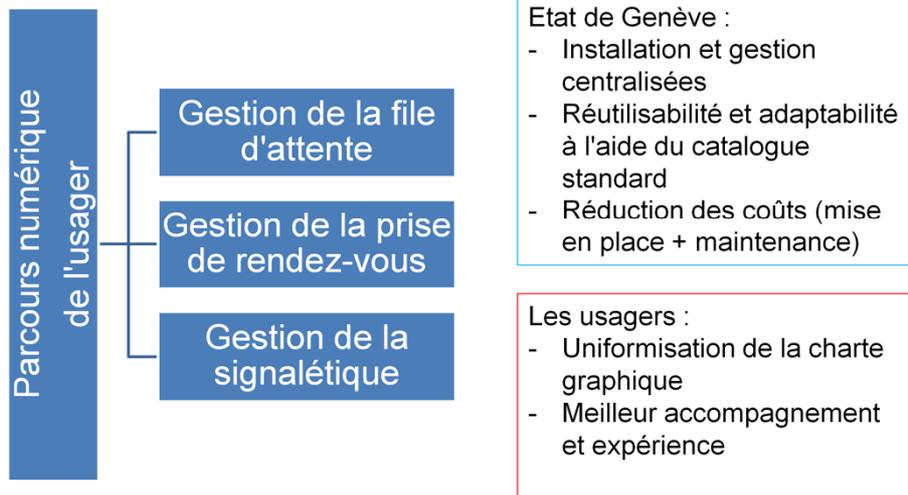


# **Drôle de parcours**

Le parcours numérique de l'utilisateur

## Parcours numérique de l'utilisateur : concept



Nous avons beaucoup parlé de [www.ge.ch](http://www.ge.ch), mais d'autres solutions tiers existent également pour améliorer et simplifier la vie de nos chers contribuables.

Je vous remercie ici de me laisser vous présenter l'une d'elles : le parcours numérique de l'utilisateur.

Pour standardiser le flux du parcours numérique des usagers à l'état de Genève, il faut mettre en place des services standards tels que :

- Gestion de la file d'attente
- Gestion des prises de RDV par internet, mobile, téléphone ou sur place
- Gestion de la signalétique dans les établissements de l'Etat.

Les avantages de la nouvelle solution bénéficieront les deux parties :

- l'Etat
- Et les usagers

## Parcours numérique de l'utilisateur : - file d'attente



Voici un scénario classique de la file d'attente :

- Un usager se renseigne sur [www.ge.ch](http://www.ge.ch)
- Faire la queue dans la file d'attente afin de prendre un ticket pour une prestation de l'office
- Observe le panneau d'affichage
- Et se dirige vers le guichet auquel son ticket sera appelé

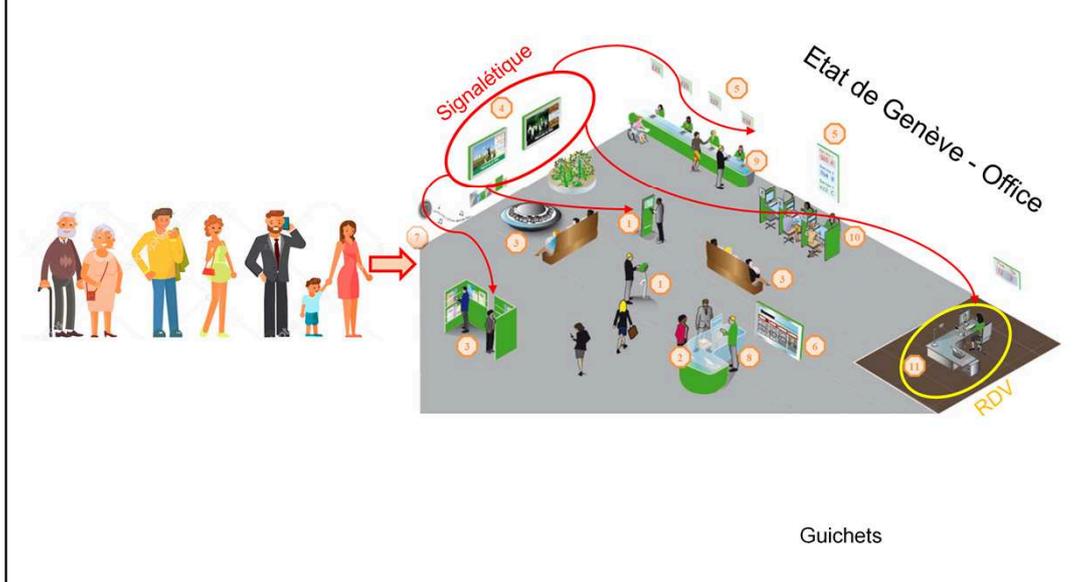
## Parcours numérique de l'utilisateur : - rendez-vous multicanal



Voici un scénario classique de la prise de rendez-vous en ligne:

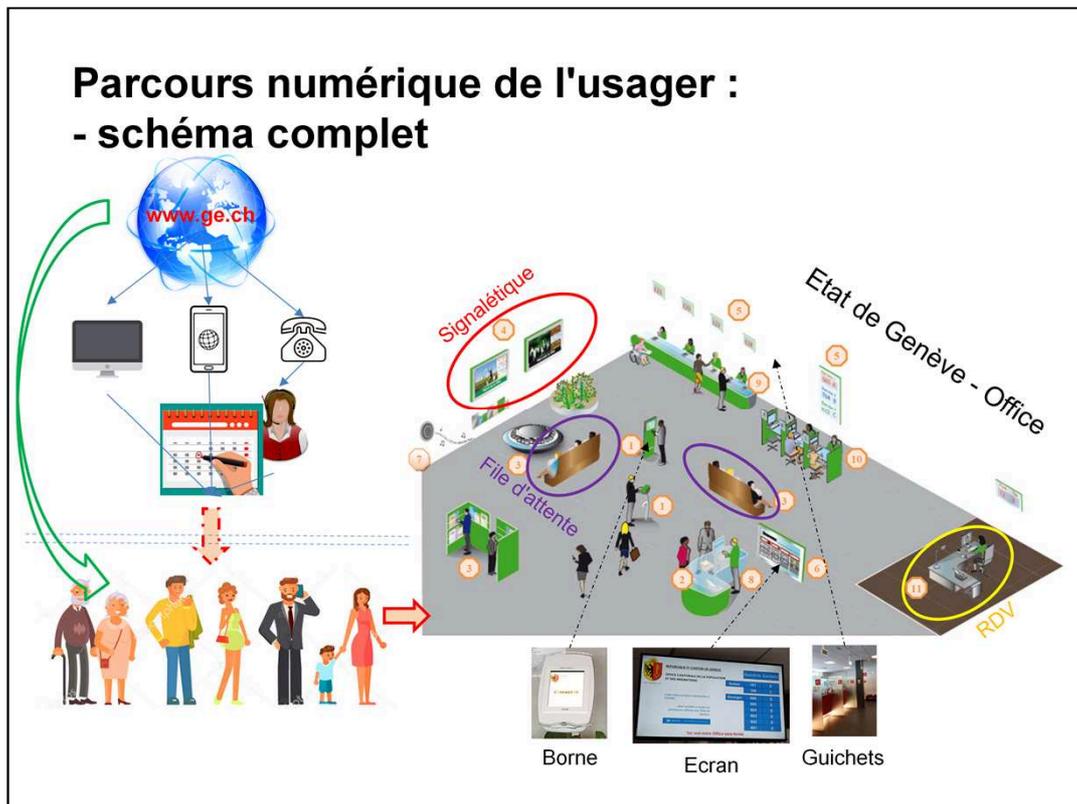
- Un usager se renseigne sur [www.ge.ch](http://www.ge.ch)
- La page web laisse l'utilisateur la possibilité de réserver un rendez-vous en ligne
  - Via ordinateur, mobile ou par téléphone avec une personne de l'Etat qui pourra enregistrer le RDV pour l'utilisateur au bout du fil
- Le jour j, l'utilisateur se rend à l'office, sans faire la queue, il sera directement reçu pour le conseiller à l'heure du rendez-vous
  - Il pourra également sortir son email ou QR code de confirmation de son RDV et le montrer à la réception afin d'être aidé pour se réorienter.
  - Ou être averti par sms, email qu'il y a un retard de X minutes, car le RDV précédent a pris du retard

## Parcours numérique de l'utilisateur : - signalétique



La signalétique dans le programme Parcours numérique de l'utilisateur permet :

- Offrir des indications claires sur l'emplacement des services
- Réorienter l'utilisateur vers les zones qui doivent se rendre
- Offrir des contenus vidéos, powerpoint pour promouvoir [www.ge.ch](http://www.ge.ch) ou des prestations en ligne afin d'éviter un déplacement physique inutile de la part de l'utilisateur



Pour terminer, voici le schéma complet du parcours numérique de l'utilisateur .

- Peu importe si l'utilisateur se rend à l'office de manière spontanée ou sur RDV
- Une fois arrivée sur place, la signalétique du bâtiment permet de réorienter l'utilisateur vers les zones de prestations souhaitées
- Les contenus informatifs et matériels respecteront la charte graphique de l'Etat afin d'offrir à l'utilisateur une expérience de "déjà vu" qui a comme but de rassurer l'utilisateur

Voilà, j'arrive à la fin de ma présentation, merci de m'avoir laissé l'opportunité de vous montrer comment l'Etat songe à rénover l'expérience utilisateur et collaborateur dans le domaine du parcours numérique de l'utilisateur.

**Merci de votre attention**