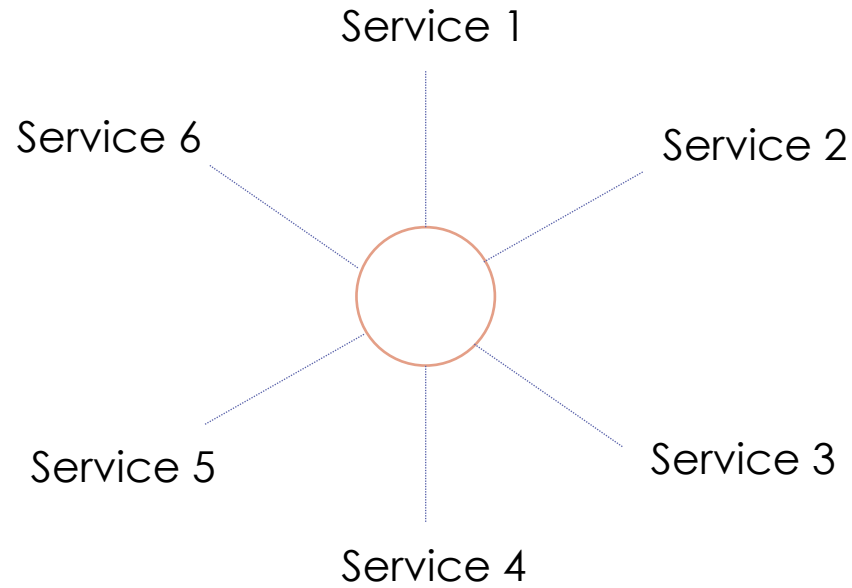


# S'IMMERGER DANS UN SERVICE



**1.** En partant du bénéficiaire (usager, agent) identifiez tous les services par lequel celui-ci passe pour trouver une réponse à son besoin

**2.** Identifiez pour chaque service, les principaux indicateurs vous permettant de comprendre leur impact (volume d'utilisateurs, nombre de demandes traitées, nombre de processus à effectuer au sein de ces services).

**3.** Choisissez ensuite 1 ou plusieurs services dans lesquels vous allez réaliser une immersion d'un jour complet, en vous mettant à la place d'un bénéficiaire (usager, agent)

**4.** Construisez des personas des principaux bénéficiaires du service que vous souhaitez analyser. Utilisez pour cela l'outil persona.

**4.** Réalisez un parcours des différents processus que vous devrez analyser. Utilisez ce parcours pour identifier les forces, les faiblesses et les principaux points d'amélioration inhérents à chaque processus structurant le service. Vous pouvez par exemple utiliser le template  
Vous devrez vous mettre dans la peau de chacun des personas que vous avez imaginé, et effectuer le parcours autant de fois que nécessaire, en identifiant bien les différents processus spécifiques avec lesquels chaque type d'utilisateur est en interaction



<b>Action Etape</b>	
<b>Process</b>	
<b>Analyse</b>	