

Numérique

L'expérience utilisateur, c'est sa spécialité!

Le département d'Ille-et-Vilaine a créé un poste d'User Experience (UX) designer, pour transformer la relation numérique avec les usagers.

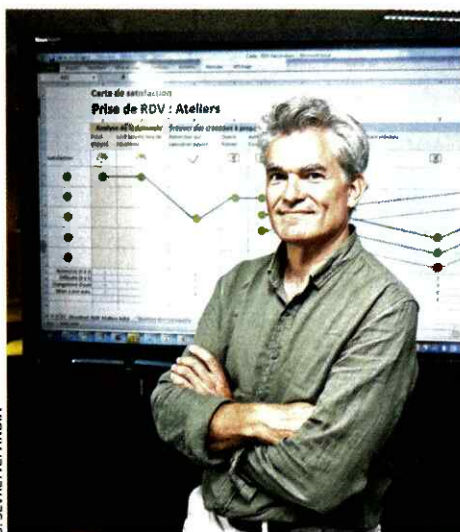
«**C**'est une première! assure Jean-Michel Rosenal, organisateur, pour Ideal connaissances, des 7^{es} Rencontres nationales "accueil et relations aux usagers" organisées à Angers en mai. Il y a des collectivités qui imaginent des nouveaux parcours usagers, mais l'embauche en interne d'un UX designer, c'est la première fois!» L'anglicisme signifie «concepteur d'expérience utilisateur» et va au-delà du design de service, utilisé depuis près de trente ans pour repenser les espaces accueillant les usagers.

«D'habitude, nous modifions notre façon de travailler au travers de notre propre regard et nous demandons par la suite son avis à l'utilisateur, explique Mona Izabelle, directrice de la délégation générale à la transformation au sein du conseil départemental d'Ille-et-Vilaine (4250 agents). Là, il s'agit d'inverser la démarche: aller voir les usagers, pour partir de leurs besoins, et faire ensuite un travail de simplification.»

PAS FACILE À TROUVER

Cette mission, le département l'a confiée en avril à Daniel Henry, pour trois ans (lire ci-dessus). «Il est pertinent d'avoir la compétence en interne, appuie la directrice. Cela permet d'aller plus vite et de l'intégrer dans l'équipe, afin qu'il s'imprègne aussi du

TÉMOIGNAGE



DANIEL HENRY, UX designer au conseil départemental d'Ille-et-Vilaine

J. SEVRETTE/ANDIA

«On part de l'idéal pour arriver au réalisable»

«J'exerce ce métier depuis 25 ans, dans des cabinets ou en indépendant. J'ai été séduit par l'annonce de poste proposée par le département d'Ille-et-Vilaine, la démarche est très novatrice! Bien qu'il existe dans le privé depuis cinq à huit ans, qu'une administration ose expérimenter ce métier démontre une ouverture d'esprit. Je vais me concentrer sur le contact numérique avec les usagers.

Concernant l'allocation personnalisée d'autonomie, dématérialisation sur laquelle je vais travailler, il faut prendre conscience de la capacité des demandeurs à appréhender l'informatique et mettre en place une procédure adaptée. Une fois que j'aurai recueilli les besoins des usagers, j'irai voir les services. Au départ, on part sur la procédure idéale, puis on prend en compte les outils et contraintes du service pour arriver à ce qui est réalisable. A la fin, je valide l'utilisation du nouvel outil via un test utilisateur.»

fonctionnement des services, l'objectif étant de faire évoluer notre culture administrative.»

«Il est pertinent d'avoir la compétence en interne: cela permet d'aller plus vite et de l'intégrer dans l'équipe.»

Mona Izabelle, directrice de la délégation générale à la transformation, CD d'Ille-et-Vilaine

«A ce stade, il s'agit vraiment d'une innovation, estime Marc Bourhis, vice-président délégué au tourisme et à l'attractivité économique de l'Association des directeurs généraux des communautés de France. Des collectivités mènent des études comportementales auprès de leurs usagers, mais ce sont des prestations externalisées.» Le directeur général des services de la communauté de communes Cœur-côte fleurie (12 communes,

110 agents, 21000 hab, Calvados) ajoute: «Depuis trois ans, nous travaillons pour faire passer certains messages, notamment de civilité sur les plages, en s'appuyant sur les comportements des usagers. J'ai ouvert un poste d'UX designer il y a deux ans et je n'ai pas

trouvé! Nous avons reçu des candidatures de communicants, mais ils n'avaient pas l'approche sociologique et psychologique de l'UX designer.»

UNE PART DE PSYCHOLOGIE

La particularité du poste est sa transversalité. Son objectif est d'améliorer la relation avec les usagers. La première phase consiste à les écouter, en face à face, sur le terrain, avant de travailler avec les services... Après

vient la conceptualisation d'une nouvelle façon de faire, qui influencera également les conditions de travail des agents. «Il y a une part d'anthropologie et de sociologie pour comprendre les besoins des usagers, révèle Daniel Henry, architecte de formation. Mais il y a aussi une part de psychologie, et il faut être capable de modéliser graphiquement une solution.»

Daniel Henry a pour mission de travailler, en premier lieu, sur la dématérialisation de la demande d'allocation personnalisée d'autonomie. Mona Izabelle précise: «Notre ambition est de faciliter l'accès aux droits pour les usagers et d'optimiser le fonctionnement en interne, afin de permettre aux agents de travailler dans de meilleures conditions». ●

Isabelle Jarjaille