

LA CARTE DES RÉCITS UTILISATEURS

Le parcours du client se pose à l'horizontale, ses variantes à la verticale. Une ligne découpe le chemin le plus mince qui sert un vrai client de bout en bout, arrière-guichet compris.

AUSSI APPELÉ story mapping, carte des récits PRINCIPE QU'IL APPLIQUE livrer par petits lots, fiche P-10 SE PRÉPARE EN 2 h, pour réunir ceux qui vivent le parcours

SE FAIT EN une demi-journée au mur, puis une revue à chaque tranche LEVIER PRINCIPAL TTM D'APRÈS J. Patton, User Story Mapping, 2014

1 Le problème auquel ça s'applique

Et ce qu'il vous coûte chaque année

CE QUE VOUS VOYEZ DÉJÀ

- Le projet livre tout d'un bloc, neuf mois après son lancement.
- L'écran d'inscription gère tous les cas particuliers, et le paiement n'existe pas encore.
- La liste des exigences compte deux cents lignes, et personne ne sait lesquelles servent le premier client.

OÙ PART L'ARGENT

Tant que rien n'est livré, l'ancien service tourne à côté, avec ses saisies et ses appels. Une partie de ce qui est construit en profondeur ne servira jamais, et on l'apprend au lancement.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur vos chiffres. Un ordre de grandeur suffit pour décider d'essayer.

COMBIEN DE FOIS / AN refontes de parcours lancées dans l'année	×	CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS mois d'attente × coût d'un mois de l'ancien service	×	PART QU'ON ÉVITE part des mois supprimés par une première tranche	=	GAIN / AN à écrire au crayon, avant de figer le planning
---	---	--	---	--	---	---

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Pour une évolution qui tient dans une seule étape du parcours : une liste triée suffit.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

La carte se lit dans les deux sens. À l'horizontale, les étapes dans l'ordre où le client les vit. À la verticale, les variantes, de la plus nécessaire à la plus accessoire. La première tranche prend une carte par étape, jamais une colonne entière.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

- Poser les étapes du parcours dans l'ordre où le client les vit, avec ceux qui le servent chaque jour.
- Sous chaque étape, écrire les tâches du client, du conseiller et de l'arrière-guichet.
- Sous chaque tâche, ranger les variantes et les cas particuliers, du plus nécessaire au plus accessoire (la fréquence aide à trancher, sans décider seule).
- Tracer une ligne : au-dessus, le chemin le plus mince qui sert un vrai client de bout en bout.
- Nommer les clients que cette tranche servira, et la date.
- Livrer, observer, puis tracer la tranche suivante d'après ce qui a été vu.

CE QU'IL FAUT AVOIR SOUS LA MAIN

Un mur, des cartes de trois couleurs, les exigences déjà écrites (fiche O-22), et deux personnes qui vivent le parcours chaque jour.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Une fonction voulue par le comité passe sous la ligne, et personne ne la remonte sans nommer le client qu'elle sert.

3 Les pièges de l'implémentation

Ce qui fait rater, et ce qu'on fait à la place

AU LANCEMENT Creuser une étape pendant qu'une autre manque

L'inscription gère tous les cas, le paiement n'existe pas. Rien n'est utilisable.

→ Une carte par étape dans la première tranche, même rudimentaire.

AU LANCEMENT Oublier l'arrière-guichet

La carte ne montre que les écrans. La validation, le courrier et la facture se découvrent en recette.

→ Une rangée pour le conseiller et une pour l'arrière-guichet, sous chaque étape.

PENDANT Une première tranche qui ne sert personne

Elle est livrée, mais aucun client ne peut aller au bout. Le découpage a suivi les couches techniques.

→ Un vrai client va au bout, quitte à ce qu'un agent fasse une étape à la main.

PENDANT Laisser la tranche grossir

Chaque réunion y ajoute une carte jugée indispensable. La tranche redevient le projet entier.

→ Une carte n'entre dans la tranche que si une autre en sort.

DANS LA DURÉE La carte figée après l'atelier

La deuxième tranche suit le plan de départ, sans tenir compte de ce que la première a montré.

→ Revoir la carte après chaque livraison, avec les chiffres de la tranche précédente.

4 Un exemple

Cas type du tertiaire

L'OBJET

L'inscription en ligne aux cinq activités périscolaires d'une commune, de la cantine aux vacances.

CE QUI CLOCHE

À chaque rentrée, les dossiers papier sont ressaisis un par un, et le standard sature.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

Le planning du projet : neuf mois, tout livré d'un bloc.

LES CHIFFRES DE DÉPART

À relever avant l'atelier.

3800 familles, 5600 enfants inscrits
9 mois prévus avant la première mise en service
15 min de ressaisie par dossier papier
2000 appels en trois semaines de rentrée

CE QU'ILS ONT FAIT

Une demi-journée au mur, puis trois tranches au lieu d'une livraison.

