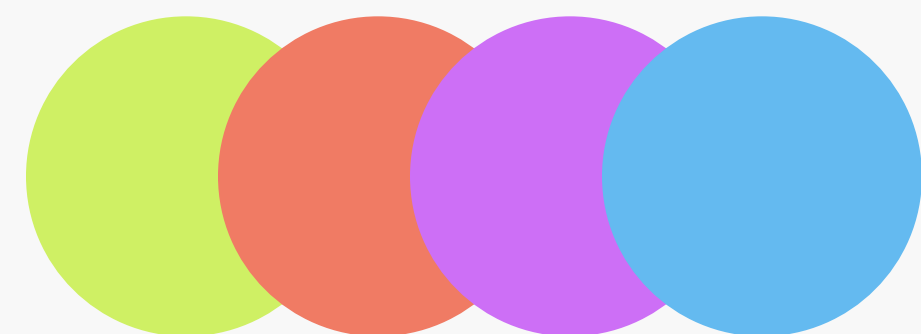


Restitution de recherche utilisateur



Refonte du site MMI Champs

Méthode

Entretien utilisateur

16 entretiens menés

8 entretiens par catégorie

Âge moyen par catégorie :

- **21 ans** pour la catégorie "étudiants en reconversion"
 - **18 ans** pour la catégorie "lycéens ou étudiants MMI"
-

Tous les entretiens sont des **entretiens classiques**.

Environ **un tiers** des entretiens ont été réalisés **en distanciel**.

Les usages[•]

Lycéens et étudiants MMI

En interprétant les résultats des entretiens réalisés avec des lycéens et des étudiants MMI, on remarque des similarités dans leurs usages.

La plupart des personnes interrogées sont très à l'aise avec leurs outils numériques : smartphone, tablette et ordinateur. Cependant, pour effectuer des recherches précises, elles ont tendance à utiliser leurs **ordinateurs**. Le reste est plutôt utilisé pour aller sur les réseaux sociaux ou regarder des vidéos.

Parmi les sites les plus consultés par les lycéens pour leurs recherches sur des formations, on retrouve beaucoup l'Onisep et L'Etudiant. **Parcoursup** a été très utilisé par les étudiants MMI lorsque la période de choix des vœux est arrivée, mais les lycéens actuels n'étaient pas encore à ce stade.

Les lycéens ont tendance à vouloir s'informer auprès de personnes "réelles" pour avoir un vrai contact humain. On retrouve donc dans leurs recherches des visites de salons étudiants divers et des **journées portes ouvertes** des établissements.

Les usages[●]

Étudiants en reconversion

Voici maintenant un profil différent : les usages des étudiants en reconversion ne sont pas exactement les mêmes que ceux des lycéens.

Pour ce qui est de l'usage des outils numériques, les étudiants en reconversion ne sont pas différents des lycéens. Ils semblent néanmoins utiliser plus leur smartphone même si l'**ordinateur** reste leur premier choix.

Les étudiants en reconversion connaissent déjà Parcoursup et savent comment la plateforme fonctionne. Ils ont tendance à plus s'informer que les lycéens pour **être sûrs de leurs choix** de parcours. Ils utilisent les **réseaux sociaux** dans leurs recherches : témoignages vidéos sur Youtube, avis sur des forums, sur Twitter...

Ils sont en général très impliqués et font beaucoup de recherches pour être rassurés : ils veulent trouver des informations significatives rapidement et efficacement. Ils ont ainsi **tendance à aller très vite** : ils scrollent, parcourent rapidement les pages et cherchent le plus d'informations possibles.

Les besoins

Lycéens et étudiants MMI

En interprétant les résultats des entretiens réalisés avec des lycéens et des étudiants MMI, on remarque des similarités dans leurs besoins.

De manière générale, les étudiants ont des **besoins visuels** importants. Ils veulent pouvoir accéder aux projets des actuels ou anciens étudiants, ainsi qu'aux matières proposées par la formation. Les lycéens tout comme les étudiants ont besoin d'atteindre ces informations rapidement et simplement.

Les lycéens ont également besoin de discuter pour se renseigner, sur des forums étudiants ou lors de JPO. C'est la première fois qu'ils vont choisir une formation post-bac : **parler avec des étudiants** du supérieur est sûrement un des besoins les plus importants pendant cette recherche. C'est une demande à caractère social, ils veulent s'adresser à des personnes concernées par la formation de leurs choix. Les lycéens doivent avoir accès à de **réels témoignages**.

Les besoins

Étudiants en reconversion

Les étudiants en reconversion sont en général stressés, leurs besoins ont de fait un poids assez fort.

Ils ont énormément besoin d'**être rassurés**. Ils ont besoin d'informations rapidement, en quantité pour pouvoir se décider et faire un choix de parcours.

Pour un site web, ils ont besoin d'éléments visuels : des images, des vidéos, une bonne identité graphique. C'est la **désirabilité visuelle**. Ils ont besoin de ressentir l'implication de l'établissement dans son site. Le taux d'obtention du diplôme, la durée de la formation et ses matières sont également être des **données chiffrées** importantes pour les étudiants en reconversion.

Mais les éléments les plus importants sont les **témoignages** et les **projets étudiants**. Ce sont les reflets de la formation et ce sont les premières choses que les étudiants en reconversion vont chercher lorsqu'ils sont sur le point de faire leurs choix. Ils cherchent du concret.

Les douleurs[●]

Lycéens et étudiants MMI

Les lycéens ont une certaine appréhension par rapport aux études supérieures car c'est une zone qu'ils n'ont encore jamais explorée.

Ces jeunes lycéens souhaitent choisir le meilleur parcours possible à la sortie du baccalauréat. Ils hésiteront énormément sur leur choix de parcours, ils n'ont pas envie de se tromper et de devoir se réorienter, ils ont tendance à **ressentir une peur de l'échec**. Et tout cela amène à une **grande source de stress**.

Les parents peuvent être un facteur dans le choix de leurs études. Le lycéen est soumis parfois à une **pression parentale** car il ne veut pas les décevoir.

Les douleurs

Étudiants en reconversion

Les douleurs des étudiants en reconversion sont nombreuses de par leurs parcours difficiles.

Les étudiants en reconversion ont souvent vécu des **moments difficiles** : perte de confiance en soi, regrets, peur de se tromper...

Ils ont souvent peur de ne rien pouvoir faire et de stagner. Ils se mettent une grande pression pour **ne pas se tromper une seconde fois**. En général, ils consacrent beaucoup de temps à cette nouvelle recherche de formations : ils veulent à tout prix intégrer un nouveau cursus scolaire.

Ils connaissent donc bien Parcoursup, les sites d'écoles, de formations, etc. Retourner sur ces derniers peut être synonyme de mauvaise expérience : revoir encore et encore les mêmes types de contenu peut devenir lassant. Par ailleurs, ils associent cette recherche et ces sites à la pression qu'ils ressentent. S'ils ne sont pas intéressés ou s'ils ne trouvent pas rapidement ce qu'ils cherchent, ils ont **l'impression de perdre leur temps** et deviennent frustrés.

Persona[●]

Profil lycéen



Alice Da Silva

17 ans

Alice est en classe de terminale spécialité mathématiques et option mathématiques expertes, dans un lycée en région parisienne.

Elle est très à l'aise avec son téléphone et son ordinateur. Alice se questionne sur sa poursuite d'études : elle a hâte de quitter son lycée parce qu'elle a suivi un cursus qui est trop axée sur les mathématiques.

Elle aime jouer aux jeux-vidéos, dessiner et parler avec les gens. Alice recherche un établissement proche de son domicile et s'informe auprès des multiples sites Internet et réseaux sociaux.

Habitudes

- sites internet : Parcoursup, ONISEP, L'Etudiant
- JPO
- ordinateur
- forums étudiants

Besoins

- avoir des retours humains, des histoires vécues, des témoignages étudiants
- voir des projets étudiants et des matières de la formation
- avoir un aperçu des locaux

Douleurs

- dégoûtée des mathématiques
- le passage du lycée aux études supérieures est une source de stress
- pression parentale et peur de l'échec

Persona[●]

Profil étudiant en reconversion



Diego Nguyen

22 ans

Diego est un étudiant en reconversion. Il a entamé un BTS ERA mais s'est arrêté après la première année.

Il entame actuellement une année sabbatique et cherche ce qu'il va faire après. Il voit ses amis avancer mais lui n'avance pas : il recule.

Il a été dégoûté de l'architecture et souhaite se réorienter dans le domaine du numérique. En effet, il a toujours aimé créer et il aimerait garder cette part de créativité dans sa formation future. Diego a pris rendez-vous avec une conseillère d'orientation.

Habitudes

- site Parcoursup et Thotis
- ordinateur et smartphone
- réseaux sociaux (Youtube, Twitter, Instagram)

Besoins

- voir les taux d'obtentions du diplôme et les taux d'accès
- voir des témoignages et projets étudiants concrets
- pratiquer/appliquer ses connaissances dans la vraie vie
- voir les poursuites d'études

Douleurs

- sentiment de mal-être en BTS architecture
- grande pression sur le choix de la formation : "cette fois, c'est la bonne"
- peur de la stagnation, du temps qui passe
- lassé par les sites web d'établissements, "tous les mêmes" et son parcours de recherche

Parcours utilisateur[•]

Alice, lycéenne

Étape	Inscription sur Parcoursup en cours avec sa classe	Recherches sur divers sites Internet	Forums étudiants	Choix fait : un BUT MMI. Recherches sur les IUT qui propose la formation.	Visites des JPO. Comparaisons et choix définitif : MMI Champs.
Description	Sur Parcoursup elle veut se renseigner sur des formations en rapport avec la voie dans laquelle elle veut s’orienter. Elle veut faire quelque chose dans l’informatique mais les grandes écoles coûtent cher alors elle regarde surtout dans les BUT MMI ou Informatique. Mais elle est un peu perdue.	Alice se renseigne sur des sites généraux comme Onisep, L’Étudiant pour voir les généralités du BUT MMI et BUT Info. Elle compare avec les autres formations qui l’intéresse et lit des avis sur des forums.	Alice accompagnée de sa mère se rend dans différents forums étudiants pour se renseigner plus en profondeur et avoir le contact humain avec différents élèves déjà en études supérieures afin d’avoir une idée plus claire de ses options.	Alice se sert de son ordinateur et cherche les IUT qui proposent un BUT MMI. Elle parcourt les sites des MMI, découvre des IUT... Elle veut voir les projets étudiants, les locaux et les avis sur chaque IUT.	Alice habite à Paris et se rend dans les différentes JPO des MMI en région parisienne. Lorsqu’elle visite l’IUT de Champs, elle tombe sous le charme en parlant avec les étudiants et en visitant les locaux. C’est décidé, elle veut entrer à MMI Champs.
Besoins		Elle veut en apprendre plus sur les matières et les débouchés des différentes formations. Elle aimerait voir aussi des travaux réalisés par les étudiants.		Elle veut voir les projets étudiants, les locaux et les avis sur chaque IUT pour pouvoir comparer et faire un hiérarchie de ceux dans lesquels elle aimerait aller.	Alice cherche une réelle approche avec les établissements proposant le BUT. Elle veut discuter avec des étudiants, sentir l’atmosphère et voir les locaux de ses propres yeux.
Difficultés	Elle a peur de ne pas trouver quelque chose qui lui corresponde vraiment. Sa mère veut qu’elle aille en Prépa scientifique.		Alice a l’impression d’avoir un million de choix mais de ne toujours pas savoir quoi faire. Elle est un peu perdue face à la multitude de formations. Elle voulait des renseignements sur MMI mais n’en a pas eu.		Après avoir visité plusieurs IUT Alice a envie d’aller à l’IUT de Champs. Il semble être assez sélectif elle se demande comment elle va faire pour se démarquer.

Parcours utilisateur[●] Diego, en reconversion

Étape	Aide de la conseillère d’orientation pour se réorienter Consultation de vidéos sur les formations Recherches internet sur les IUT qui proposent un BUT MMI Consultation du site BUT MMI Champs-sur-Marne Choix des voeux sur parcoursup				
Description	Diego veut se réorienter. Il va voir la conseillère d’orientation car il angoisse sur son futur. Elle lui demande ses centres d’intérêt. Il n’est pas sûr mais il s’intéresse à la création numérique et veut une formation assez courte. Elle lui conseille le BTS Communication, le BTS Audiovisuel ou le BUT MMI.	Diego regarde des vidéos sur les formations qu’on lui a conseillées, il regarde un témoignage sur un étudiant en BUT MMI et il se rend compte que la formation lui plairait bien. Il prévoit de se renseigner sur les BUT MMI pour se rassurer dans son choix. Il aimerait notamment voir les établissements proposant ce BUT.	Il sélectionne les BUT MMI les plus proches de chez lui : Bobigny, Champs-sur-Marne et Sarcelles. Il consulte les sites web de chacun. Les sites de Bobigny et de Sarcelles lui sont indifférents mais celui de Champs-sur-Marne l’intrigue.	Diego trouve le site simple et scroll rapidement la page d’accueil. Il se dirige directement sur les projets étudiants car c’est ce qu’il l’intéresse le plus. Il lit ensuite les témoignages d’anciens étudiants. Il remonte en haut du site puis lit le paragraphe sur la formation. Il remarque la partie JPO.	Il se redirige vers Parcoursup pour mettre ses vœux de BUT MMI. Il met également les BTS que la conseillère lui avait conseillés au cas où mais il veut absolument aller en BUT MMI. S’il se fait accepter à Champs-sur-Marne, il acceptera définitivement le vœu.
Besoins		Diego aime regarder des vidéos de témoignages, il pense que ça donne plus d’informations qu’un simple texte. Voir et entendre un étudiant parler du BUT lui semble être important, sachant qu’il ne connaît personnellement aucun étudiant en BUT MMI.	Diego a besoin de voir les sites web : ils doivent être attrayant au niveau design et les informations doivent être explicites concernant les matières, la formation et les projets étudiants.	Diego veut voir la valeur ajoutée du département MMI de l’IUT de Champs.	
Difficultés	Diego angoisse sur son futur, il a peur de se tromper une nouvelle fois sur son orientation. Il est indécis car plusieurs choix s’offrent à lui et il n’aime pas ses rendez-vous avec la conseillère d’orientation. Il préfère faire ses futures recherches seul.		Diego n’aime pas faire ces recherches : il a l’impression que les sites se ressemblent tous. Il aimerait voir un site se démarquant visuellement des autres.		Diego a peur de ne pas se faire accepter dans les formations qu’il a demandées à cause de sa situation de réorientation.

Bilan de la recherche[•]

Nous avons remarqué que, pour les utilisateurs ne sachant pas exactement ce qu'est le BUT MMI, le site devra mettre en avant des **informations significatives** : matières expliquées, durée, taux, poursuite d'études, etc.

Cependant, le plus important touche plutôt le **contenu concret** : les projets et les témoignages. Les utilisateurs veulent voir ce que font concrètement les étudiants actuels en MMI : ils veulent se faire une réelle idée de ce que propose l'IUT de Champs et voir le niveau des étudiants. Le site devra être **imaginé**, bien fait et attirer l'œil pour intéresser les étudiants. Il faudra également montrer qu'il est à jour, avec une rubrique actualités, par exemple. La pratique du scroll sera la plus utilisée pour une **vision rapide** et efficace.

Avec cette recherche, nous avons appris que les facteurs extérieurs tels que les frustrations peuvent avoir un réel impact sur l'expérience des utilisateurs sur un site. Stress, pression, ennui... Faire un site qui se démarque positivement des autres peut **changer la vision** d'une personne sur toute une formation et un établissement.