



Monter son premier Open Lab

Je viens de vous donner 4 conseils pratiques pour trouver vos premiers utilisateurs. Maintenant, vous vous demandez sans doute comment faire tenir tout ça ensemble. Heureusement, il y a une méthode pour le faire simplement : la méthode des open labs.

Un open lab, qu'est-ce que c'est ?

C'est une réunion à laquelle vous faites venir les futurs utilisateurs de votre service pour développer ce service avec eux. Dans le monde du numérique, on appelle « open lab » des réunions qui peuvent servir à plein de choses : identifier des problèmes, faire émerger des idées, designer des solutions, améliorer des produits existants... Pour nous, les open labs ont une fonction bien précise : ce sont les comités de pilotage des Startups d'Etat, le lieu où on décide de ce qu'on va faire – parce que c'est aux open labs qu'on rencontre les utilisateurs et que c'est à eux qu'on doit réellement rendre des comptes.

Alors, comment organiser son premier open lab ?

En général, on se fixe comme objectif de l'organiser un mois après le lancement d'une Startup d'État.

- ➔ Le lieu a peu d'importance : l'open lab peut se tenir dans un ministère comme dans une MJC, ça n'a pas d'impact sur le résultat.
- ➔ On fait venir le plus de monde possible : au moins 30 personnes, mais on a fait des open lab pour demarches-simplifiees.fr avec 250 personnes. Si on veut atteindre cet objectif, il faut faire du démarchage : appeler des gens, leur expliquer pourquoi il est important qu'ils participent et les relancer jusqu'à être sûr qu'ils seront bien présents.
- ➔ Il faut faire attention à faire venir uniquement des utilisateurs potentiels, et pas des gens qui viennent simplement pour exprimer leur point de vue – d'ailleurs, il vaut mieux préciser monde qu'il s'agit d'une journée de travail et qu'il n'y aura pas de tour de table où chacun pourra s'exprimer.
- ➔ Ensuite, l'open lab dure une demi-journée où une journée entière.
- ➔ On commence généralement par expliquer le problème qu'on cherche à résoudre, puis on fait un premier atelier pour identifier les principaux besoins des personnes présentes et un second pour imaginer des solutions à ces besoins.
- ➔ Pour les ateliers, faire des groupes de 5 à 10 personnes permet de créer une bonne dynamique d'échange.
- ➔ A la fin de la journée, on se donne rendez-vous pour l'open lab suivant, un ou deux mois plus tard, où on présentera une première version utilisable des solutions sur lesquels ont travaillé.

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

C'est aussi simple que ça.

Quel est l'intérêt de cette méthode ?

D'abord, cela permet de gagner du temps. Au lieu de passer des semaines à courir aux quatre coins de la France pour discuter avec 50 personnes, vous faites venir tout le monde à un seul endroit un seul jour. Et gagner du temps, c'est important quand vous devez faire la preuve de votre impact en six mois.

Ensuite, cela permet de ratisser large. Il est tout à fait possible qu'il n'y ait qu'une personne sur 10, parmi celles qui paraissent intéressées, que vous arriviez à convaincre d'utiliser votre produit. En invitant 50 personnes plutôt qu'en travaillant de près avec 5, vous avez beaucoup plus de chance de trouver rapidement vos premiers utilisateurs. Cela ne veut pas dire qu'il ne va pas falloir travailler ensuite de manière de près avec ces 5 utilisateurs particulièrement motivés, mais grâce à l'open lab, vous les aurez identifiés.

Enfin, cela permet de créer de l'émulation. Il y a un effet waouh pour la plupart des gens qui participent à l'open lab : ils ont l'impression de faire partie d'une communauté de précurseurs qui construit une nouvelle politique publique - et ils n'auraient pas cette impression si vous travailliez seul à seul avec eux.

Sur demarches-simplifiees.fr, une chargée de mission d'une préfecture nous a dit un jour, en sortant d'un open lab, que c'était fantastique parce qu'on était en train d'écrire l'histoire de l'administration.

Le fait que les gens soient motivés est essentiel pour qu'ils utilisent votre produit parce qu'au démarrage, c'est plus à la promesse que vous leur aurez faite qu'au service que vous leur rendez qu'ils adhéreront.

Après avoir regardé ces 4 vidéos, prenez votre fiche produit et rendez-vous en séquence 2 pour remplir les questions correspondantes.

Qui seront vos premiers utilisateurs et comment allez-vous les convaincre ? A vous de jouer !