

Récolter des connaissances sur les usagers de sa France services



FABERNOVEL

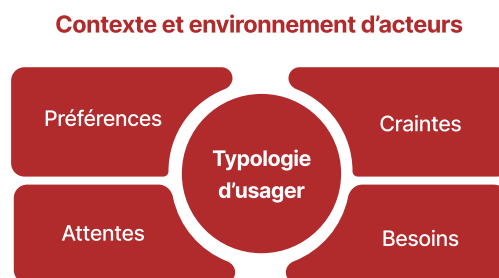


Pourquoi récolter de la connaissance sur ses usagers

→ Qu'entendons nous par connaissance usager ?

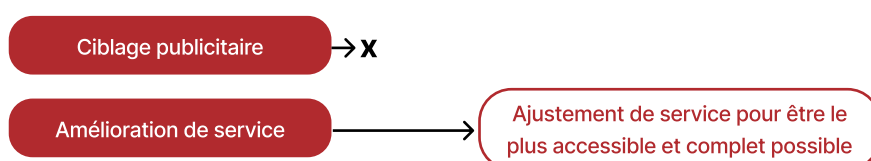
Ces connaissances englobent l'ensemble des informations spécifiques à une typologie d'utilisateurs, permettant de comprendre leurs **besoins, craintes, attentes et préférences**, tout en tenant compte du **contexte** dans lequel ils évoluent et interagissent avec d'autres acteurs.

Elle peut inclure des données démographiques, des habitudes d'utilisation, des parcours d'interaction avec des services, ainsi que des opinions et des sentiments exprimés par la typologie d'utilisateur.



→ Différencier connaissance usager à des fins d'amélioration de service et à des fins marketing

Nous avons une perception plutôt négative de la collecte d'informations, en grande partie à cause de l'usage des données qui est fait par les GAFAM et qui se matérialise notamment avec les bandeaux d'acceptation de cookies que l'on voit tous les jours. Cet usage est principalement à deux fins : du ciblage publicitaire et de l'amélioration continue de service.



Si la première approche ne nous concerne pas en tant que service public, l'amélioration continue du service est en revanche intéressante. Ce que nous cherchons, c'est à **adapter au mieux les services et la manière de les présenter afin que tous les publics concernés puissent accéder au maximum à ce qui est offert.**

Selon les typologies d'utilisateurs, les besoins, les canaux de communication, les lieux qu'ils fréquentent, les environnements avec lesquels ils interagissent, ainsi que leurs rythmes de vie, différent. **Ces variations peuvent nécessiter des ajustements dans la façon de leur fournir les services. Pour y parvenir, il est essentiel de commencer par bien les connaître.**

Attention : différentes réglementations s'appliquent sur la récolte, le stockage et l'utilisation de données, en revanche cela ne doit pas empêcher de les utiliser dans la limite légale pour des usages vertueux.

→ A quel moment utiliser cette connaissance

Une fois accumulée, cette connaissance peut servir pour trouver de nouvelles idées d'événements, d'aller-vers, de moyens de communication ou d'initiatives en tout genre, pour l'adaptation de services ou d'initiatives déjà existantes à d'autres typologies d'utilisateurs, pour améliorer en continu des initiatives déjà lancées, pour mesurer l'efficacité des initiatives, pouvoir itérer, ...

→ Adopter le prisme de la centricité utilisateur

Pour proposer des services les plus adaptés possibles, qui prennent en compte les particularités de la personne qu'on cherche à toucher, il faut regarder à travers le prisme de vie de cette personne.

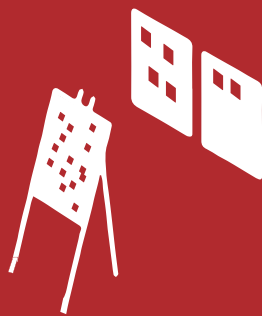
Cela implique une **posture d'empathie** qui est déjà au cœur de votre métier et qu'on peut mettre à profit.

Se mettre dans la peau de l'utilisateur, comprendre le contexte dans lequel il évolue, comprendre l'ensemble systémique qui gravite autour de lui.

Cela implique aussi d'accepter de mettre de côté nos connaissances préexistantes afin d'**éviter les biais**, de **ne pas présumer que l'on connaît** déjà une typologie d'utilisateurs, et d'être ouvert à écouter tout type de discours.

Avoir un regard le plus agnostique possible pour ne pas déformer la parole et les besoins des utilisateurs.

Les outils





→ J'utilise cet outils pour...

Obtenir des informations approfondies sur des cibles précises et explorer des sujets complexes. Sortir d'un cadre d'échanges "administratifs" avec l'utilisateur. 6 à 8 entretiens par typologie d'utilisateur est recommandé.

✓ J'effectue ...

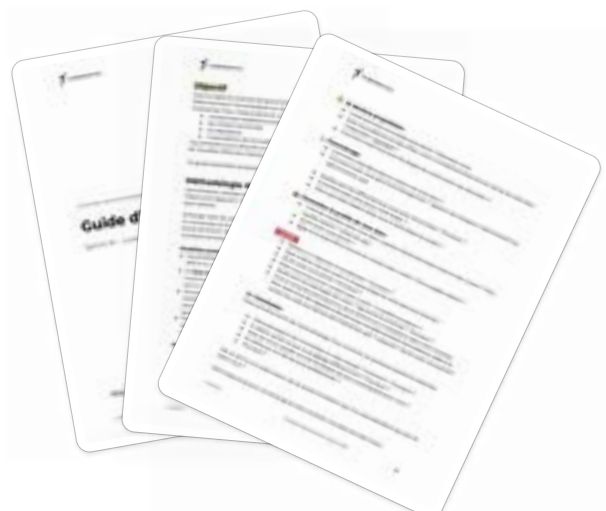
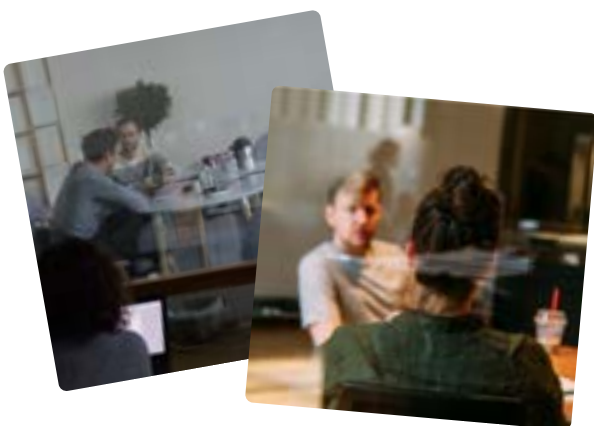
- Préparation du guide d'entretien avec des questions ouvertes, des "pourquoi" et des relances.
- Définition du profil recherché et recrutement des participants
- Réalisation des entretiens.
- Transcription et analyse des données.

★ J'obtiens ...

- Thèmes communs de problèmes ou d'opportunités identifiés expliqués de manière précise
- Retours qualitatifs et verbatims

↓↑ Atouts et limites

- + Exploration approfondie, révèle des insights uniques.
- Pas d'observation directe, risque de biais social.





Exemple générique orienté sur l'appétence d'utilisation du numérique.

Introduction (10min)

Bonjour et merci de nous accorder de votre temps pour cet entretien. Je suis [votre nom], conseiller.e au sein de France services, et je suis ici pour mieux comprendre vos expériences et vos besoins en matière de [ex: accompagnement numérique]. Notre objectif est d'améliorer nos services pour rendre [votre objectif] plus accessibles et plus simples pour tous nos usagers.

Avant de commencer, avez-vous des questions sur notre démarche ou sur l'entretien qui va suivre ?

Discussion ouverte (40min)

À propos de vous et de [thème 1, ici : la relation au numérique]

Pouvez-vous vous présenter brièvement ?

Quelle est votre expérience avec l'utilisation des services en ligne, en général ?

Avez-vous déjà utilisé les services de France services ? Si oui, pour quelles démarches ?

Votre appétence pour le numérique

Comment vous sentez-vous à l'idée de réaliser des démarches administratives en ligne ?

Quels sont les avantages et les inconvénients que vous percevez dans l'utilisation des services numériques ?

Avez-vous déjà rencontré des difficultés lors de l'utilisation de services en ligne ? Pouvez-vous nous en parler ?

Votre capacité à faire des démarches en ligne

Quelles démarches avez-vous déjà réalisées en ligne et quelles ont été vos expériences ?

Quels outils ou ressources utilisez-vous pour vous aider dans vos démarches en ligne (tutoriels, assistance en ligne, famille, amis) ?

Y a-t-il des démarches que vous préférez ne pas faire en ligne ? Pourquoi ?

L'accompagnement par France services

Comment avez-vous entendu parler de France services ?

Qu'attendez-vous de France services en termes d'accompagnement pour vos démarches en ligne ?

Avez-vous déjà été accompagné par France services pour une démarche spécifique ?

Comment s'est passée cette expérience ?



Votre vision de l'accompagnement idéal

Selon vous, comment France services pourrait améliorer son accompagnement pour les démarches en ligne ?

Quels types de support ou d'outils seraient les plus utiles pour vous ?

Avez-vous des suggestions pour rendre les services en ligne plus accessibles et plus compréhensibles ?

Conclusion (5min)

Nous arrivons à la fin de notre entretien. J'aimerais vous poser quelques questions finales pour conclure notre discussion.

Comment évalueriez-vous votre expérience globale avec les services en ligne et avec France services ?

Y a-t-il des aspects de l'accompagnement numérique que nous n'avons pas abordés et qui sont importants pour vous ?

Si vous aviez un message à transmettre aux concepteurs des services en ligne, quel serait-il ?

Outro

Je vous remercie sincèrement pour votre participation et vos réponses précieuses. Votre contribution est essentielle pour nous aider à améliorer nos services. Je vous souhaite une excellente journée.



→ J'utilise cet outils pour...

Récolter aisément des avis variés sur un large spectre d'usager de manière assez poussé. Facile à déployer, il permet de recueillir rapidement les avis des usagers, sur place ou à distance.

✓ J'effectue ...

- Conception du questionnaire avec des questions fermées et ouvertes
- Réflexe de distribution aux usagers
- Collecte des réponses
- Analyse par thématique.

★ J'obtiens ...

- Statistiques pour les réponses fermées
- Analyse thématique des réponses ouvertes
- Vision des tendances.

↓↑ Atouts et limites

- + Création rapide, faible sollicitation des usagers, affine les observations initiales.
- Pas d'observation directe, risque de biais social.



Guide d'enquête express



Introduction

- Bonjour, je me présente, je travaille avec France Services. J'aimerais vous poser quelques questions pour recueillir vos impressions pour améliorer le service. Ça prendra moins de 5 minutes.

Description

- âge
- lieu de vie

Relation au numérique

- Par quel moyen accédez-vous à internet ? (smartphone, ordinateur ?) L'utilisez-vous ?
 - Comment définissez-vous votre utilisation des outils numériques ?
- Vous sentez-vous à l'aise ou rencontrez-vous des difficultés particulières ?
- Quelles sont-elles précisément et comment cela vous affecte-t-il ?

Démarches administratives en ligne

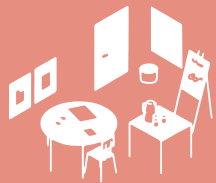
- Rencontrez-vous des difficultés pour effectuer vos démarches administratives en ligne ?
- Lesquelles et pour quelles raisons (manque de connaissance, manque d'équipement, autres) ?
- Quelles démarches en ligne avez-vous réalisées (CAF, Assurance Maladie, ANTS, MSA, ...) et comment s'est-elle passée ?

France services

- Connaissez-vous la France services d'Allanche ?
- Comment en avez-vous entendu parler ?
- Vous y êtes-vous déjà rendu (ou à une autre France services) ?
- Pour quelle(s) raison(s) ?
- Sinon pourquoi ? (manque de temps, méconnaissance du service, ...) ?
- Si vous n'y êtes jamais allé, maintenant que vous savez ce que c'est, irez-vous dans une France services et pour quelle raison ? ou à l'inverse pour quelle raison n'iriez-vous pas ?

Canaux de communication

- Comment vous tenez-vous généralement informé(e) ? Quels médias et canaux (papier, réseaux sociaux, ...) utilisez-vous ?
 - Quels sont les lieux que vous fréquentez régulièrement à Allanche ?
- Est-ce que certains de ces lieux affichent ou partagent des informations ou des communications qui vous sont utiles ? Lesquels ?



La table ronde d'utilisateurs

Difficulté



→ J'utilise cet outil pour...

générer un dialogue entre plusieurs usagers et révéler de manières vivantes les perspectives multiples d'un sujet.

✓ J'effectue ...

- Préparation du guide de discussion
- Recrutement et sélection des participants
- Conduite de la table ronde
- Analyse des discussions.

★ J'obtiens ...

- Identification des thèmes communs importants
- Retours collectifs avec avis nuancés

↓↑ Atouts et limites

- + Collecte rapide de multiples avis, stimule l'innovation et la nuance.
- Influence entre participants, moins propice aux témoignages personnels, modération complexe.





Guide de table ronde des usagers



Introduction

Bonjour à toutes et à tous, et merci beaucoup d'être là aujourd'hui. Je m'appelle [prénom], je suis conseiller.e France services , et je suis ici pour travailler avec vous autour de vos expériences et besoins en tant qu'usagers de la France services d'Allanche.

L'objectif aujourd'hui va être de dialoguer tous ensemble sur votre expérience de France services, comment vous la percevez, quelle utilisation vous en avez, quels aspects fonctionnent bien pour vous, et comment il pourrait y avoir des améliorations.

Tout ce que vous partagerez ici sera précieux pour nous aider à rendre les services encore plus utiles et accessibles.

Pendant cette session, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses ; chaque avis compte, et vos retours personnels et honnêtes seront essentiels. Nous allons aborder différents thèmes, et je vous invite à parler librement de ce qui vous tient à cœur. Si vous avez des idées ou des exemples concrets, n'hésitez pas à les partager.

Merci encore pour votre temps et votre participation.



Tour de table

- Pouvez-vous vous présenter rapidement ? (âge, lieu de vie)
- À observer de notre côté : difficulté pour se déplacer, utiliser (physiquement) des outils numériques

Relation au numérique

- Comment définiriez-vous votre utilisation du numérique ? (fréquence, aisance, ...)
- Si difficultés, quelles sont-elles ? Comment cela vous impacte-t-il dans votre quotidien ?
- Possédez-vous un smartphone ? Est-il connecté à Internet ?
- Réalisez-vous des démarches administratives en ligne ?
- Rencontrez-vous des difficultés ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?
- Avez-vous déjà réalisé des démarches administratives en ligne (CAF, Assurance Maladie, France Travail, MSA, ANTS, etc.) ?

Démarche administratives en ligne

- Rencontrez-vous des difficultés pour effectuer vos démarches administratives en ligne ?
- Lesquelles et pour quelles raisons (manque de connaissance, manque d'équipement, autres) ?
- Quelles démarches en ligne avez-vous réalisé (CAF, Assurance Maladie, ANTS, MSA, ...) et comment s'est-elle passé ?

France services

- Connaissez-vous la France services d'Allanche ?
- Comment en avez-vous entendu parler ?
- Vous y êtes vous déjà rendu (ou à une autre France services) ?
- Pour quelle(s) raison(s) ?
- Sinon pourquoi ? (manque de temps, méconnaissance du service, ...) ?
- Si vous n'y êtes jamais allé, maintenant que vous savez ce que c'est, irez-vous dans une France services et pour quelle raison ? ou à l'inverse pour quelle raison n'iriez vous pas ?

Canaux de communication

- Comment vous tenez-vous généralement informé(e) ? Quels médias et canaux (papier, réseaux sociaux, ...) utilisez vous ?
- Quels sont les lieux que vous fréquentez régulièrement à Allanche ?
- Est-ce que certains de ces lieux affichent ou partagent des informations ou des communications qui vous sont utiles ? Lesquels ?



→ J'utilise cet outils pour...

observer directement les usagers dans leur environnement naturel et comprendre le contexte réel de leur expérience, au-delà des non-dits. Essentiel pour des usagers qui ne viennent pas à la France services.

✓ J'effectue ...

- Définition des objectifs
- Sélection du/des sites et demande pour y enquêter
- Observation et/ou entretiens sur place
- Analyse des observations.

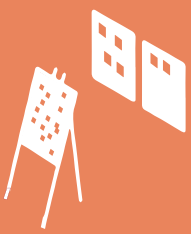
★ J'obtiens ...

- Connaissance plus fine sur les enjeux, besoins et complexités de la cible étudiée.

↕ Atouts et limites

- + Données qualitatives détaillées, identifie problèmes concrets et opportunités d'amélioration.
- Chronophage, organisation potentiellement difficile.





→ J'utilise cet outils pour...

engager les usagers de manière ludique et visuelle, facilitant l'expression de ceux qui sont moins à l'aise avec les méthodes traditionnelles.

✓ J'effectue ...

- Choix et conception de l'outil (ex. tableau, boîte à idées).
- Installation de l'outil dans un lieu stratégique (salle d'attente, à côté des ordinateurs, ...).
- Incitation à l'utilisation par les usagers.
- Collecte régulière des contributions.
- Analyse des résultats.

★ J'obtiens ...

- Visualisation des préférences ou opinions.
- Résumé des contributions.
- Identification des tendances.

↓↑ Atouts et limites

- + Collecte continue et spontanée d'opinions, favorise la participation collective, visualisation directe des tendances.
- Données parfois basiques, requiert la présence physique des usagers.

