

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

Identifier un problème

Dans les 3 prochaines vidéos, nous allons vous aider à rédiger la première partie de votre fiche produit en nous attardant sur 3 points :

- 1- le problème que vous souhaitez adresser ;
- 2- la bonne idée qui vous permet de dire *“on ne l’a jamais fait, on pourrait le faire ainsi, et voilà comment il pourrait changer la vie des gens”* ;
- 3- par quel moyen et stratégies vous allez pouvoir trouver vos premiers usagers et le faire grandir.

En effet, une Startup d’État ou de Territoire s’intéresse toujours à corriger un irritant ou un problème dans une politique publique : des files d’attentes, du non-recours, des délais, de la violence, des dépenses inutiles, des incivilités, des morts.

Ils sont nombreux et les politiques publiques sont partout, elles sont imparfaites mais elles existent et nous souhaitons les améliorer.

Quelle que soit la politique : le social, l’emploi, le transport, l’éducation que vous souhaitez adresser, vous devez commencer par trouver le problème.

Aucune Startup d’État ne s’intéresse à dire *« nous avons telle technologie, c’est génial nous allons déployer la technologie pour faire quelque chose »*.

Nous partons d’un problème. Et c’est très important puisque dans le numérique vous le savez, le « solutionnisme » ambiant génère beaucoup plus de buzz - block Chain, Intelligence Artificielle, chatbot ... - que de solutions pour nos concitoyens.

Alors comment trouver un bon problème ?

Un bon problème c’est ce qui fait dire aux gens *« chaque année, vous le savez, des centaines de milliers, des millions de personnes font... »* La fin de la phrase exprimant une souffrance.

Ce problème, trouvez-le, non pas côté agent mais côté usager.

Intéressez-vous aux files d’attentes dans les administrations, aux personnes qui ne peuvent pas récupérer un document, aux gens qui n’ont pas de service public proche de chez eux ou qui n’ont pas de transport, qui ne font pas recours aux candidatures spontanées (alors que c’est 30% du marché de l’emploi).

Ce problème a souvent un miroir auprès des agents et résoudre le problème pour les usagers va améliorer le bien-être au travail et l’efficacité des agents publics, mais c’est un effet collatéral. Cherchez toujours le problème auprès des usagers.

Ce sera donc le premier paragraphe de votre fiche produit.

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

Pour qualifier le problème de manière précise, n'hésitez pas à le quantifier. Ainsi, plutôt que dire : Pôle Emploi ne fait pas assez recours aux candidatures spontanées et c'est un vrai problème. Il vaut mieux dire :

« Chaque année, 5 millions de demandeurs d'emploi répondent essentiellement à des offres d'emploi qui représentent moins de 20% des embauches annuelles. Ils ne font que peu de candidatures spontanées, alors qu'elles représentent 30% du marché de l'emploi ».

Le problème est donc l'élément fondamental de la fiche produit sur lequel vous devez fonder votre approche. Essayez de le résumer en un ou deux paragraphes.

Nous verrons dans la prochaine vidéo comment vous allez décrire votre solution.