Le brainstorming inclusif

Comment faire ?

Imprimez les cartes en format A4 et découpez-les. Il y a quatre catégories de cartes, à vous de décider lesquelles sont les plus pertinentes pour votre session de brainstorming.

1

What if — L'utilisateur

L'utilisateur gère mal la charge mentale.

« Depuis mon accident, je me fatigue plus vite et je dois éviter toute forme de stress. »

Les cartes vertes décrivent les facteurs qui peuvent empêcher les utilisateurs de vos services (citoyens, employés) d'utiliser les services numériques.

2

What if — Contexte de l'usage

Le service exige des appareils spécifiques.

« Je n'ai pas de smartphone. »

Les cartes oranges décrivent les facteurs qui déterminent le contexte d'utilisation et impliquent donc des seuils possibles pour les utilisateurs.

3

What if — Fournisseur de service

C'est la première journée de l'agent à ce nouveau poste.

«Je ne sais pas encore où tout retrouver et je me sens un peu perdu(e). »

Les cartes bleues décrivent des situations possibles qui peuvent limiter l'agent d'accueil de votre service dans l'exercice de ses fonctions.

4

Inspiration — Actions possibles

Vos points de contact numériques sont-ils réactifs ; adaptés à l'ordinateur, au smartphone et à la tablette ?

TIP Essayez d'effectuer le parcours vous-même depuis votre smartphone pour identifier ce qui bloque.

Les cartes noires ont pour but de vous inspirer sur la voie du gouvernement numérique de demain le plus inclusif possible.

What if Contexte de l'usage

Le service exige des appareils spécifiques.

« Je n'ai pas de smartphone. »

What if Contexte de l'usage

Le service comporte trop d'étapes.

« Sur le site, les démarches sont trop longues, j'oublie souvent où j'en suis. »

What if Contexte de l'usage

La démarche doit être effectuée dans un temps restreint.

« Mon ordinateur se fait vieux et est extrêmement lent. »

What if Contexte de l'usage

Le service ne prépare pas les utilisateurs avant les démarches.

« Je n'étais pas préparée et je ne savais pas à quoi m'attendre. »

What if Contexte de l'usage

Le service exige de s'exprimer oralement.

« Je dois souvent me répéter pour me faire comprendre. »

What if Contexte de l'usage

Le service est difficile à comprendre et à utiliser.

« Sur le site, les démarches sont trop longues, j'oublie souvent où j'en suis. »

What if Contexte de l'usage

Le service exige beaucoup de lecture.

« J'ai une mauvaise vision, mon écran est petit les textes sont souvent longs. »

What if Contexte de l'usage

Le service d'assistance se fait principalement par téléphone.

« J'entends très mal, c'est toujours difficile de suivre ce que l'on me dit. »

What if Contexte de l’usage

What if Contexte de l’usage

What if Contexte de l’usage

What if Contexte de l’usage

What if — L’utilisateur

L’utilisateur gère mal la charge mentale.

« Depuis mon accident, je me fatigue plus vite et je dois éviter toute forme de stress. »

What if — L’utilisateur

L'utilisateur a du mal à identifier les actions à réaliser.

« Je ne lis jamais des paragraphes entiers. »

What if — L’utilisateur

L'utilisateur vit à l’étranger, hors/dans l’Union européenne.

« Je dois accéder aux services belges depuis mon pays de résidence. »

What if — L’utilisateur

L'utilisateur ne fait pas confiance à l'administration.

« Depuis que j'ai eu une horrible expérience avec l'administration, je n'y crois plus. »

What if — L’utilisateur

L'utilisateur n’a pas encore de numéro national.

« Je suis encore en procédure de régularisation. »

What if — L’utilisateur

L'utilisateur a un revenu très restreint.

« Je me connecte avec des cartes Internet prépayées pour maitriser mon budget .»

What if — L’utilisateur

L'utilisateur n’a aucune confiance dans le numérique.

« Je crains que mes données ne soient pas sécurisées .»

What if — L’utilisateur

L'utilisateur est responsable d’enfants et de grands-parents.

« Connaître les identifiants administratifs de plusieurs personnes est difficile. »

What if — L’utilisateur

L'utilisateur n’a pas de connexion à Internet.

« Nous n’avons pas les moyens de payer un abonnement Internet. Nous utilisons des points Wi-Fi publics. »

What if — L’utilisateur

L’utilisateur ne sait pas à qui s’adresser pour obtenir de l’aide lors de ses démarches en ligne.

« Je ne sais jamais vers où me tourner lorsque j’ai besoin d’aide. »

What if — L’utilisateur

L'utilisateur a besoin de savoir exactement où il se situe dans le processus.

« J’ai peur d’avoir oublié une étape clé. »

What if — L’utilisateur

L’utilisateur ne comprend pas la terminologie employée.

« Je ne me rappelle jamais à quoi ce terme fait référence, je confonds les démarches. »

What if L’utilisateur

What if L’utilisateur

What if L’utilisateur

What if L’utilisateur

What if Fournisseur de service

Le service est utilisé massivement par des spammeurs.

« Je rassure les utilisateurs qui sont devenus victimes d'usurpation d'identité. »

What if Fournisseur de service

Le système informatique de service a crashé.

« Je ne peux rien faire sans mon outil de travail. »

What if Fournisseur de service

Les données ont été volées.

« Comment puisse-je encore gérer les données personnelles des citoyens en sécurité ? »

What if Fournisseur de service

L'organisation est en phase de transition.

« Ce n'est plus évident de savoir qui fait quoi et comment. J'ai perdu mes repères. »

What if Fournisseur de service

C'est la première journée de l’agent à ce nouveau poste.

« Je ne sais pas encore où tout retrouver et je me sens un peu perdu. »

What if Fournisseur de service

Son collègue est absent et l’agent est débordé.

« Sans Robin, je dois travailler à un rythme intenable et je n'ai plus de patience.»

What if Fournisseur de service

L'équipe qui gère le service n'est pas en contact avec les utilisateurs.

« Nos utilisateurs ne comprennent pas certaines étapes, pourtant l’équipe projet y a passé beaucoup de temps. »

What if Fournisseur de service

What if Fournisseur de service

What if Fournisseur de service

What if Fournisseur de service

What if Fournisseur de service

Inspiration Actions possibles

Vos points de contacts numériques sont réactifs ; adaptés à l'ordinateur, au smartphone et à la tablette ?

TIP Essayez d'effectuer le parcours vous-même depuis votre smartphone pour identifier ce qui bloque.

Inspiration Actions possibles

Vos points de contacts numériques respectent-ils les règles d'accessibilité web ?

TIP Demandez un audit externe afin de vérifier l'accessibilité de vos solutions numériques.

Inspiration Actions possibles

Le choix dans les menus et les formulaires en ligne est-il suffisamment restreint ?

TIP Vérifiez si vos menus ou formulaires n'offrent pas une liste plus longue que 9 éléments à la fois.

Inspiration Actions possibles

Faites-vous attention à ne pas surcharger vos pages d'information ?

TIP Organisez des tests utilisateurs avec des utilisateurs divers afin de vérifier si votre contenu est clair et concis.

Inspiration Actions possibles

Les utilisateurs peuvent-ils se repérer (visuellement) au cours de vos processus en ligne ?

TIP Listez les endroits où des étapes et/ou le progrès pourraient être visualisés.

Inspiration Actions possibles

Le jargon technique ou juridique est-il évité partout ?

TIP Demandez un audit externe pour évaluer la qualité, la cohérence et l'accessibilité de votre copy web.

Inspiration Actions possibles

Les premiers pas peuvent-ils être encore facilités ?

TIP Ne pas demander tous les informations au début et permettre de compléter des informations plus tard

Inspiration Actions possibles

Pouvez-vous proposer une assistance immédiate (ex. : messagerie instantanée ou appel automatique) ?

TIP Déterminez si vos services d'aide sont prêts à fonctionner d'une façon hybride (téléphone, chat et mail).

Inspiration | Actions possibles

Pouvez-vous améliorer la cohérence de vos plateformes entre elles ?

TIP Envisagez de construire un système de conception à travers l'ensemble de vos plateformes numériques.

Inspiration | Actions possibles

Pouvez encapaciter (davantage) vos agents ?

TIP Formez vos agents d'accueil à reconnaître les difficultés de l'inclusion numérique.

Inspiration | Actions possibles

Pouvez-vous appliquer l'apprentissage par des pairs ?

TIP Partagez des vidéos de citoyens (tutoriels) en train d'effectuer la demarche en les expliquant avec leurs propres mots.

Inspiration | Actions possibles