

Sommaire

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

2.

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

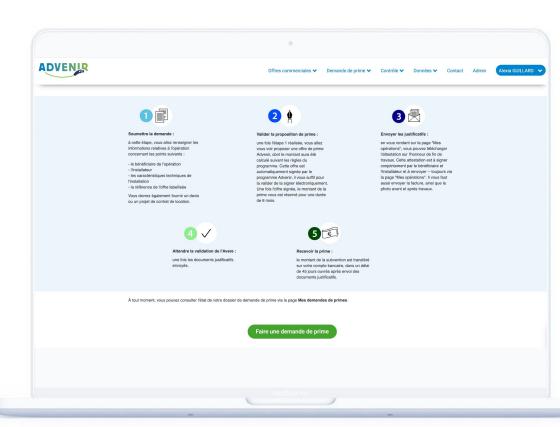
Cohérence et uniformité

6 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.



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.



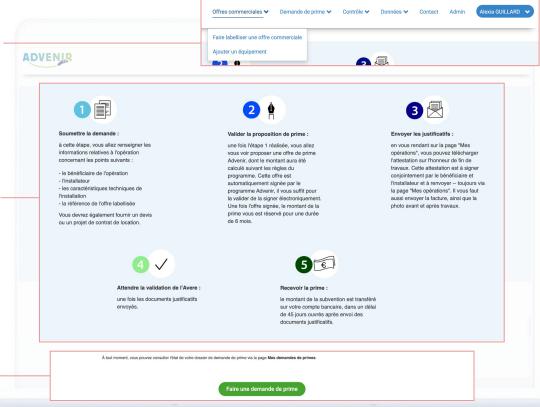
Tutoriel d'initiation

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.



Page d'accueil

Points positifs



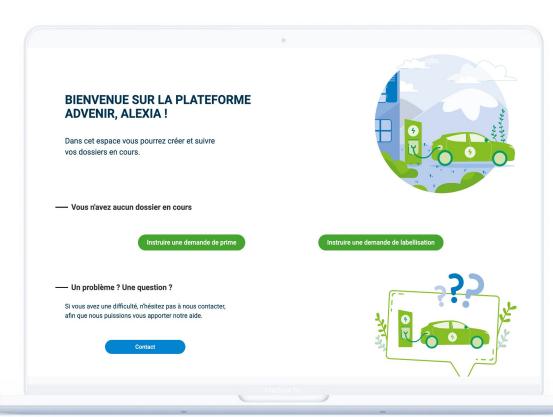
Les actions sont claires et simples, ce qui permet de mieux guider l'utilisateur dans ses parcours.

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

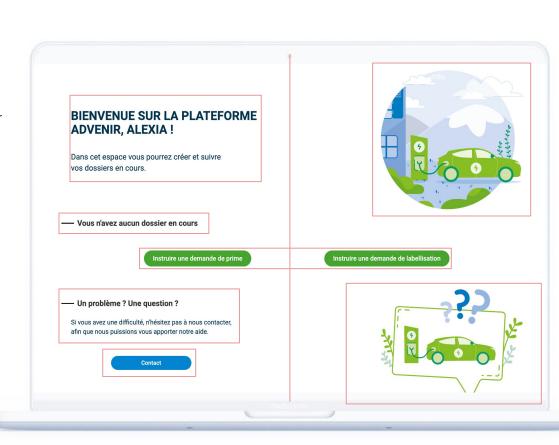
Une structure plus alignée et plus cohérente des paragraphes et des boutons permettrait à l'utilisateur de mieux prendre en main l'interface.

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. 3

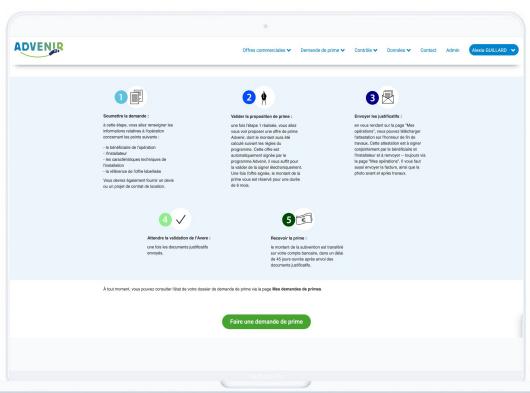
Évaluation des parcours

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.



- 6 entretiens
- 1 plateforme dédiée
- Profil client

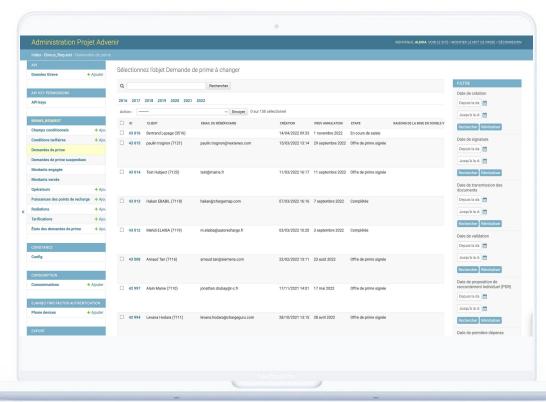


Liste des parcours

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.

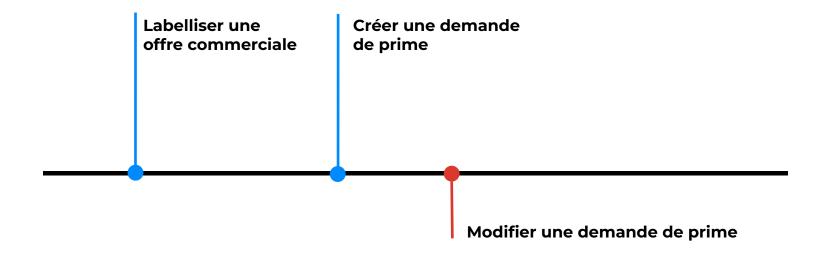
2. Profil administrateur

- 3 entretiens
- 1 espace supplémentaire dédié
- Profil gestionnaire



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

Parcours client



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 \propto Bugs quand on veut visualiser la liste des labels (on est obligé de cliquer sur partager)
- 翩 Mentionner la date Ajouter la date de labellisation et pouvoir la visualiser directement en la mettant en avant.

LABELLISATION D'UNE OFFRE COMMERCIALE

ration réservée	aux installateurs qualifiés ou porteurs de projets travaillant avec des partenaires installateurs qualifi
1	
e de parking	
	Nom de l'offre
	Une offre commerciale Advenir est une offre-type regroupant un ensemble de services et riest pas dédiée à un projet spécifique. Cette offre pourra être proposée à différents prospects selon le type de parking vise.
	ex : Installateur XXX - Parking flotte et salariés - max 22kw - max 36KVA
	Les offres concernant les Zones Non-interconnectées (ZNI) telles que la Corse et les Outre- Mer font l'objet de cahiers des charges spécifiques. © 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
	Opoint de recharge individuel Aide - Cahier des charges
	Opoint de recharge partagé Aide - Cahier des charges
	Entreprise et personne publique
	Point de recharge sur parking privé à destination d'une flotte et ses

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.



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.



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

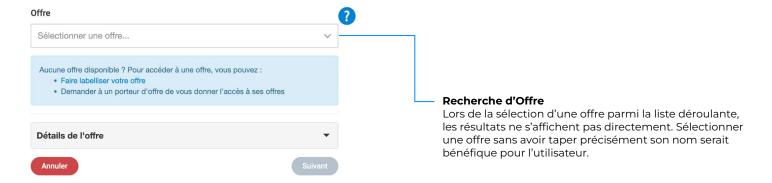
DEMANDE DE PRIME

1		
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.



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



Supprimer un justificatif de devis





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, ca 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.



Avoir la possibilité de consulter les demandes archivées

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."

Parcours administrateurs

1. Création de compte



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



Parcours administrateur





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.



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.

2.

Points de friction principaux

Synthèse d'analyse de l'interface

Points observés

1. 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 sous-niveaux

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.

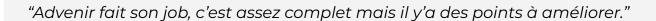
5. Manque d'accompagnement dans l'utilisation de la plateforme.

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."







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

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



2. 5

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 1ère 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