

Sommaire

- 1 Contexte et méthodologie
- 2 Identification des bonnes pratiques
- **3** Évaluation des parcours
- 4 Points de frictions principaux
- 5 Opportunités

Contexte et méthodologie

Contexte de l'état des lieux

Objectifs / Evaluation / Environnement de test

Objectif:

L'objectif de l'état des lieux est d'analyser, d'évaluer et d'apporter des recommandations sur la structure, les parcours et l'ergonomie de la plateforme ADVENIR.

Déroulé des entretiens :

Nous avons testé les parcours principaux en passant des interviews avec des utilisateurs finaux et des administrateurs de la plateforme afin d'étudier son ergonomie à travers des profils différents.

Profil et critères d'évaluations :

L'analyse de l'expérience est réalisée par l'un de nos experts UX, qui se repose pour cette analyse sur les critères ergonomiques de Bastien et Scapin (INRIA).



2. Identification des bonnes pratiques

1. Homogénéité

Cohérence et uniformité

Cohérence graphique

La charte Advenir est appliquée de façon cohérente sur la plateforme côté utilisateur. On retrouve la même gamme de couleurs, le même traitement graphique des icônes et des boutons d'actions

Homogénéité entre les sections

La structure, le regroupement et le traitement de l'information est similaire sur les différentes sections de la plateforme lorsque l'on regarde de près le parallèle entre les écrans d'accueil, offres commerciales, demandes de prime.

DVENIR		Offres commerciales 👻 🛛 Demande de prime 🗙	Contrôle ❤ Données ❤ Contact Admin Alexia G	UILLARD
	1	2 🛔	3 🛃	
	Sumatte la demande : Botte fore, vous aller renegations to concurrent les portes autorets - 0 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0 - 0	<text></text>	Envoyer les justificatifs : en vour rendant sur la page 7Mes operations", vous pouve Mikchurger l'attestation sur honneur de la de travaux. Cette attestation est à signer l'installation est à suprer l'installation est à suprer l'installations et la moneyer - holpours vis la page "Mac operations", il vous aut aussi envoyer la facture, ainsi que la photo avant et après travaux.	
	Attendre la validation de l'Avere : une fois les documents justificatifs envoyés.	Recevoir la prime : la montanti de la subvention est transférié eur votre compte bancariar, dans un délai de 4 Sigurar consin après avoir des documents justificatific.		
	A tout moment, vous pouvez consulter l'état de voitre dossier de de	mando de prime va la page Mes demandes de primes . Faire une demande de prime		

2. Simplicité d'utilisation

Facilité d'utilisation et adaptabilité

Fonctionnalités principales accessibles et lisibles

- Les boutons de navigation sont bien mis en avant lorsqu'on arrive sur l'écran d'accueil

- Les libellés des actions "Offres commerciales" "Demande de prime" sont clairs et facilement identifiables par l'utilisateur.

Tutoriel d'initiation

L'utilisateur peut consulter à tout moment le guide d'utilisation à partir de l'écran d'accueil.

Raccourcis accessibles

Le CTA est un raccourci qui permet à l'utilisateur d'accéder au parcours situé dans la navigation plus facilement.



Faire une demande de prime

Page d'accueil

Points positifs

Espace d'accueil revalorisé

Les actions sont claires et simples, ce qui permet de mieux guider l'utilisateur dans ses parcours.

Expérience plus fluide et intuitive

La visualisation des dossiers en cours et les CTA sont des raccourcis vers les fonctionnalités essentielles de la plateforme et bénéfiques pour l'expérience utilisateur.

Espaces illustrées

Les illustrations apportent de la convivialité à l'interface et permettent de mieux identifier la fonction de chaque partie.



Page d'accueil

Points d'amélioration

Manque de hiérarchisation

L'ajustement des sections pourrait être accentué afin de gagner en clarté, épurer l'interface et attirer l'attention vers les informations importantes.

Absence de grille

Une structure plus alignée et plus cohérente des paragraphes et des boutons permettrait à l'utilisateur de mieux prendre en main l'interface.

Guide d'utilisation

Le guide d'utilisation apprécié des utilisateurs n'apparaît pas directement ici. Il faut pouvoir le consulter à tout moment.

Remarque utilisateur

"Le cahier des charges est caché dans le footer, c'est pas évident d'y accéder car on s'en sert de temps en temps."



Synthèse des bonnes pratiques

Ce qui est à garder en tête

Cohérence entre les sections

Garder une structure, des parcours et un traitement graphique similaire sur la plateforme

2. Facilité d'accès et lisibilité des actions et informations

Guider l'utilisateur tout au long des parcours et lui fournir des informations complémentaires à la demande.

3. Proposer des raccourcis pour réaliser rapidement des actions

Garder un accès rapide et lisible aux fonctionnalités dès les premiers écrans

4. Utiliser des standards et composants natifs

Reprendre des codes de navigation, symboles et composants pour que l'utilisateur puisse réaliser des actions basiques simplement et rapidement

5. Afficher des messages d'informations pour aider l'utilisateur

à réaliser des actions comme le renseignement d'une information ou la validation d'une étape

6. Anticiper les erreurs

Afficher des pop-ups de confirmation lorsque l'utilisateur souhaite réaliser des actions déterminantes

2. Évaluation des parcours

Liste des parcours

La plateforme se présente différemment selon si on se connecte en tant qu'utilisateur ou administrateur. Afin d'évaluer les 2 parcours, nous avons réalisés des entretiens avec les 2 types de profil.



Liste des parcours

La plateforme se présente différemment selon si on se connecte en tant qu'utilisateur ou administrateur. Afin d'évaluer les 2 parcours, nous avons réalisés des entretiens avec les 2 types de profil.

2. Profil administrateur

- 3 entretiens
- 1 espace supplémentaire dédié
- Profil gestionnaire

	Administration Projet	t Adveni	ir						BIENVENUE, ALEXIA. VOIR LE SITE	E / MODIFIER LE MOT DE PASSE / DÉCONNI
Е	API Données Gireve + A	Ajouter	Sélectionn	ez l'objet Demande c	le prime à changer					
			Q		Rechercher					FILTRE
	API KEY PERMISSIONS		2016 2017	2018 2019 2020 2021	2022					Date de création
	API keys							Depuis la da		
	BONUS REQUEST		Acourt		envoyer o sur roc	a electronine				Jusqu'à la di
	Champs conditionnels	+ Ajol		CLIENT	EMAIL DU BENEFICIAIRE	CREATION	PREV ANNULATION	EIAPE	HAISONS DE LA MISE EN DOUBLE V	Rechercher Réinitialiser
	Conditions tarifaires	+ Ajou	43016	Bertrand Lepage (3516)	es de tresse destance com	15/02/2022 09:33	20 septembre 2022	Offre de exime siende		Date de signature
	Demandes de prime		0 43013	paulin tregnon (7121)	paulin.trognon(gnexteneo.com	10/03/2022 13:14	29 septembre 2022	One de prine agrée		Depuis la da
	Demandes de prime suspendues									Jusqu'à la di
	Montants engagés		43 014	Test Hubject (7120)	test@mairie.fr	11/03/2022 16:17	11 septembre 2022 Offre de prime signée		Rechercher Réinitialiser	
	Montants versés									Data da terrarriadas das
	Opérateurs	+ Ajou								documents
	Puissances des points de recharge	+ Ajou	43 013	Hakan EBABIL (7118)	hakan@chargemap.com	07/03/2022 16:16 7 septembre 2022 Con	7 septembre 2022	septembre 2022 Complétée		Depuis la da
«	Radiations	+ Ajou							Jusqu'à la d:	
	Tarifications	+ Ajou							Rechercher Réinitialiser	
	États des demandes de prime	+ Ajou	43 012	Mehdi ELAIBA (7119)	m.elaiba@autorecharge.fr	03/03/2022 10:20	3 septembre 2022	e 2022 Complétée		Data da validation
		_							Depuis la da	
	CONSTANCE									The second secon
	Coming		43 008	Arnaud Tan (7116)	arnaud.tan@siemens.com	22/02/2022 13:11 2:	23 août 2022 Offre de prime signée	Offre de prime signée		Jusqu'a la di
	CONSUMPTION								Rechercher Réinitialiser	
	Consommations + A	Ajouter	- 42.027	Alaia Maina (2110)	lanathan dathautha sh	17/11/0001 14:01	17	Offen de entres start à		Date de proposition de raccordement individuel (PDR)
		L 42 997	wan Malle (7110)	jonatnan.drubay@r-c.tr	17/11/2021 14:01	17 110 2022	Onre de prime signee		Depuis la da	
	DJANGO TWO FACTOR AUTHENTICAT	TION								lusqu'à la du 📫
	Phone devices + A	Njouter 2994	42 994	Levana Hodara (7111)	levana.hodara@chargeguru.com	28/10/2021 13:15	28/10/2021 13:15 28 avril 2022 Offre de prime signée	Offre de prime signée		
									Rechercher Reinitialiser	
4	EXPORT									Date de première dépense

FABERNOVEL

5

Parcours utilisateur

- Labellisation d'une offre commerciale
- Créer une demande de prime
- Modifier une demande de prime

Parcours client

Labelliser une offre commerciale Créer une demande de prime Modifier une demande de prime

Labelliser une offre commerciale

"Labelliser une offre" est une page très peu consultée : Elle sert à la première utilisation et une fois que les offres de l'entreprise sont labellisées, les utilisateurs ne l'utilisent plus.



Identifier chacune des offres plus facilement

"Ce serait bien de choisir le nom de la labellisation à la fin du processus."



Nom de l'offre

Bugs quand on veut visualiser la liste des labels (on est obligé de cliquer sur partager)



Mentionner la date

Ajouter la date de labellisation et pouvoir la visualiser directement en la mettant en avant.

LABELLISATION D'UNE OFFRE COMMERCIALE

Opération réservée aux installateurs qualifiés ou porteurs de projets travaillant avec des partenaires installateurs qualifiés.



Type de parking

Nom de l'offre

Une offre commerciale Advenir est une offre-type regroupant un ensemble de services et n'est pas dédiée à un projet spécifique. Cette offre pourra être proposée à différents prospects selon le type de parking visé.

ex : Installateur XXX - Parking flotte et salariés - max 22kw - max 36KVA

Zone d'installation

Les offres concernant les Zones Non-Interconnectées (ZNI) telles que la Corse et les Outre Mer font l'objet de cahiers des charges spécifiques.

O Cette offre concerne la France métropolitaine

Cette offre concerne une ZNI (la Corse et les Outre-Mer)

Type de parking concerné

Le cahier des charges change également en fonction du type de parking où les installations seront effectuées.

Résidentiel collectif

Point de recharge individuel
 Aide - Cahier des charges

Point de recharge partagé
 Aide - Cahier des charges

Entreprise et personne publique

 Point de recharge sur parking privé à destination d'une flotte et ses estariée

Créer une demande de prime

"Faire une demande de prime" est la fonctionnalité dont les utilisateurs se servent le plus principalement. La plupart des points de friction ont été recensés sur cette partie.



Navigation

Lors du parcours de demande de prime, un retour à l'étape précédente ramène au tout début du parcours, ce qui implique de remplir tout le formulaire à nouveau.



Modification d'une demande

Il n'est pas possible de modifier une demande de prime, il faut obligatoirement en créer une nouvelle. Le choix du wording est à revoir car il ne correspond pas à ce besoin et l'utilisateur se retrouve avec une multitude de devis.

Ð

Récapitulatif d'une demande

Le système permettant de voir l'ensemble des informations remplies dans le formulaire afin de confirmer sa demande n'est pas très efficace dans son état actuel. Il peut être amélioré.



Beaucoup d'étapes

Les étapes pourraient être regroupées et il devrait être plus simple de naviguer entre chacunes de ces étapes et d'avoir un aperçu sur leur contenu.

Principaux points de friction

DEMANDE DE PRIME



Installation

Vous allez ici décrire les caractéristiques techniques de votre installation.

Ce sont ces informations (notamment le type de parking, le nombre de points de recharge et les puissances de points de

recharge) qui vont déterminer le montant de la prime Advenir.

Il est nécessaire de fournir le devis relatif à l'opération et de vous assurer que cette installation sera conforme avec toutes les caractéristiques de l'offre commerciale sélectionnée.

ffre	
Sélectionner une offre	\checkmark
Aucune offre disponible ? Pour accéder à une offre, vous pouvez : • Faire labelliser votre offre • Demander à un porteur d'offre de vous donner l'accès à ses offres	
Détails de l'offre	•
Annuler	Suivant

Remplissage du formulaire



Sélection Matériels : Usage complexe du scroll

La liste déroulante permettant de sélectionner son matériel est très compliquée à défiler, ce qui n'est pas optimal pour son utilisation.



Remplissage automatique

Les informations ne sont pas toujours vérifiées, car ce sont toujours les mêmes qui s'affichent.

Peut être intéressant de garder les informations saisies la première fois et pré-remplir automatiquement afin de gagner du temps.



Problème de wording

L'utilisateur ne comprend pas à quoi correspond le terme "stations" quand on lui demande d'en renseigner le nombre, ce n'est pas assez précis.

→ Proposer des exemples de réponses en dessous des formulaires qui peuvent porter à confusion.

Besoin d'avoir plus de traçabilité

Il y'a peu plus de visibilité sur l'état d'avancée du dossier, ça serait bien d'avoir plus de transparence dessus, notamment de mettre davantage en avant la date du dépôt



"Je souhaite modifier ma demande de prime"



Inscription sur la plateforme

Tant que l'utilisateur n'a pas renseigné son RIB, il n'est pas inscrit sur la plateforme, ce qui est bloquant pour poursuivre le parcours.

 Afficher les éléments manquants pour terminer l'inscription et permettre à l'utilisateur de le faire plus tard est un moyen de ne pas le bloquer dans son parcours.



Enregistrer son RIB sur la plateforme

Il n'est actuellement pas possible d'enregistrer son RIB sur la plateforme, ça serait pratique de l'avoir sous la main dans certains cas d'usages. Un avis défavorable a été émis de la part d'Ecoco2 pour des raisons de sécurité des données.



Actuellement il y'a la possibilité de consulter le statut des demandes de primes mais il est difficile de distinguer celles qui sont en cours et celles qui sont archivées.



Différentes versions pour un matériel identique

Ce n'est pas très pratique de rechercher parmi toutes les déclinaisons ou doublons de noms la borne qui correspond et ce n'est pas très sûr car ça dépend de la puissance.

- → Garder en mémoire les bornes saisies et les afficher en tête de liste pour les retrouver plus rapidement.
- → Proposer une entrée de la borne en plusieurs étapes : Renseigner d'abord la marque puis renseigner la puissance afin d'établir une liste exhaustive des bornes disponibles
- → Afficher uniquement/en premier le matériel renseigné par l'entreprise

Problématiques d'affichage



Épurer l'interface

Les boutons d'action sur la page "Demande de prime" sont trop serrés et posent des problématiques selon l'affichage de l'écran, ce qui peut amener à de fausses manipulations.

→ Créer un système iconographique pour définir chacune des actions permet une meilleure compréhension et renforce le caractère visuel.



Valoriser les informations utiles

Confusion entre date de signature de l'offre et date de finalisation du dossier. Ce que l'utilisateur attend c'est savoir jusqu'à quand il a pour déposer les documents.



Simplifier le parcours utilisateur

Pouvoir implémenter un template d'excel type pour gérer toutes les demandes de primes aiderait à mettre à jour la plateforme et permettrait de simplifier le processus.

Rendre la navigation plus intuitive

Pour changer de page lorsqu'on est en haut de page, il faut descendre pour pouvoir le faire dans "mes demandes de primes"

"Le changement de page s'effectue toujours en bas, il serait pratique de pouvoir faire ce changement en haut également." ź

Parcours administrateurs

1. Création de compte

Simplifier la vérification

80% des informations visibles

ne sont pas pertinentes et ne mettent pas en avant ce qui apporte de la performance pour l'utilisateur.

Proposer une visualisation d'ensemble de type dashboard permettrait d'analyser plus facilement les nouvelles informations.

Administration Projet Advenir

Site d'administration

API		
Données Gireve	+ Ajouter	Modification
API KEY PERMISSIONS		
API keys		Afficher

BONUS_REQUEST		
Champs conditionnels	+ Ajouter	Modification
Conditions tarifaires	+ Ajouter	Modification
Demandes de prime		Modification
Demandes de prime suspendues		Modification
Montants engagés		Afficher
Montants versés		Afficher
Opérateurs	+ Ajouter	Modification
Opérateurs Puissances des points de recharge	+ Ajouter + Ajouter	Modification Modification
Opérateurs Puissances des points de recharge Radiations	+ Ajouter + Ajouter + Ajouter	 Modification Modification Modification
Opérateurs Puissances des points de recharge Radiations Tarifications	+ Ajouter + Ajouter + Ajouter + Ajouter	 Modification Modification Modification Modification

→

Analyse des parcours

Parcours administrateur

Simplifier le traitement des dossiers



Accompagner l'utilisateur lors des démarches

Mieux informer les utilisateurs sur les attendus, notamment sur la partie administrative.

→ Proposer des tooltips ou des bulles d'informations pour apporter davantage de détails sur la nature des informations à fournir.



Dashboard administratif

Avoir toutes les informations nécessaires au traitement des dossiers dans un même endroit dans la partie administrative



Tâches en multi-compte

Impossibilité de travailler sur 2 comptes différents sans se déconnecter. C'est un cas d'usage de pouvoir consulter les informations de 2 comptes simultanément.

 Pouvoir travailler sur plusieurs comptes différents avec un compte "parent" et des sous-comptes pour renforcer le travail multi-tâches.

Parcours administrateur

Se focaliser sur les éléments essentiels



Beaucoup de scroll

Les pages de vérification des dossiers sont très longues à défiler, ce qui n'est pas optimal pour son utilisation. Les utilisateurs passent beaucoup de temps pour retrouver une information précise car les informations ne sont pas clairement distinctes.

→ Segmenter les parties par groupe et utiliser un système de pagination peut contribuer à améliorer l'expérience globale.



 \square

Mauvaise visibilité

80% des informations visibles ne sont pas pertinentes et il faudrait mettre en avant ce qui est pertinent pour l'utilisateur, comme les mises à jours, afin qu'il puisse gérer plus rapidement les choses nouvelles.

→ Catégoriser les sections en fonction de leur pertinence, afficher un aperçu des principales nouveautés sous forme d'un dashboard.

Beaucoup de mails d'avertissement

La case permettant de renseigner la non conformité du dossier n'est pas du tout fonctionnelle. L'utilisateur reçoit l'information mais n'a pas d'espace dédié sur la plateforme.

→ Créer un espace d'échange permettant la mise en relation des utilisateurs et des

administrateurs en ce qui concerne la gestion des dossiers.

Points de friction principaux

Synthèse d'analyse de l'interface

Points observés

• Manque de hiérarchisation

Les informations ne sont pas assez distinctes les unes des autres car le traitement graphique n'est pas assez différenciant et les séparations entre les catégories peu visibles. De plus, les informations apparaissent en bloc et sans regroupement.

Le manque de hiérarchie ralentit la capacité de l'utilisateur à comprendre rapidement l'information et réduit son intérêt pour les contenus.

2. Manque de fluidité dans les parcours

Beaucoup d'étapes peuvent être optimisées dans le parcours en regroupant les actions qui vont de pair avec un système de step by step.

3. Perte de contrôle dans la navigation et manque de logique

L'utilisateur est redirigé par inadvertance vers des étapes lointaines sans avoir réalisé d'actions pour s'y rendre (retour à la page précédente).

4. Informations réparties dans de multiples sections en nombreux <u>sous-niveaux</u>

Les informations administratives sont réparties dans plusieurs sections et leur actions dans de nombreux sous-niveaux.

Dispatcher l'information dans différentes sections rend moins efficace l'accès à l'information et aux actions que l'utilisateur souhaite réaliser.

5. Manque d'accompagnement dans l'utilisation de la plateforme.

L'utilisateur n'est pas guidé lors de la complétion des formulaires et n'a pas connaissance des documents demandés.

Quelques retours sur la plateforme

"La plateforme demande de l'expérience, elle n'est pas si intuitive que ça."

"Advenir fait son job, c'est assez complet mais il y'a des points à améliorer."

"La plateforme est bien, je l'utilise tout le temps !"

"Ils fournissent toutes les informations utiles, mais pas toujours au bon endroit"

it

28

 \frown

2. Opportunités

Synthèse des problématiques

Quelques insights

> Simplifier la navigation

- Sauvegarder une création de devis en cours et pouvoir la modifier avant l'envoi final
- Hiérarchiser les informations et valoriser les éléments importants concernant le traitement de la demande
- Créer un système de pré-remplissage automatique des informations pour gagner du temps pendant la saisie dans les formulaires
- Afficher les informations utiles

Synthèse des problématiques

Quelques insights

Redonner du contrôle à l'utilisateur

- Permettre un suivi d'avancement du dossier avec la date de fin "jusqu'à quand je peux faire ma demande" est une information primordiale
- **Revoir le libellé "Modifier ma demande de prime"** et choisir un terme qui permet de faire comprendre à l'utilisateur l'action qu'il va réaliser
- Prise en charge de la fonctionnalité multi-compte
- Définir des règles d'usage des couleurs

Choisir une couleur distincte pour les zones d'actions afin que l'utilisateur identifie et réalise rapidement les actions qu'il souhaite faire.

Dans le passage d'un compte à un autre, définir au minimum deux couleurs pour dissocier l'information de l'action.

Synthèse des problématiques

Quelques insights

Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation de la plateforme

Lors de la lère utilisation, afficher une série de messages pédagogiques sur l'interface Afficher dans des bulles d'informations et pointer les différentes zones d'actions en expliquant succinctement leur utilité

Améliorer la lisibilité des informations en hiérarchisant, regroupant et illustrant le contenu

- **Différencier** les types d'informations et éléments par un **traitement graphique bien distinct**. Illustrer et/ou choisir des codes graphiques qui permettent à l'utilisateur d'identifier plus rapidement sans avoir besoin de lire le détail de l'information.
- **Regrouper, catégoriser et séparer** visuellement les blocs d'informations
- **Revoir l'ordre d'affichage** des informations et le sens afin que la lecture des informations soit plus naturelle