

# CARTOGRAPHIE DE COMPLEXITÉ

- ➔ Déterminez les principales étapes de l'expérience de votre usager, en partant de ses besoins. Vous vous focaliserez sur celles qui posent particulièrement problème. Détaillez ensuite quels sont les processus administratifs, virtuels ou physiques que vos usagers doivent effectuer.
- ➔ Évaluez la complexité perçue par vos usagers pour chacun de ces process. La meilleure méthode est d'interroger directement vos bénéficiaires.
- ➔ Vous identifierez enfin quelques idées pour réduire la complexité de chacune de ces étapes.

