



## ENJEUX NUMÉRIQUES AUTOUR DU COMPTE PERSONNEL D'ACTIVITÉ

15 SEPTEMBRE 2015

# PRÉSENTATION

## Marie PETIT



Responsable du conseil et de l'expérience utilisateur  
Backelite, agence digitale du groupe Capgemini



Canal Plus Distribution (2009)



Le Monde Interactif (2008)



**SciencesPo.**

Management de la Culture et des médias (2008)

# LA VISION D'UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE S'IMPOSE

Le Compte Personnel d'Activité est envisagé comme un espace qui réunit différents droits et services

44 millions de Français connectés >

Présence **numérique**

Des sources d'informations multiples >

**Plateforme** numérique

*Les personnes qui n'ont pas accès à internet à domicile devront pouvoir accéder à cette plateforme dans leur entreprise, dans les agences Pôle Emploi, dans les mairies, etc. Cela pourrait aussi être l'occasion d'accompagner et de conseiller ces personnes.*

# UNE PLATEFORME UNIQUE QUI REMPLACERA LES SERVICES EXISTANTS

Certains droits et services sont d'ores et déjà accessibles par téléphone, par email et sur internet

*Moncompteformation.gouv.fr, mutuelle et prévoyance, compte épargne temps...*

**Les canaux numériques existants devront disparaître pour les utilisateurs finaux au profit de la plateforme unique du CPA**

> Maintenir deux moyens d'accès différents à un même service pourrait être une **source de confusion** pour les utilisateurs et potentiellement **occasionner des erreurs** ou écarts.

# LE SSO\* FRANCE CONNECT POUR S'AUTHENTIFIER

Un identifiant unique pour se connecter à cette plateforme :  
utilisation du **systeme d'authentification unique France Connect**

*« France Connect s'inscrit dans la nouvelle stratégie d'Etat plateforme qui repose sur l'échange de données entre les administrations afin de fournir à l'utilisateur de nouveaux services numériques et lui éviter de remettre les mêmes pièces justificatives aux différents organismes publics »*

Continuité avec d'autres plateformes, droits et services.

\* SSO Single Sign On

# ALIMENTATION DE LA PLATEFORME

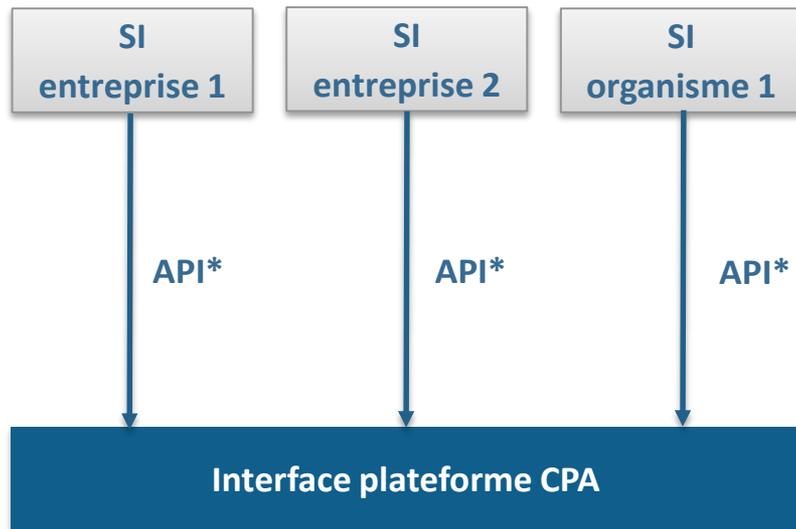
**La plateforme devra être alimentée automatiquement** et devra afficher dès la première connexion de l'utilisateur tous les droits et services le concernant.

La saisie d'informations par l'utilisateur sera réduite au strict minimum, par exemple mise à jour de ses coordonnées personnelles.

Cela pose la question du modèle d'échange de données entre les entreprises et organismes, et la plateforme du CPA : **l'enjeu majeur de la mise en œuvre de cette plateforme réside dans la construction d'un système d'échange de données, à la fois ouvert (partenaires) et sécurisé (protection des données).**

# ÉCHANGE DE DONNÉES

## 1<sup>ER</sup> MODÈLE



*Chaque entreprise ou organisme expose les données de son Système d'Information (SI) dans un format reconnu par la plateforme CPA*

\* API pour Application Programming Interface : interface de programmation qui permet à un logiciel d'offrir des fonctionnalités à d'autres logiciels, en cachant les détails de mise en œuvre. Sur le web, ces services sont offerts par des applications serveurs à des applications front (site web, application mobile...) et sont exposés sous forme de service web (WebService)

### Avantages

Peu d'impact sur le fonctionnement des entreprises et organismes, ils continuent leurs saisies avec leurs outils habituels. Peut-être quelques données supplémentaires à remplir de leur côté ?

### Limites

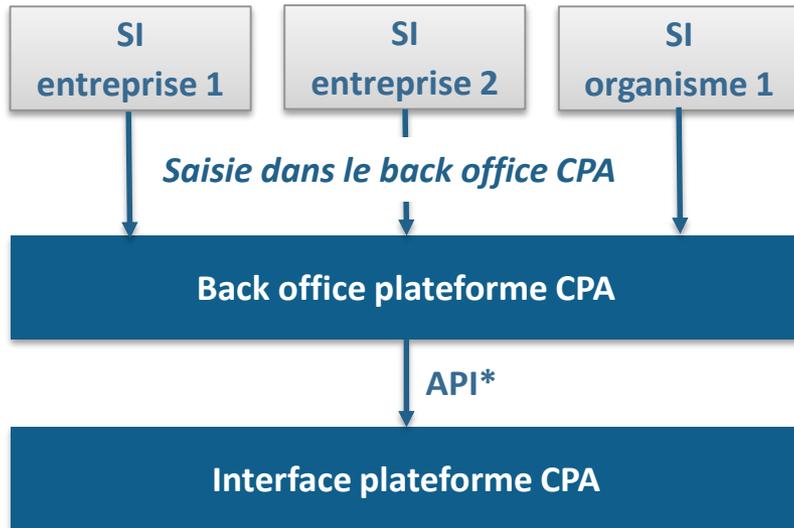
Format standard des données à déterminer et à diffuser ; comment s'assurer que ce format est bien respecté par tous les partenaires ?

Dépendance au calendrier de mise en œuvre de chaque partenaire

Certaines petites entreprises n'ont pas de SI, prévoir une solution alternative pour elles ?

# ÉCHANGE DE DONNÉES

## 2<sup>ND</sup> MODÈLE



*Chaque entreprise ou organisme saisit les informations dans un back office qui sert à alimenter la plateforme CPA*

\* API pour Application Programming Interface : interface de programmation qui permet à un logiciel d'offrir des fonctionnalités à d'autres logiciels, en cachant les détails de mise en œuvre. Sur le web, ces services sont offerts par des applications serveurs à des applications front (site web, application mobile...) et sont exposés sous forme de service web (WebService)

### Avantages

Pas de dépendance à la mise en place de l'outil par chaque partenaire : un seul back office déployé et maintenu par l'instance qui gère la plateforme du CPA

Toutes les entreprises peuvent avoir accès à cet outil

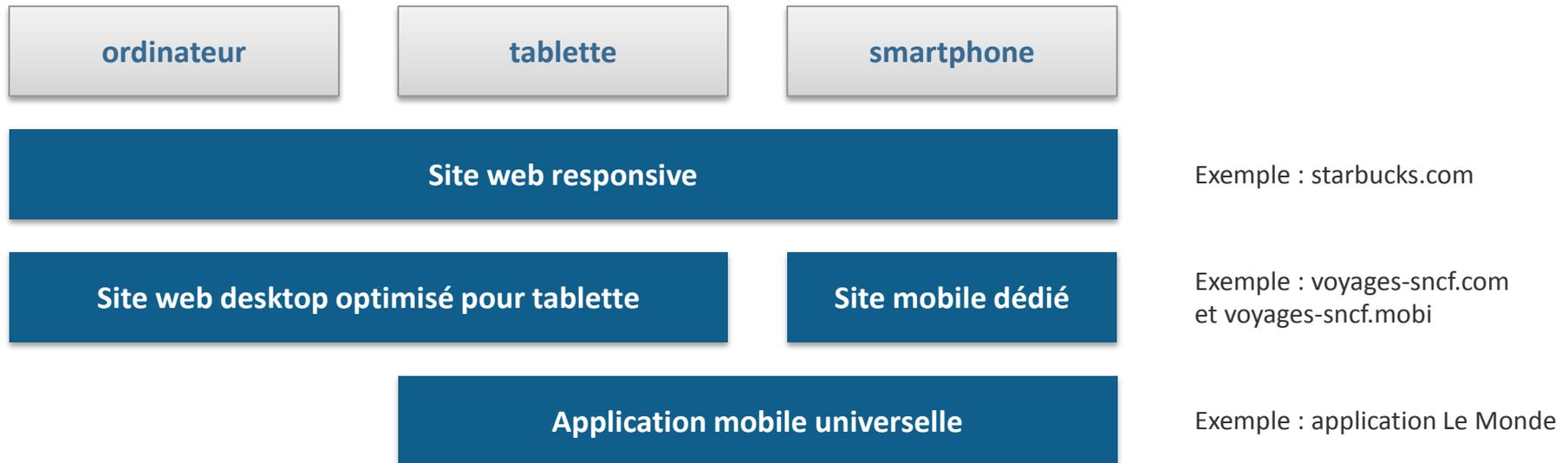
Les données sont hébergées directement dans le back office

### Limites

Temps supplémentaire de la part des partenaires pour saisie dans cet outil

S'assurer de la bonne utilisation de l'outil et de son appropriation > accompagnement ?

# QUELS SUPPORTS WEB ET MOBILE ?



Il est **indispensable d'adresser les ordinateurs**, sous la forme d'un site web classique ou d'un site web responsive (à déterminer en fonction de la complexité des contenus et process, des versions des OS mobiles et navigateurs ciblés)

Une **présence sur mobile** peut également être intéressante : 31 millions de mobinautes en France, pour certains le smartphone est leur unique moyen d'accès à internet. **Déterminer si un site mobile suffit ou si une application a du sens**, application pour smartphone uniquement ou pour tablette également ?

# DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR - DÉMARCHE

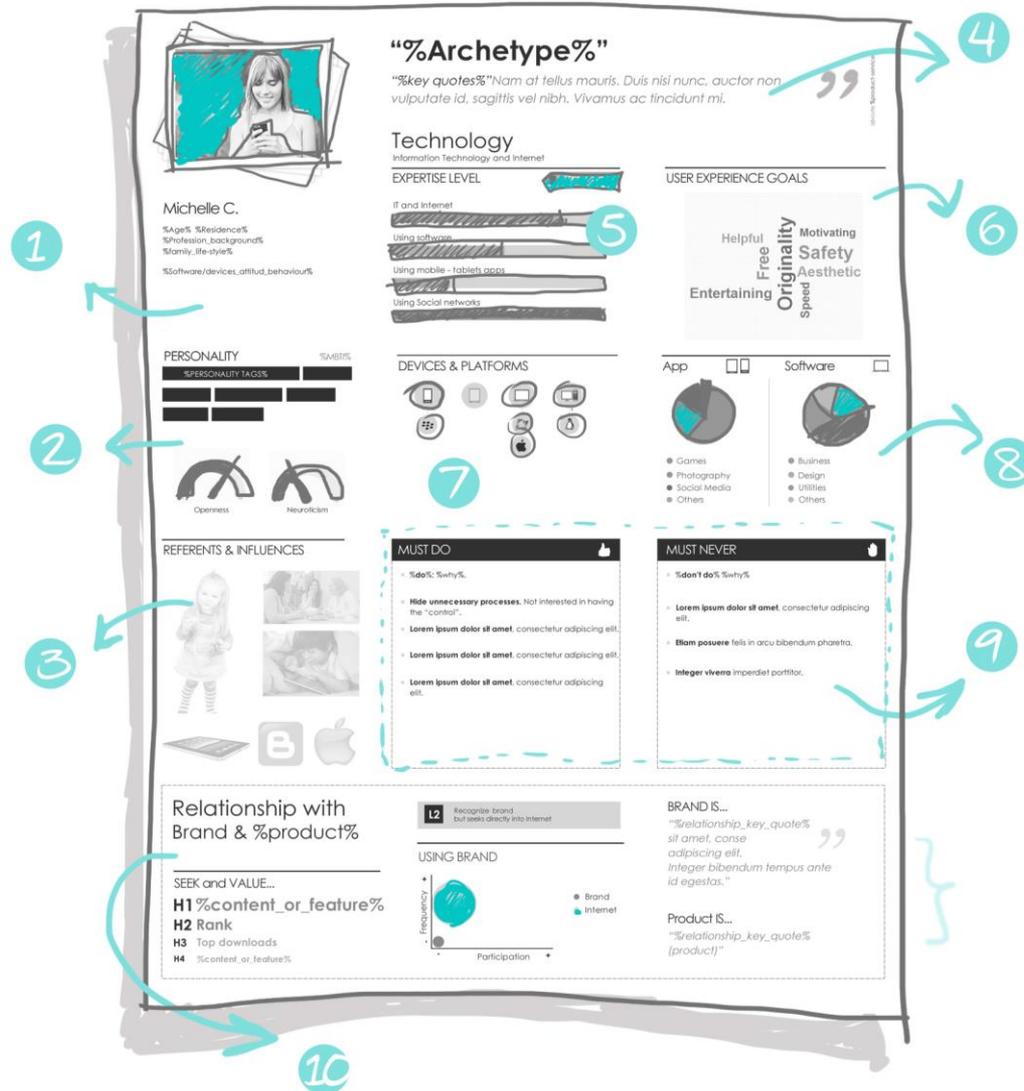
Les publics ciblés par la plateforme CPA sont très larges et divers. Pour offrir une interface et des services qui répondent aux besoins de ces utilisateurs variés, dont les pratiques numériques sont diverses, il est indispensable d'intégrer les utilisateurs finaux au processus de conception de la plateforme :

**Segmentation** des actifs ciblés > création de **personae**, c'est-à-dire d'archétypes et de profils-types qui sont représentatifs et servent à guider le travail de conception

**Ateliers de conception** (architecture de l'information, arborescence, navigation, contenus, interface...) **avec les utilisateurs finaux**

Organisation de **tests utilisateurs** aux différentes étapes du projet, sous la forme de croquis, wireframes, maquettes et prototypes > **démarche test and learn**

# CONSTRUCTION D'UN PERSONA



# TRI DE CARTES POUR CONSTRUIRE UNE ARBORESCENCE



ACCUEIL

ACHETER UN BILLET

ENREGISTREMENT

VOS RÉSERVATIONS

INFORMATIONS X

PRÉPARER VOTRE VOYAGE

BAGAGES

INFOS VOLS & AÉROPORTS

CLASSES ET SERVICES EN VOL

FLYING BLUE

TOUT SUR L'ACHAT EN LIGNE

MEILLEURS TARIFS ET PROMOTIONS

Bagages, mode d'emploi

Bagages en soute et en cabine

Équipements de sport et bagages spéciaux

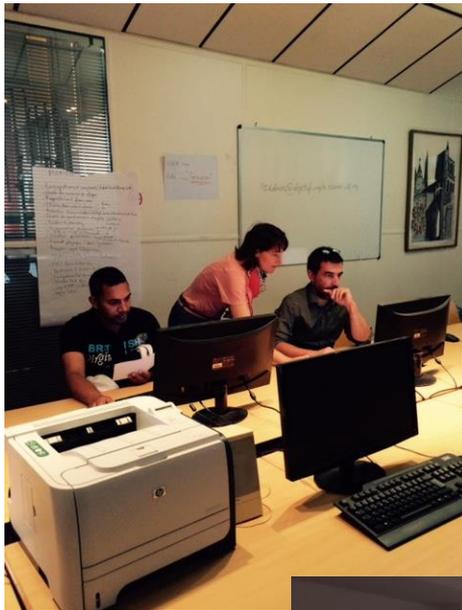
Produits interdits et réglementés

Bagage manquant ou endommagé

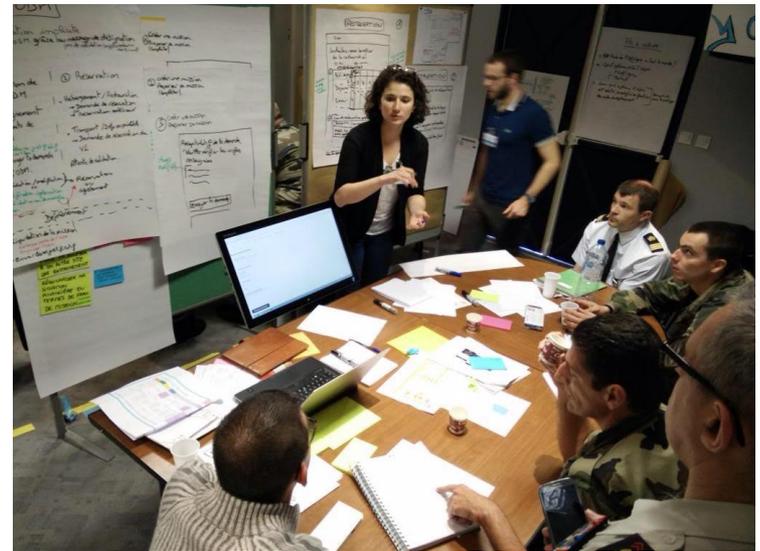
Dépose bagages la veille du départ

Options Bagages ▶

# DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR - DÉMARCHE



Projet Emmaus Connect à destination des jeunes déscolarisés pour leur apprendre à utiliser les outils numériques dans leur recherche d'emploi



Design sprint de 5 jours sur la base de défense de Marseille avec des militaires pour créer l'interface web de préparation des opérations extérieures

# QUELQUES PRINCIPES CLÉS POUR L'INTERFACE CPA

Toujours dans le cadre d'un projet qui cible des publics très variés, en termes d'âge, CSP, niveau d'éducation, etc :

**Le vocabulaire doit être adapté.** Éviter le vocabulaire technique et administratif

*Pendant des tests utilisateurs à la CAF de Courbevoie, on s'est rendu compte que le terme « bailleur » n'était pas compris dans le parcours de demande d'aide au logement*

Enjeu autour de **l'accessibilité visuelle, auditive, tactile, cognitive**

> voir les exigences du W3C <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>

Certains droits et les données qui y sont associées gagneront en lisibilité s'ils sont **représentés de façon visuelle et imagée (data visualisation)**, par exemple les conversions et équivalences (fongibilité des droits) pourront être illustrées

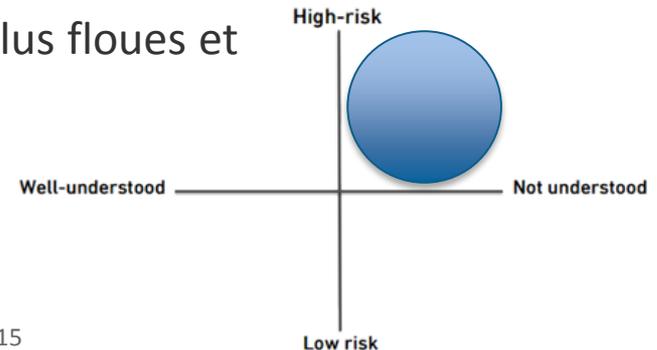
# MISE EN ŒUVRE - MÉTHODES AGILES ET LEAN

Les méthodes agiles favorisent la communication dans l'équipe projet et privilégient des développements itératifs : l'approche est incrémentale avec des sprints qui enrichissent progressivement un produit initial

> définition du Minimum Viable Product (MVP), qui permettra de vérifier l'intérêt et la pertinence de la plateforme, en limitant le périmètre couvert et/ou les cibles adressées

Le lean startup consiste à créer des prototypes rapides pour tester des présomptions sur le marché et à utiliser les retours des utilisateurs pour les faire évoluer beaucoup plus rapidement. Les présomptions à tester sont celles qui paraissent les plus floues et les plus risquées

*“ responding to change over following a plan ”*



# PERFORMANCE - DÉFINITION DES OBJECTIFS ET KPI

En début de projet il est indispensable de définir des **objectifs** et de transformer ces objectifs en **KPI : Key Performance Indicators** (indicateurs de performance)

Par exemple :

objectif de satisfaction des utilisateurs > notes et commentaires sur l'App Store

objectif d'acquisition de nouveaux utilisateurs > visiteurs uniques mensuels, nombre d'authentifications via France Connect, etc.

objectif de qualité de service > temps de réponse, temps d'affichage, etc.

Une fois les objectifs et KPI définis, une **stratégie de performance** pourra être établie : démarche, outils, valeurs, suivi, analyses et recommandations.