

TUBÀ'REX : L'EXPÉRIMENTATION



DÉROULÉ



Mardi 18 Octobre 2022 9H30 - 10h30

1. **Présentation de TUBÀ**
2. **L'innovation centrée sur les usages**
3. **L'expérimentation**



MATHIS CACHEUX
PSYCHOLOGUE ERGONOME



PRÉSENTATION DE



L'ASSOCIATION



Depuis 2014, l'association TUBÀ (Lyon Urban Data) accompagne et fédère des acteurs pluriels (entreprises, collectivités, associations, etc.) dans la co-conception et l'expérimentation de services numériques innovants afin d'améliorer la qualité de vie en ville et répondre aux enjeux de développement durable du territoire.



TUBÀ, C'EST...



le **tiers-lieu du numérique responsable et des données** facilitant les rencontres et échanges entre entrepreneurs, grands groupes, collectivités, étudiants et citoyens intéressés par les enjeux numériques, données et urbains



un **projet collectif** aux multiples facettes ayant pour vocation d'accompagner les transitions (environnementale, numérique, etc.) et la résilience des territoires



une **équipe pluridisciplinaire** utilisant des méthodologies centrées usagers (design, sciences humaines et sociales) pour être en lien direct avec les citoyens et les utilisateurs, de l'identification du besoin aux tests des projets



une **offre de services** accessible aux grandes entreprises, aux ETI, aux PME, aux collectivités, aux associations pour mener et développer des projets de transitions urbaines (individuels et collaboratifs), organiser des événements

un **lieu de 950m² ouvert à tous et toutes**, dédié à la collaboration, aux expérimentations et à l'entrepreneuriat, avec des espaces de travail, de réunion et d'événementiel à proximité de la gare Part Dieu dans le centre de Lyon

CHIFFRES CLÉS

35 partenaires/structures
adhérentes publiques et
privées

15 associations
et start-ups
hébergées sur le lieu

près de 1 200 inscrits à la
base de testeurs

6 salariés

une cinquantaine de projets
et événements chaque
année

TUBÀ est membre des réseaux :



la boussole

NOS PARTENAIRES



Entreprises, PME, SU, associations, laboratoires... Rejoignez-nous ;)

NOTRE ÉQUIPE

T|BĀ



MATHILDE COLIN
BUSINESS DEVELOPPER



FRÉDÉRIC LECOÏN
DIRECTEUR



MATHIS CACHEUX
PSYCHOLOGUE ERGONOME



MATHILDE ROMAND
DESIGNER DE SERVICES



PHILIPPE LEMAIRE
CHEF DE PROJET DATA



OPHÉLIE PITAULT
DESIGNER DE SERVICES

NOS MISSIONS



Accompagnement à l'innovation centrée usager

On recueille les besoins des usagers, on imagine, on teste et on évalue des solutions numériques (applications, logiciels etc) avec les usagers pour améliorer la vie en ville et répondre aux enjeux du développement durable grâce à des enquêtes terrains, des design sprints, des questionnaires...



Accompagnement à l'ouverture et la réutilisation des données numériques

On analyse les contextes d'usage, on caractérise l'existant puis on met autour de la table les parties prenantes pour favoriser l'émergence de nouveaux cas d'usage en accompagnant à l'ouverture et la création de données spécifiques.



NOS MISSIONS



Sensibilisation

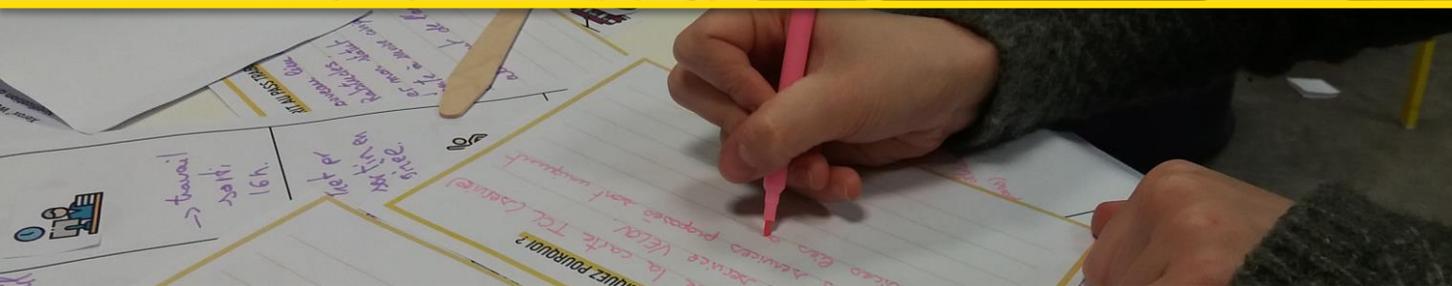
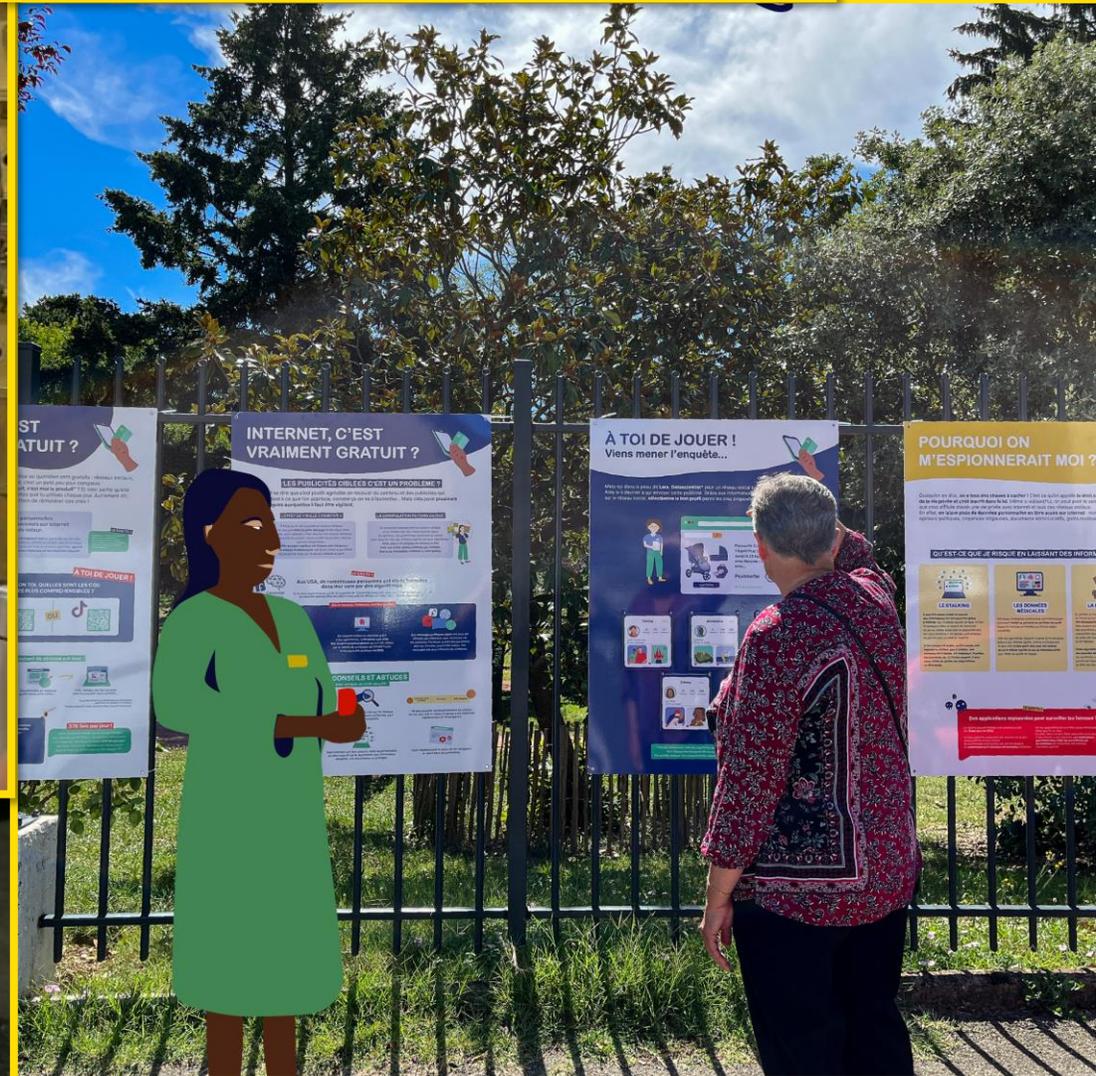
On sensibilise petits et grands aux enjeux numériques et urbains au travers de conférences, de jeux sérieux, d'expositions, d'ateliers ludiques...



Lieu d'échanges et d'initiatives collectives

On facilite les échanges et rencontres professionnelles via un espace de coworking ouvert à tous, une résidence de start-up, PME et associations, ainsi que des événements professionnels et associatifs.





L'INNOVATION CENTRÉE USAGER

L'INNOVATION CENTRÉE USAGER



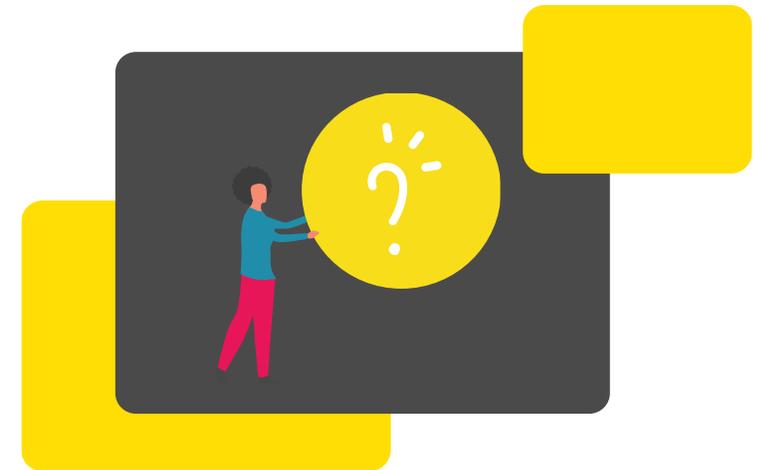
C'est quoi ?

Concevoir des services adaptés aux usagers finaux en les **intégrant dans le processus de conception** du début à la fin



Pourquoi faire?

Les potentiels usagers sont **les mieux placés pour connaître leurs besoins et savoir si un service répond à leurs attentes.**



L'INNOVATION CENTRÉE USAGER



EXPLORATION

Avoir une vision d'ensemble, aborder un regard neutre et objectif.

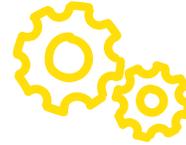
Appréhender des usages relatifs à une situation, identifier des pratiques, des problématiques et des enjeux, afin d'aiguiller le projet et les acteurs-rices à impliquer.



IDÉATION

Tenter, essayer, itérer, adopter une posture de doute.

Faire émerger des idées de services, dispositifs, fonctionnalités afin de répondre aux problématiques relevées lors de la phase d'exploration. Autrement dit, imaginer des solutions.



PROTOTYPAGE

Donner forme à son concept, le matérialiser.

Matérialiser les idées et concepts ressortis dans la phase d'idéation sous forme de dispositifs, objets, applications, logiciels etc..



EXPÉRIMENTATION

Expérimenter c'est évaluer, valider ou invalider des hypothèses.

Mesurer l'impact de nouveaux services ou dispositifs sur les usagers, leur pertinence, ou encore "valider ou rejeter des hypothèses". Plus les méthodes croisent les expertises, plus les démarches sont riches et créatives, plus les résultats produits sont pertinents.



FOCUS : L'EXPÉRIMENTATION

L'EXPÉRIMENTATION



L'expérimentation au TUBÀ, c'est évaluer un nouveau service ou une nouvelle fonctionnalité du point de vue de l'utilisateur final, comprendre ses usages et son comportement.

À QUOI ÇA SERT ?



C'est faire tester son service (ou une fonctionnalité de son service) aux **utilisateurs** potentiels afin de **mettre de côté les idées reçues** et de s'assurer que le projet **ne fait pas fausse route**. Cette démarche permet :

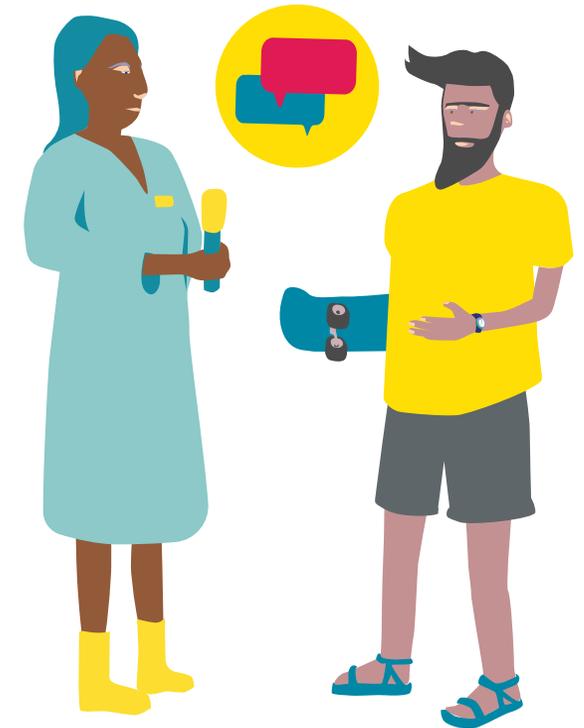
- De **favoriser un service adapté** aux besoins et attentes de l'utilisateur
- De favoriser une **utilisation** de son service
- **D'éviter des coûts** de développement superflus
- Bonus : de faire connaître son service à de nouveaux utilisateurs



COMMENT ON FAIT ?



En mettant le service **entre les mains** des potentiels usagers finaux afin d'observer leur utilisation et en les interrogeant.



CE QU'ON VEUT SAVOIR



On étudie :

- **l'acceptabilité** du service par un individu ou un groupe d'individus : est-ce que le service est en lien avec les valeurs, avec les usages, avec le mode de vie, avec le fonctionnement des potentiels utilisateurs ?
- **l'utilité perçue** : est-ce que le service est considéré comme utile par les potentiels utilisateurs ?
- **l'utilisabilité** : est-ce que ce service est adapté au public cible, est-ce qu'il est agréable et simple à utiliser ?



LES DIFFÉRENTES MÉTHODES



DISCIPLINES

- Psychologie
- Ergonomie
- Design
- Sociologie
- Ethnologie

MÉTHODES

- Tests utilisateurs
- Ateliers de retour d'usage
- Questionnaire
- Dispositif de recueil de réponses



FOCUS : LES TESTS UTILISATEUR



Échantillon

Entre 5 et 10 personnes



Lieu de test

Si possible en situation réelle d'utilisation



Matériel :

- Une fiche d'autorisation d'être interviewé
- Une grille d'entretien
- Une caméra/téléphone portable



Installation

- A côté de la personne pour voir à la fois son écran et son visage



FOCUS : LES TESTS UTILISATEUR



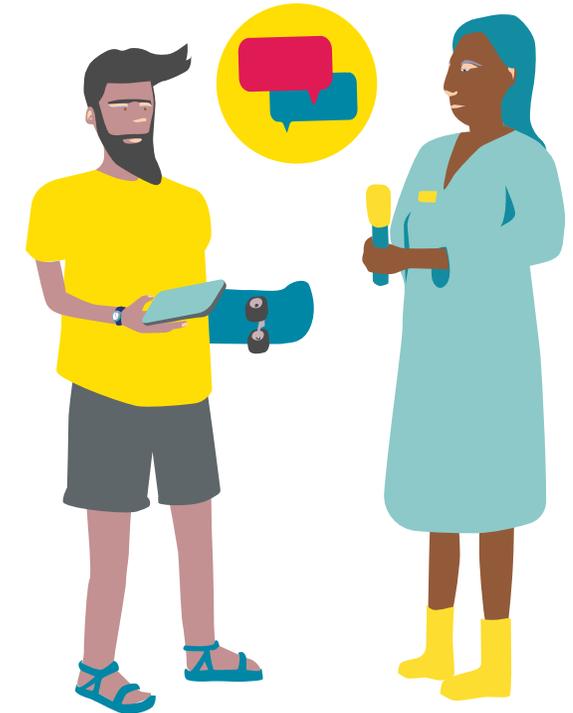
Déroulé

- Expliquer le déroulé global, s'assurer du consentement à être filmé ou enregistré à des fins de recherche utilisateur et demander à l'utilisateur de verbaliser ce qu'il fait.
- Donner 3-4 missions à réaliser sur les différentes fonctionnalités de votre service. *Exemple : Si vous avez un service marchand : « Vous devez acheter cet article sur l'application ».*
- Filmer le parcours des utilisateurs et le faire verbaliser
- Poser les questions d'une grille d'entretien (construite au préalable) sur la démarche réalisée afin de cerner les points à améliorer et imaginer avec l'utilisateur des possibilités d'amélioration



Analyse

- Noter les verbatims et les catégoriser
- Relever les difficultés rencontrées par les utilisateurs



LES DONNÉES QU'ON RECUEILLE



POURQUOI ?
COMMENT ?

ÉTUDE QUALITATIVE

On cherche ici à recueillir des éléments non mesurables. Par exemple comprendre un certain comportement, des motivations et recueillir des avis.

MÉTHODE :

Entretiens



ANALYSE DES DONNÉES :

Catégorisation...



²17⁹₅ QUOI ?
QUI ?

ÉTUDE QUANTITATIVE

On cherche ici à avoir des données quantifiables. Par exemple mesurer l'intérêt d'une population pour un service.

MÉTHODE :

Questionnaire



ANALYSE DES DONNÉES :

Moyenne, corrélation...



Deux méthodes... à combiner !

ADOPTER UNE POSTURE DE CHERCHEUR



LES COMMANDEMENTS DU CHERCHEUR :

CRÉER UN CADRE DE CONFIANCE :

- Expliquer clairement le déroulé de l'entretien, faire signer des autorisations d'enregistrement si besoin
- Demander à l'interviewé d'être le plus honnête possible dans ses réponses



ADOPTER UNE POSTURE DE CHERCHEUR :

- Mettre de côté ses idées reçues, ses préjugés sur son service
- Être prêt à entendre des choses négatives
- Ne jamais couper la parole de l'interviewé
- Ne pas exprimer son désaccord
- Ne pas juger
- Cet exercice n'est pas une discussion, garder vos remarques pour la fin de la séance

BIEN FORMULER LES QUESTIONS



- Poser des questions neutres et éviter les biais !
- Ne pas poser 2 questions dans une même phrase
- Ne pas hésiter à demander « pourquoi »

EXEMPLE DE QUESTIONS « CORRECTES »

- « Qu'avez-vous pensé de l'application? »
- « Qu'avez-vous pensé des tâches/démarches réalisées sur l'application ? »
- « Conseilleriez-vous ce service à un ami ? Pourquoi ? »



EXEMPLE DE « MAUVAISE » QUESTION

- « Comme la page d'accueil est plutôt bien organisée, tu trouves facilement ce que tu cherches sur l'application ? »

INTERROGER UN PANEL REPRÉSENTATIF



-  **Cibler les personnes à interroger**
Qui sont les potentiels usagers de mon service ?
-  **Définir un panel**
S'assurer d'interroger une diversité de profils (CSP, âge, lieu de vie, milieu social etc...)
-  **Mobiliser des participants**
Mobiliser via les réseaux sociaux, le terrain, les partenaires, les amis, la famille... Offrir des récompenses en rétribution si possible



EXEMPLE DE PROJET TUBÀ

MÉTROPOLE
GRAND LYON



EXPÉRIMENTATION « MES PAPIERS » 2021-2022

Création et animation d'un protocole d'évaluation de l'application « Mes Papiers », développée par la Métropole de Lyon afin de faciliter les démarches administratives, auprès d'un panel de citoyens de la métropole. 20 tests utilisateurs ont été réalisés.



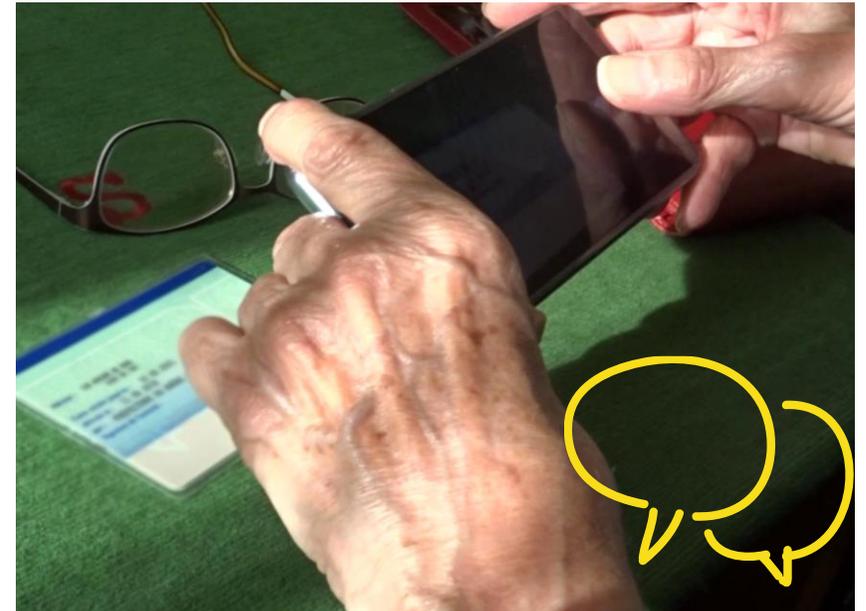
Objectifs

- Comprendre l'interaction réelle des usagers avec l'application ainsi que leurs perceptions, attitudes et motivations envers *Mes Papiers*
- Étudier l'utilité perçue et l'acceptabilité de *Mes Papiers*
- Tester l'utilisabilité auprès de différents publics



Missions

- Construction du protocole d'expérimentation et définition d'un panel de testeurs
- Evaluation de l'application avec 10 personnes en situation de fragilité numérique et 10 personnes plutôt à l'aise avec le numérique en lien avec des structures d'accompagnement du territoire.



VOS QUESTIONS





MERCI

www.tuba-lyon.com

CONTACTS :

mathis.cacheux@tuba-lyon.com