



Plan de recherche UX - création de l'intranet du STN

Les objectifs de recherche

1. Que savent les agents de police du STN et de ses missions ?
2. Quels sont leurs besoins en matière de ressources, d'outils et d'informations numériques ?
3. Quels types de contenus et fonctionnalités attendent-ils d'un intranet ?
4. Comment les agents organiseraient-ils naturellement l'information numérique ? (catégorisation, priorités, logiques de classement...)

Le public à cibler pour la recherche

Les participants seront recrutés au sein des effectifs de la Police Nationale, principalement des agents susceptibles d'utiliser régulièrement l'intranet.

Différents groupes peuvent être ciblés parmi ces utilisateurs :

- Agents administratifs et agents de terrain.
- Membres des services numériques (développeurs, chefs de projet, techniciens).
- Référents RH ou managers de proximité.

Ces utilisateurs pourront être :

- d'âges, fonctions et niveaux hiérarchiques variés.
- de différents niveaux de maîtrise des outils numériques.
- de zones géographiques diversifiées (territoire national).
- de fréquences d'usage hétérogènes (utilisateurs quotidiens, ponctuels, ou non utilisateurs).
- des agents qui connaissent bien le STN, en lien direct ou indirect avec ses missions.
- des Agents qui ne connaissent pas (ou peu) le STN, afin d'évaluer la clarté des messages, la compréhension des contenus et les besoins d'information.

Un questionnaire filtre permettra de composer des groupes équilibrés selon ces critères.

Méthodologie préconisée

Entretiens exploratoires

Des entretiens semi-directifs seront réalisés afin de recueillir des données qualitatives riches auprès des agents, afin de comprendre leurs attentes, leurs usages actuels des outils numériques, leurs frustrations, et leur perception du département.

5 entretiens seront réalisés auprès du panel. Ils dureront entre 30 et 45 minutes et pourront être en présentiel ou visio. Avec l'accord des sondés, une retranscription automatique sera réalisée par un logiciel spécialisé afin de pouvoir rester attentifs aux informations données par les utilisateurs, tout en ayant une trace qualitative de ces échanges.

Atelier « How might we »

Cet atelier vise à transformer les constats existants en questions ouvertes formulées sous la forme « Comment pourrions-nous... ». Cette reformulation encourage une posture constructive et orientée solutions, qui facilite la génération d'idées innovantes par la suite.

En impliquant l'équipe projet dans cet exercice, cet atelier permettrait d'aligner la compréhension des enjeux, de prioriser les défis à relever, et de poser les bases d'une démarche collaborative.

Benchmark des intranets existants

Le benchmark permettra d'identifier les bonnes pratiques en matière d'intranets et de communication interne, en particulier dans des contextes similaires à celui de la Police Nationale. L'analyse portera à la fois sur

la forme (ergonomie, navigation, hiérarchisation de l'information, design visuel) et sur le fond (types de contenus proposés, ton employé, outils accessibles, logique d'arborescence).

Atelier Crazy 8 pour ébaucher les pistes de solution

Cet atelier a pour but de générer un grand nombre d'idées variées rapidement. Le format rapide limite l'autocensure et stimule l'expression de toutes les idées, même les plus audacieuses. Ce large panel d'options servira de matière première à la sélection et au développement des solutions les plus pertinentes.

Atelier « tri de cartes » pour déterminer l'arborescence du site

Le tri de cartes permettra de recueillir directement auprès des futurs utilisateurs leur manière de structurer et nommer les contenus et fonctionnalités attendus dans l'intranet. Cette méthode révèle les attentes sur l'organisation de l'information. L'objectif étant ici de concevoir une architecture d'information qui corresponde à la logique des utilisateurs, garantissant ainsi une meilleure accessibilité, un gain de temps dans la recherche de contenus, et une expérience utilisateur fluide.