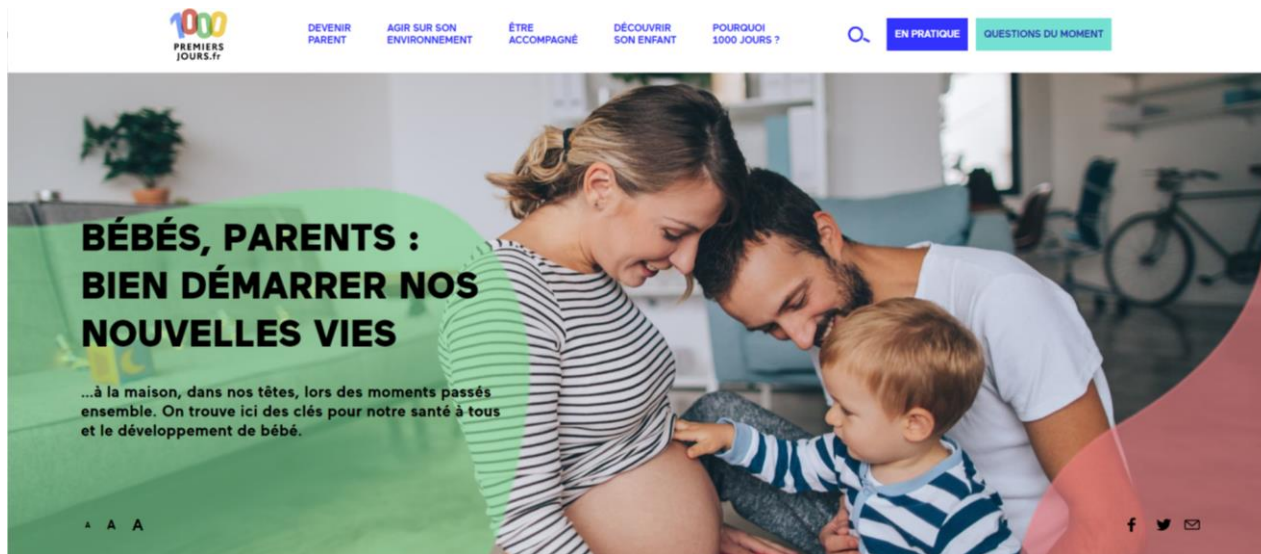




1000-PREMIERS-JOURS.FR QUELLE EXPÉRIENCE POUR LES UTILISATEURS ?

Nathalie Marchal Houzelle, Sofia De Rosso, Justine Trompette
Direction de la prévention et de la promotion de la santé
Unité Interactions précoces – 1000 premiers jours



COLLOQUE BECO
TOULOUSE, 21 AU 23 MAI 2025

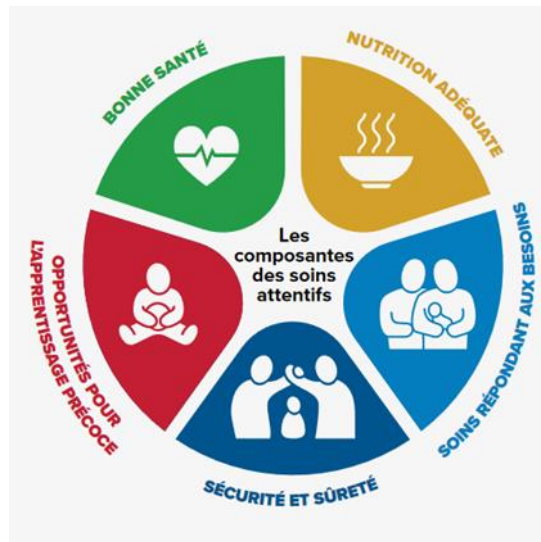
INTRODUCTION : OBJECTIFS DU SITE



Déterminant majeur de la santé, les 1000 premiers jours ont un **impact significatif** sur le développement de l'enfant et sa santé à moyen et long terme, ainsi que sur celle de l'adulte qu'il deviendra.

Objectifs du site Internet :

- Faire connaître l'influence que les environnements physico-chimique et surtout affectif et relationnel des 1000 premiers jours ont sur le développement de l'enfant et sur sa santé jusqu'à l'âge adulte
- Inciter les parents à adopter au quotidien des comportements visant à améliorer ces environnements (nurturing care)
 - En proposant un éventail d'actions du quotidien, basées en particulier sur des interactions parents-enfants de qualité (soins attentifs ou « nurturing care »)
 - En les incitant à prendre soin d'eux-mêmes et en mettant en lumière les soutiens pouvant améliorer le bien-être parental



Cadre des besoins fondamentaux Harvard : <https://developingchild.harvard.edu/>,
Cadre pour les soins attentifs ou « nurturing care », OMS : <https://nurturing-care.org/>

INTRODUCTION : LE SITE 1000-PREMIERS-JOURS.FR

Un site proposant trois entrées complémentaires

Explicitation des enjeux de cette période

Une rubrique
"Pourquoi 1000 jours ?"

200 objets cliquables
3 messages maximum par objet
Plus de 350 messages

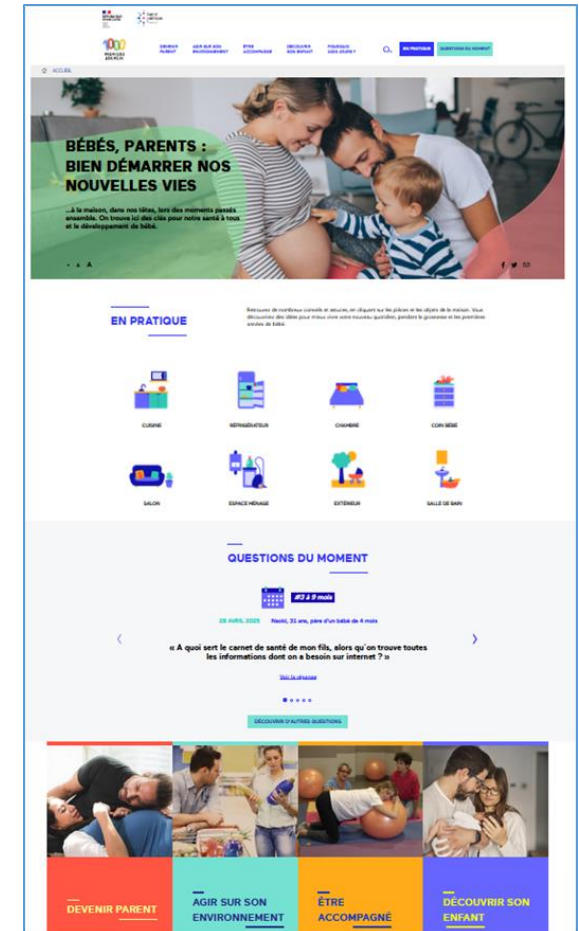
Entrée par l'outil
En pratique

Plus de 90 questions/réponses avec une nouvelle question chaque mois
Organisées par période

Entrée par les
Questions du
moment

90 articles
24 vidéos (Vidéos animées, témoignage de parents, regard d'experts)

Entrée plus
classique par 4
rubriques



INTRODUCTION : SITES ET APPLI DEVENUS PRINCIPAUX VECTEURS D'INFORMATION



DES DÉFIS IMPORTANTS À RELEVER POUR DES UTILISATEURS EXIGEANTS:

- en terme de fonctionnalités attendues,
- liée à leurs habitudes lorsqu'ils recherchent une information sur Internet,
- liée aux nouvelles technologies.

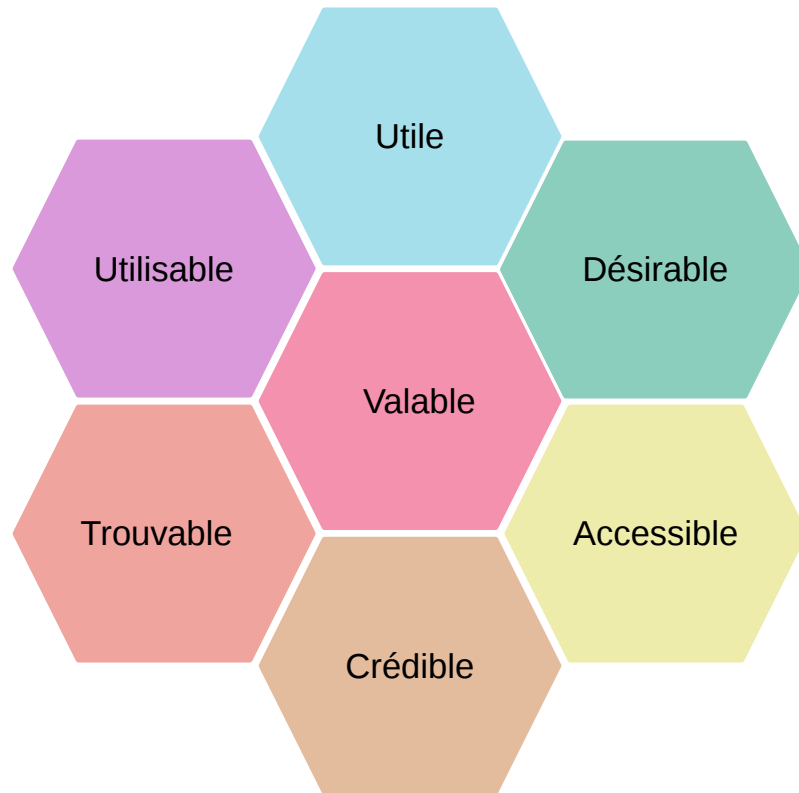
UNE EXIGENCE FORTE EN TERME DE QUALITÉ DE L'INFORMATION SANTÉ ET À JOUR DES DERNIÈRES CONNAISSANCES SCIENTIFIQUES

➤ **devenir site de référence** pour l'utilisateur.

L'expérience utilisateur **dès l'arrivée sur le site** est un des éléments déterminants, pour qu'il envisage de revenir... qu'il se souvienne du site...

INTRODUCTION - EXPÉRIENCE UTILISATEURS (UX = USER EXPERIENCE) : DE QUOI PARLE-T-ON ?

L'expérience utilisateur selon Morville (2005)



Pour Norman et al. (1995), l'UX comprend tous les aspects de l'interaction entre l'utilisateur final et le produit.

C'est le **ressenti de l'utilisateur** lors de l'utilisation du service

Pour Morville (2005), l'UX se concentre sur la **compréhension profonde des utilisateurs.**

Enjeux : Créer une convivialité efficace et efficiente, une expérience agréable nécessite de prendre en compte les différentes exigences des utilisateurs.

Norman D, Miller J, Henderson A. What you see, some of what's in the future, and how we go about doing it: HI at Apple Computer. In: Conference Companion on Human Factors in Computing Systems [Internet]. New York, NY, USA: Association for Computing Machinery; 1995

Morville P. Ambient Findability: What We Find Changes Who We Become. 2005.

OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION



Objectifs généraux :

- Evaluer l'expérience utilisateurs du site
- identifier les axes d'optimisation

Objectifs spécifiques :

- Identifier en quoi le site est une plus-value pour l'information correspondant aux attentes et aux questions des futurs et jeunes parents ;
- Identifier quels sont les contenus et les formats qui sont les plus utiles, utilisables, désirables, trouvables, accessibles, crédibles et auxquels les utilisateurs donnent le plus de valeur et expliquer pourquoi ils le sont.

Étude qualitative (entretiens individuels semi-directifs) de cas unique à visée descriptive et exploratoire

Population : échantillon « d'unités types », constitué pour :

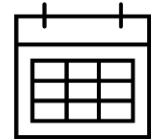
- couvrir une diversité de territoires de la France hexagonale ;
- prendre en compte la diversité de la cible ;
- être au plus près de la réalité d'utilisation des sites en santé.

Choix de la taille de l'échantillon : Une base de réalisation de 25 entretiens environ a été jugée suffisante pour obtenir les principales informations attendues et répondre aux objectifs de l'étude.

Analyse des données : Les données recueillies ont été analysées à l'aide d'une grille thématique intégrant les 7 dimensions de l'expérience utilisateur de Morville.

MÉTHODE : ECHANTILLON

28 entretiens individuels d'une heure (face-à-face et visio)		
10 <u>futurs</u> parents primipares (Grossesse >3 mois)	12 parents de jeunes enfants de moins de 2 ans <u>primipares</u>	6 parents de jeunes enfants de moins de 2 ans <u>multipares</u>
5 CSP- 3 CSP moy 2 CSP+	6 CSP- 3 CSP moy 3 CSP+	4 CSP- 1 CSP moy 1 CSP+
6 femmes 4 hommes	7 femmes 5 hommes	5 femmes 1 homme
Diversité de territoires : 14 urbains / 7 péri-urbains / 7 ruraux		
Diversité de structure familiale : 5 familles monoparentales et 23 familles avec deux parents		
Niveau de littératie : 16 personnes avec un faible niveau de littératie, 8 avec un niveau de littératie moyen et 4 avec un haut niveau de littératie		



Entretiens

Du 28 juin au 17 juillet
2023

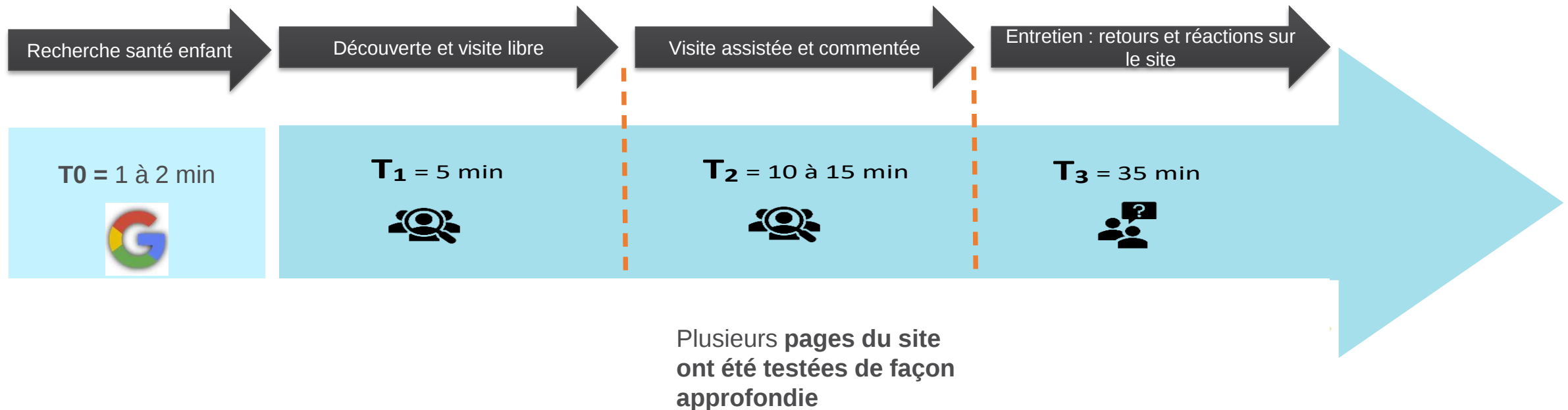
Menés par 3 enquêtrices

21 entretiens conduits en
face-à-face

3 lieux : Paris, Tours,
Grenoble et leurs régions
respectives

et 7 en visio (France
entière).

MÉTHODE : DÉROULÉ DES ENTRETIENS



RÉSULTATS : POINTS FORTS

Un site riche répondant en partie aux attentes des futurs parents et parents d'enfant de moins de 2 ans

Valable : Information complète et de qualité

- Information perçue comme étayée, et aux propos justifiés
- Contenus variés
- Site institutionnel de référence

Surtout pour les futurs
parents ou parents
primipares

« Le site, je le trouve parfait, **il est très informatif et il nous permet d'apprendre des choses** qu'on ne savait pas. »
(E23, H, 23 ans, primipare, enfant de 13 mois, CSP-, lit moy, France entière)

Utilisable

- Bonne navigabilité (ordinateur et mobile)
- Fonctionnalités de navigation familières
- Les dessins de « En pratique » sont clairs et la tonalité ludique est appréciée

« Tout le monde est habitué à naviguer sur ce genre de site-là. » (E8, H, 29 ans, en couple, primipare, enfant de 3 mois, CSP-, lit. faible, Tours)

Désirable (mais trop peu de témoignages)

- Forme appréciée : couleurs, mise en page, polices etc.
- Les formats vidéos : un attendu pour tous
- Articles longs, très rédigés, mais clairs
- Vocabulaire adapté
- Ton neutre et non culpabilisant.

« **Ce que je lis, c'est des mots faciles.** Il n'y a pas trop de termes médicaux pour que ce soit compliqué. » (E16, F, 39 ans, en couple, futur parent - grossesse de 7 mois, CSP-, lit. moy, Paris)

RÉSULTATS : L'UTILISABILITÉ DE « EN PRATIQUE » QUESTIONNÉE



- Manipulation des objets complexe, accès aux messages de « **En pratique** » n'est pas compris
- Même après navigation, les parents ne comprennent pas clairement l'objectif de la rubrique.



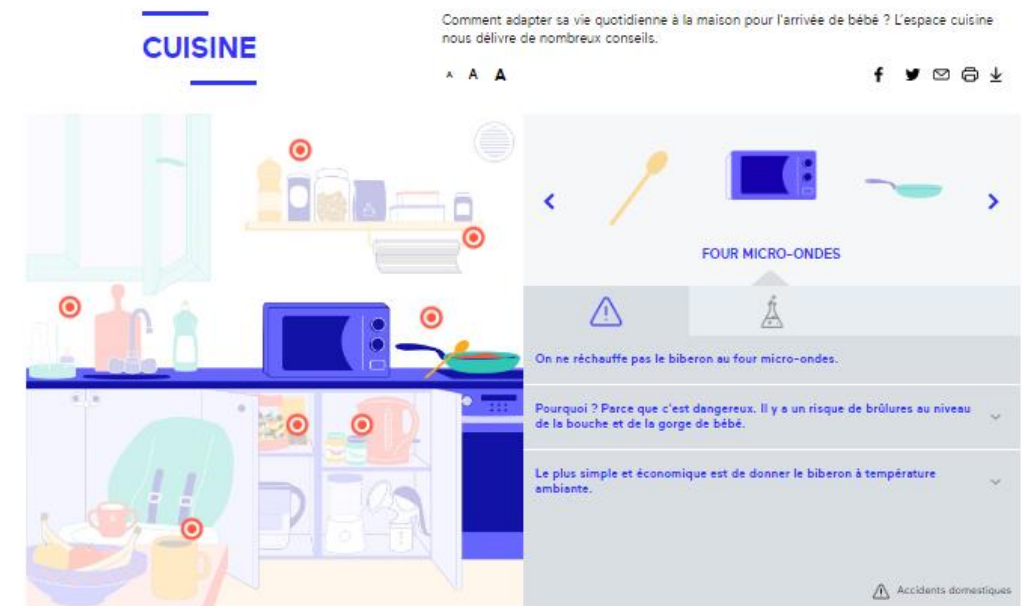
- La rédaction des contenus de « En pratique » très accessible particulièrement utilisable par les personnes ayant un **faible niveau de littératie en santé**.



- Le ton affirmatif mais neutre, non culpabilisant selon la plupart des interviewés, répond aux attendus. Ils apprécient de trouver la justification aux conseils énoncés.

« C'est bien expliqué. En plus il y a des gros contenus et c'est du bon conseil. Ils ne disent pas « il faut faire comme ça », c'est conseillé. »
(E7, H, 41 ans, marié, primipare, enfant de 21 mois, CSP-, lit. faible, Grenoble)

« Les images et où les points rouges sont mis, je trouve que c'est très mal fait, (...) à chaque fois je vais cliquer sur quelque chose et c'est pas du tout ce à quoi je m'attends. »
(E15, F, 31 ans, en couple, primipare et grossesse de 4 mois, enfant de 1 an, CSP-, lit. faible, Paris)



RÉSULTATS : POINTS FAIBLES



Crédibilité

Si la dimension informative du site le rend plutôt crédible même si, certains éléments ne sont pas suffisamment valorisés :

- Les **logos** République Française et Santé publique France
- Les réponses aux « Questions du moment » **manquent d'une signature d'expert**
- Les **vidéos** « Paroles d'expert » **peu identifiées**
- Des **références réglementaires trop techniques**
- Des données perçues comme pas actualisées

« C'est dommage, c'est pas signé (...) **Au moins signer "Anne, médecin"**, ça serait un peu plus ... Si c'est un **médecin qui a répondu, on le croit.** » (E10, F, 26 ans, en couple, futur parent - grossesse de 5 mois, CSP moy, lit. faible, Tours)

Trouvabilité

- **Des titres de rubriques pas toujours explicites** sur leur contenu (« Devenir Parent », « Agir sur son environnement », « En pratique » et « Questions du moment »)
- Hormis pour « En pratique » et « Questions du moment », **pas assez de raccourcis** pour accéder plus facilement aux articles
- Un **moteur de recherche** peu opérant

« Si je veux un thème précis, il faut que **je clique premier onglet, deuxième onglet, troisième onglet pour, après, arriver sur l'info.** (...) En mode découverte il est très ludique, il est très agréable à parcourir, mais en **termes d'information, il n'est pas très pratique pour une info précise.** » (E1, F, 26 ans, célibataire, primipare, enfant de 18 mois, CSP moy, lit faible, Grenoble)

RÉSULTATS : POINTS FAIBLES



Utilité : hiatus entre positionnement du site et attentes des parents ce qui génère une déception chez les parents

Un format de présentation de l'information pas assez direct et visuel

- Pas suffisamment de vidéos-tutos, photos, infographies
- Trop peu de listes ou de résumés et des textes jugés parfois trop longs

Un contenu qui manque de conseils opérationnels

- Des difficultés à percevoir l'objet, l'intention et la cible du site
- Un contenu avec des informations très (trop?) généralistes, voire encyclopédiques
- Une dimension de prévention appréciée mais à laquelle il manque des conseils directement opérationnels (comment mettre une couche, quels cubes acheter pour son bébé, etc.)

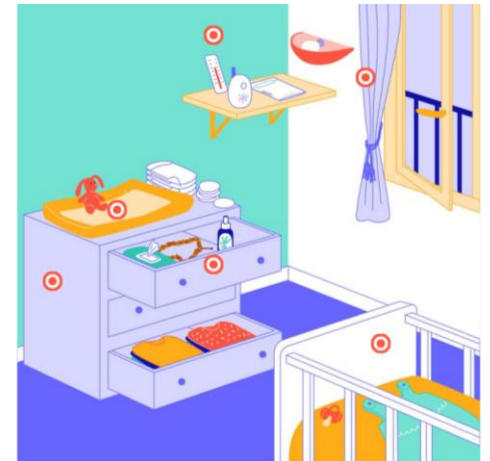
« Je trouve qu'à l'époque où j'ai cherché, il y avait **trop d'informations, c'était pas assez précis** dans ce que je voulais retrouver. Le site ne m'avait pas donné envie, il y avait trop de sujets différents alors que j'avais des questions précises. » (E3, F, 28 ans, mariée, primipare, enfant de 8 mois, CSP+, lit. faible, Grenoble)

« **Déjà c'est un gros paragraphe. Ça m'aurait un peu saoulée, je pense.** Si j'avais été toute seule, je l'aurais lu en diagonale. » (E12, F, 32 ans, en couple, primipare, enfant de 22 mois, CSP moy, lit. faible, Paris)

Les parents recherchent des réponses rapides à leurs questions

Proposer une réponse aux questions que peuvent se poser les parents par rapport à la parentalité et à la santé de leurs enfants nécessite de prendre en compte des exigences :

- D'**efficacité** : les parents veulent un accès rapide à une solution intelligible ;
- D'**opérationnalité** : ils veulent se sentir capable de faire au mieux ;
- Et du **caractère sensible de ces propositions** : les parents ont très peur d'être culpabilisés, surtout une fois l'enfant né, car leurs convictions sont déjà bien ancrées. Les futurs parents et ceux de nourrissons sont les plus réceptifs à une information nouvelle.



DES POINTS ENCORE À TRAVAILLER

« Comme il est **sorti en sponsorisé**, j'aurais pas pensé à ce que ce soit un **site officiel**. » (E18, F, 36 ans, mariée, primipare et grossesse de 4 mois, enfant d'un an, CSP-, lit. faible, Paris)

« C'était dans le sens où, avec la **CAF**, il y avait une histoire de mille premiers jours où on pouvait avoir des aides ou des conseils sur l'arrivée d'un enfant. J'ai déjà **vu le lien passer, mais c'est vrai que j'avais pas cliqué**. » (E21, F, 28 ans, mariée, futur parent - grossesse de 8 mois, CSP +, lit. faible, Paris)

Référencement naturel (SEO) : pas optimal,

- Le site 1000-premiers-jours.fr n'apparaît **pas au début de la liste des résultats...**
- ... ou apparaît en **contenu sponsorisé**, ce qui peut susciter de la méfiance.

Vocation ressource pas encore installée

- Une **promotion** par les professionnels de santé encore **rare**
- Son **caractère institutionnel**, même si **vecteur de confiance**, ne mène pas forcément à sa consultation

CONCLUSION : UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR INCITE À...



Améliorer le référencement naturel du site

Faire connaître le site le plus tôt possible (en particulier dès la grossesse)

Améliorer la trouvabilité sur le site

Prendre en compte nouveaux usages du web

Proposer plus de conseils pratiques

Cette évaluation qualitative contribue :

- À l'**actualisation** des articles (en continu)
- À la **réflexion** pour une transformation du site Internet (prévue en 2026)

Est complétée par une **étude quantitative auprès des usagers du site Internet** (menée début 2025)

BÉBÉS, PARENTS : BIEN DÉMARRER NOS NOUVELLES VIES

...à la maison, dans nos têtes, lors des moments passés ensemble. On trouve ici des clés pour notre santé à tous et le développement de bébé.

A A A

f t e

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

nathalie.houzelle@santepubliquefrance.fr

