



4 conseils pratiques pour trouver ses premiers utilisateurs

Alors, comment faire concrètement pour trouver ses premiers utilisateurs ?

Sur la base de l'expérience des Startups d'Etat lancées depuis 2013, je peux vous donner 4 conseils pratiques.

Conseil n°1 : trouver des utilisateurs potentiels avant de développer votre produit et développer votre produit pour eux.

Vous connaissez l'histoire de trois développeurs qui s'enferment dans un garage et qui en ressortent au bout de deux ans avec une application révolutionnaire qui leur permet de devenir milliardaires ? Et bien souvent, cela ne se passe pas comme ça.

Ils se concentrent sur le produit pendant 2 ans, s'isolent sortent une appli et personne ne l'utilise.

Dans le secteur public, le réflexe est souvent de répondre à une commande.

Si un ministre, un élu, un directeur d'administration vous a mandaté pour développer un nouveau service, c'est qu'il doit savoir ce qu'il faut faire. Donc votre objectif est de répondre à la commande. Le problème, c'est qu'ils ne connaissent pas plus que vous les vrais besoins des utilisateurs. C'est pour cela que votre priorité doit être de les chercher.

Je vous donne un exemple, celui de demarches-simplifiees.fr. Vous êtes une administration et vous avez encore des formulaires CERFA en papier ? Vous pouvez utiliser ce service pour créer en quelques minutes des formulaires en ligne pour traiter ensuite les demandes déposées par les usagers.

Quand on a lancé cette Startup d'Etat, quelle est la première chose qu'on a faite ? On a trouvé deux administrations particulièrement motivées pour travailler avec nous, on a organisé une première réunion pour faire la liste des fonctionnalités minimales dont ils avaient besoin, puis on les a développées.

Autrement dit, on a trouvé des utilisateurs avant de développer et on a développé pour eux.

Conseil n°2 : miser sur les bons utilisateurs et laisser de côté ceux qui vous posent des difficultés

Le portrait robot du bon utilisateur est le suivant : il souffre vraiment du problème auquel vous vous attaquez, il est suffisamment numérisé pour pouvoir utiliser la solution numérique que vous développez et il est facile à atteindre.

Ce dernier critère est très important. Quand vous créez une Startup d'Etat, vous êtes dans une administration et vous pouvez beaucoup plus facilement contacter les gens qui sont dans

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

l'administration. Si vous développez un simulateur de prestations sociales comme mes-aides.gouv.fr, vous avez de ce fait peut-être intérêt à collaborer avec des travailleurs sociaux qui accompagnent les publics en difficulté, que directement avec ces derniers.

Le portrait robot du bon utilisateur doit être adapté à chaque produit. Je reprend l'exemple de demarches-simplifiees.fr. Après avoir trouvé nos deux premiers utilisateurs, on a longtemps eu des difficultés à en trouver d'autres. On s'est rendu compte qu'on avait du mal à convaincre les ministères sur lesquels on se concentrait à l'époque, parce que la prise de décision était complexe et qu'ils avaient de gros moyens financiers.

Alors on s'est dit : quelles sont les petites administrations avec moins de moyens financiers ? Réponse : les opérateurs de l'Etat.

On a pris la liste des 200 opérateurs de l'Etat, on les a tous appelés et on a trouvé 20 intéressés.

Un autre point, c'est qu'il est important aussi de dire non aux mauvais utilisateurs.

Ceux qui ne sont pas intéressés par ce que vous faites, vous n'aurez pas de mal à les identifier. Mais il y a aussi des gens qui sont intéressés par ce que vous faites et qui pensent que vous êtes là pour résoudre tous leurs problèmes. A chaque fois que vous les verrez, ils vous feront une liste, longue comme le bras, de fonctionnalités qu'il faudrait que vous leur développiez. En un mot, ils vous prennent pour leur prestataire. Il vaut mieux éviter de travailler avec eux parce qu'ils vont vous conduire à développer un service que les autres utilisateurs auront du mal à utiliser.

Dans la prochaine vidéo découvrez 2 autres conseils pour trouver vos premiers utilisateurs.