remplis, ainsi que l'endroit où les données sont stockées.
5. **Ajoutez toute autre remarque pertinente** (p. ex., si un processus est automatisé), au bas de la carte de récits d'utilisateur(-trice), sous l'action pertinente. Chaque action peut être accompagnée de plusieurs remarques dont les détails sont affichés dans une colonne sous l'action.
6. **Continuez à enregistrer les utilisateur(-trice)s, les actions et les détails** jusqu'à ce que vous ayez atteint la fin du processus.

Une fois la carte de récits d'utilisateur(-trice) terminée, utilisez-la pour l'information nécessaire pour compléter les activités de synthèse qui abordent les questions sur votre processus, vos données et vos besoins en compétences.



Exemple du début d'une carte de récits d'utilisateur(-trice) d'un parcours d'admission d'un(e) client(e)