



## Les 4 conseils à suivre pour maîtriser les imprévus

Il existe en réalité bien plus que ces 4 problèmes imaginaires et nous n'avons peut-être pas identifié toutes les solutions possibles.

Ces quatre conseils nous ont servi aux moments de doutes et nous ont permis de dépasser quelques situations conflictuelles rencontrées :

### - **Le premier conseil : demandez pardon plutôt que la permission**

On a créé API Particulier dans le cadre de l'expérimentation d'un télé service de demande de Bourse. On a commencé par simplement absorber un web service sur le site des impôts et on a demandé à l'utilisateur des identifiants fiscaux qui nous ont permis de retrouver son avis d'imposition. On utilisait ses identifiants pour pré-remplir le télé service des impôts puis on a récupéré les informations utiles à l'aide d'un petit robot pour éviter aux familles de fournir leur justificatif d'impôt.

Aujourd'hui ce sont 45 000 avis d'imposition qui ne sont pas demandés aux usagers tous les mois !

### - **Deuxième conseil, faites de vos utilisateurs vos premiers défenseurs**

N'hésitez pas à utiliser la parole de vos usagers pour promouvoir la valeur de votre service. Par exemple, quand on a créé MDPH en ligne, un service de dépôt de demandes de compensation du handicap auprès des Maisons Départementales des Personnes Handicapées, on a ouvert une page sur laquelle les usagers des départements qui n'utilisaient pas encore notre service, pouvaient juste indiquer qu'ils auraient bien aimé faire une demande en ligne. Ce qui nous a permis de sensibiliser les départements en question et de prouver la valeur du service à nos sponsors au niveau national.

### - **Troisième conseil, n'hésitez pas à demander de l'aide :**

En interne dans vos organisations ou dans la communauté beta.gouv.fr. certaines personnes ont peut-être connu le même problème que vous ou peuvent tout simplement vous servir de canard en plastique pour vous permettre de trouver tout seul la solution pour répondre à votre question.

### - **Créez un service qui marche :**

C'est aussi simple que cela mais tâchez d'être un tel succès que personne ne pourra vous éteindre !

Voilà c'était quelques astuces pour survivre en milieu hostile ! Maintenant prenez votre fiche produit et rendez-vous en partie 4 pour répondre aux questions.

Quel est le pire scénario catastrophe qui puisse vous arriver ?

Quelle est la plus petite action que vous pourriez prendre pour éviter que cela n'arrive ?

Si vous n'avez pas d'inspiration, n'hésitez pas à demander autour de vous et surtout ne vous censurez pas !