



## **Méthodologie associée au concept de service « L'addition ! »**

### ***Principe :***

Pour répondre au concours Mes Infos, notre groupe d'étudiants a mis en place une méthodologie de conception guidée par l'utilisateur. Elle repose théoriquement sur les approches de l'innovation par les sciences sociales et méthodologiquement sur les enquêtes d'analyse des usages. Cette approche combine la prise en compte du contexte dans lequel le service sera amené à être employé et la confrontation de cette idée au plus tôt avec ses futurs usagers. Elle entre particulièrement en convergence avec l'esprit du projet Mes Infos consistant à redonner la main sur leurs données aux individus.

Surtout, elle a permis de ne pas se cantonner à envisager ce qui était possible avec les données proposées mais à bien vérifier l'attractivité des services auprès des futurs utilisateurs ainsi que leur acceptabilité individuelle et sociale.

En ce qui concerne l'attractivité de ces services, l'histoire des innovations apprend effectivement que celles-ci sont souvent développées selon une conception du futur usager qui peut s'avérer fortement éloignée de ses préoccupations concrètes.

En ce qui concerne leur acceptabilité, exploiter des données personnelles permet en effet une personnalisation des services souvent appréciée mais contient aussi de nombreuses potentialités de conséquences néfastes involontaires. L'innovateur voit souvent le bon usage de son idée et tester celle-ci en contexte permet aussi de faire émerger les emplois plus problématiques de celle-ci.

### ***Démarche :***

Concrètement, cette méthodologie s'est déroulée en quatre étapes.

La première a consisté à envisager un ensemble de services associés aux données mises à disposition et à justifier de leur intérêt. Notre groupe d'étudiant s'est réparti en quatre groupes-projet qui ont chacun développé une idée sur la base d'une étude de l'existant et des connaissances des usages dans le domaine concerné. Les groupes ont ensuite présenté leur idée devant leurs camarades et ont voté pour celle qui présentait le plus de potentiel.

Dans un second temps, nous nous sommes répartis en trois groupes, chacun chargé d'une partie de la conception. Un premier a effectué une étude de l'existant afin de distinguer notre idée des offres actuelles et d'envisager les modèles économiques associés au service. Ils ont été aidés en cela par un deuxième groupe qui a mené des entretiens de groupe auprès d'utilisateurs potentiels. L'entretien portait sur les problèmes rencontrés par les usagers dans le champ concerné par notre service (i.e. faire ses comptes dans le premier cas et se déplacer sur des trajets courts et récurrents dans le second), l'explicitation du contexte dans lequel ils seraient amenés à employer le service et les représentations qu'ils avaient à propos des données mobilisées ainsi que des acteurs présents sur le

marché<sup>1</sup>. Les entretiens ont permis de davantage envisager les questions d'attractivité et d'acceptabilité de nos projets et de mettre ainsi à jour ou de confirmer des idées de fonctionnalités ou de valorisation économique différentes de celles existant actuellement. Ces deux tâches nous ont permis d'aboutir à une première version du concept de service qui a été testée lors de la troisième phase.

Le troisième groupe a effectivement tiré des travaux des deux premiers un script d'usage détaillé qu'il a soumis à des usagers potentiels. Cette phase a permis de revenir sur des aspects plus précis et concrets de l'organisation du service et de valider ou réfuter les idées de fonctionnalités et de modèles économiques envisagés.

La quatrième phase a consisté à rédiger une réponse à votre concours sur la base d'une deuxième version de notre concept de service ayant intégré les retours des tests de script d'usage.

Cette approche nous a permis de constater que l'innovation pouvait se situer non seulement dans l'idée de service en elle-même mais aussi dans l'ajout ou la réunion de services existants ou encore dans la mise en place de nouveaux modes de relation entre les acteurs concernés. Nos propositions reposent sur la prise en compte de toutes ces dimensions pour imaginer un service facilitant la vie à l'utilisateur tel qu'il est et non en le contraignant à se comporter différemment pour bénéficier des avantages des technologies.

**Responsable du cours à contacter pour toute demande de renseignement : Alexandre Coutant**  
([alexandre.coutant@univ-fcomte.fr](mailto:alexandre.coutant@univ-fcomte.fr))

---

1 Nous pouvons vous mettre à disposition les grilles d'entretien sur simple demande.