

UNE APPLICATION SMARTPHONE POUR L'ENQUÊTE BUDGET DE FAMILLE : VALIDER UN NOUVEL OUTIL DE COLLECTE PAR DES TESTS D'UTILISABILITÉ

Simon Moreau(), Julia Dirand(**), Christine Fluxa(**)*

() Insee, Direction des statistiques démographiques et sociales*

*(**) Insee, Direction de la Méthodologie et de la coordination statistique et Internationale*

simon.moreau@insee.fr

Mots-clés : Multi-mode, innovations, collecte, test utilisateur

Domaine concerné : Collecte - Multimode

Résumé

L'enquête Budget de Famille (BDF) vise à obtenir une vue d'ensemble des dépenses et des ressources des ménages. Traditionnellement, l'enquête recueille des données par le biais de deux entretiens en face à face et de carnets papier, dans lesquels les ménages notent manuellement leurs dépenses ou joignent leurs tickets de caisse pendant une semaine. Une innovation sera introduite pour la prochaine édition de l'enquête en 2026 : la mise en place d'une application smartphone, pouvant se substituer au carnet papier si l'enquêté le choisit. Elle permettra de noter ses dépenses en prenant en photo un ticket de caisse ou en sélectionnant le produit acheté sur une liste déroulante.

Un test d'utilisabilité de cette application a été mené en novembre 2024. Les tests d'utilisabilité visent à mieux cerner l'expérience d'un utilisateur face à un produit ou un service. Ils s'attachent en particulier à évaluer l'ergonomie, la simplicité d'usage d'une interface ou d'une application ainsi que le niveau de satisfaction de l'utilisateur face à l'outil.

L'objectif principal de ce test est d'évaluer la facilité d'utilisation et l'efficacité du micro-service de prise en photo des tickets de caisse dans l'application BDF. On cherche à évaluer si ce mode de saisie des dépenses est privilégié par les participants, et à faire émerger des pistes d'amélioration dans l'ergonomie de l'application, pour la valider comme un outil de collecte de l'enquête.

Le protocole mis en place pour ce test a été construit dans le cadre du projet européen Smart Survey Integration. Le test repose sur la technique de la pensée à voix haute : l'utilisateur énonce ses pensées et son ressenti (par exemple la difficulté à réaliser la tâche) pendant qu'il réalise les tâches demandées. La mise en place de tests avec le même protocole pour tous les pays permet la comparabilité des résultats. Cet article présente les résultats obtenus lors du test réalisé en France.

Le test a eu lieu dans les locaux de l'Insee, chacun des 15 participants a été reçu individuellement pendant environ une heure. Ils ont été invités à réaliser 6 à 9 tâches, selon leur rapidité, consistant en des actions simples dans l'application comme ajouter une dépense, ou vérifier le résultat. À la suite de la réalisation de ces tâches, un entretien semi-directif a été mené pour collecter l'avis de l'utilisateur.

Le retour général des participants sur l'application est positif. Les participants sont capables de réaliser les tâches. Une fois que les participants ont expérimenté les deux méthodes pour enregistrer une dépense, les dépenses suivantes sont faciles à enregistrer. Le retour des participants sur le design et les fonctionnalités est globalement positif. L'Insee représente une marque de confiance, dès l'installation de l'application et dans la perspective de transmettre ses données de consommation.

La méthode de la prise en photo des tickets de caisse est jugée plus facile, et plus fiable. La grande majorité des participants préfère prendre une photo à renseigner tous les produits achetés.

Les participants les plus âgés ont eu plus de difficultés à utiliser l'application. Les 3 participants de plus de 65 ans sont ceux qui ont montré le plus de difficultés à chaque étape du test. Malgré les tutoriels, l'application ne fournit pas une information absolument complète sur son fonctionnement, et nécessite de procéder par essai/erreur. Pour des personnes peu à l'aise avec les applications en général, ce processus prend du temps, et peut générer des erreurs.

Ces résultats sont cohérents avec ceux des tests menés dans les autres pays européens dans le cadre du projet Smart Survey Implementation, mettant en avant la nécessité de proposer des applications simples, avec des tâches pouvant être réalisées rapidement. Ils permettent de considérer que d'un point de vue de l'utilisabilité, l'application Budget de Famille est un outil de collecte valable pour les répondants ayant des compétences suffisantes dans l'utilisation de leur smartphone. Cela conduit à un protocole pour BDF 2026 où l'application ne sera proposée qu'aux personnes ayant déjà installé une application sur leur téléphone.

Abstract

The French Household Budget Survey (BDF) traditionally uses paper diaries to record household expenses. For the 2026 edition, a smartphone app will be introduced as an alternative, allowing users to log expenses by taking receipt photos or selecting items. A usability test was conducted in November 2024 with 15 participants at Insee. The test, based on the "think-aloud" protocol, assessed ease of use, efficiency, and user satisfaction. Results showed positive feedback: participants could complete tasks and found the photo method faster and more reliable than manual entry. The app's design and functionalities were generally well-received, supported by Insee's trustworthiness. However, older participants (65+) struggled significantly despite tutorials. Findings align with other European tests under the Smart Survey Integration project, emphasizing the need for simple, intuitive tools. Overall, the app is validated as a viable data collection tool for tech-savvy users, and in 2026 will only be offered to individuals who previously installed a mobile application.

1. Contexte du test d'utilisabilité

1.1. Une application pour la collecte de l'enquête Budget de Famille 2026

L'enquête budget de famille repose sur un protocole qui met en œuvre deux outils de collecte : l'interrogation en face à face, lors de deux visites d'environ une heure chacune, et la tenue d'un carnet de dépense, en papier auto-administré (jusqu'à la vague 2017).

Le carnet papier est utilisé pour collecter les dépenses les plus fréquentes, le ménage ayant pour consigne de consigner l'intégralité de ses dépenses sur 7 jours consécutifs. Il dispose pour cela de deux options : remplir le détail à la main dans un tableau (ex : baguette / 1€10 / boulangerie...) ou coller un ticket de caisse. Il est nécessaire de connaître le détail des achats, car l'enquête collecte une information au niveau fin du produit.

Pour la prochaine édition de l'enquête qui aura lieu en 2026, une application sur smartphone sera proposée aux enquêtés. Elle reprend les mêmes fonctionnalités que le carnet papier. L'enquêté pourra choisir un produit sur liste de produits pré codifiés¹, ou prendre en photo un ticket de caisse, en ajoutant dans les deux cas quelques informations sur l'achat (lieu, date, magasin, achat en ligne ou à l'étranger).

Une application spécifique a été développée par l'Insee, en utilisant le code source de l'application néerlandaise @HBS. Ce code a été modifié, avec deux évolutions principales :

- implémentation de l'*OpenID connect*, pour réaliser l'authentification de l'utilisateur sur le portail de l'Insee et non dans l'application
- intégration de la base de données dans le SI Insee

Par rapport à la version néerlandaise, l'information issue du ticket (reconnaissance des caractères, classification de la dépense) sera traitée en back-office, sans que le répondant ne dispose des résultats de ces étapes. Ce choix de conception a pour but de limiter la charge supportée par le répondant. Voici ci-dessous des captures d'écran de l'ajout d'un ticket de caisse dans l'application :

¹Il est également possible de saisir un libellé de produit en clair si aucun item de la liste ne convient à l'utilisateur

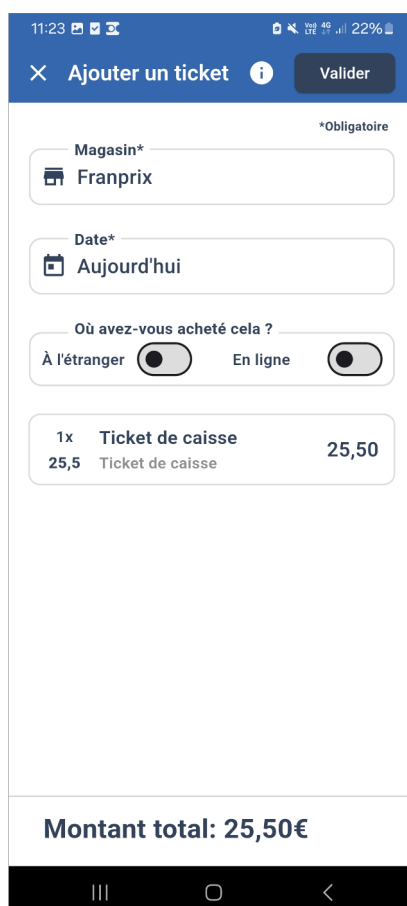


Figure 1 : Captures d'écran de l'application Budget de Famille de l'Insee (ajout de la photo d'un ticket)

Les motivations pour développer une telle application pour le carnet de dépenses de BDF sont multiples pour l'Insee :

- Image de l'institut : il devient difficile de présenter des outils papier uniquement pour les modes auto-administrés
- Traitement de la donnée : les données issues de l'application sont disponibles plus rapidement, et dans des formats plus faciles à manipuler dans la chaîne d'aval statistique. Par ailleurs, les produits sélectionnés sur liste dans l'application sont directement codifiés dans la nomenclature cible, alors que les ajouts manuels des carnets papiers nécessitent une phase de saisie puis une phase de codification, ce qui génère des erreurs.
- Amélioration du taux de réponse pour certaines catégories de la population : l'idée que les nouveaux modes de collecte permettent de limiter les baisses tendancielle des taux de réponses aux enquêtes de la statistique publique n'a toutefois pas été totalement établie empiriquement.

1.2. Le projet européen Smart Survey Implementation

Les tests d'utilisabilité ont été réalisés dans le cadre du projet européen *Smart Survey Implementation (SSI)*, financé par Eurostat, réunissant divers instituts nationaux de statistiques (Allemagne, Belgique, France, Italie, Pays-Bas, Slovénie) et universités. Ce projet fait suite à un précédent consortium « *Trusted smart survey* » qui a permis l'émergence de nouveaux outils de collecte, dont l'application néerlandaise sur laquelle se base l'application de l'Insee.

Ces travaux ont pour objectif de tester et développer des outils de collecte innovants, de promouvoir des solutions partagées et réutilisables et de valider scientifiquement ces outils pour collecter des enquêtes dans la statistique publique européenne.

Le projet mobilise le concept de micro-service : il s'agit d'une brique logicielle autonome, pouvant être implémentée dans différentes plateformes, permettant de réaliser une tâche précise. Pour l'application BDF, un micro-service « prise de photo avec reconnaissance optique et classification automatique », pouvant être utilisé par différentes applications, a ainsi été développé. Ce micro-service n'étant pas encore disponible au moment des tests d'utilisabilité, le test a été réalisé sur la version de l'application de l'Insee utilisée pour le test de mode mené en 2024. Cette version permet néanmoins d'utiliser l'appareil photo pour renseigner des dépenses, et donc de tester auprès des participants la pertinence de ce mode de collecte *smart*.

Ces tests ont également été conduits en Allemagne, Belgique, Norvège et aux Pays-Bas.

2. Les tests d'utilisabilité

2.1. Qu'entend-on par test d'utilisabilité ?

2.1.1 Définition de l'utilisabilité

L'utilisabilité d'un produit ou d'un service désigne le degré avec lequel un utilisateur peut l'apprendre, l'utiliser efficacement, le mémoriser, l'apprécier et limiter les erreurs commises. Elle est généralement caractérisée par cinq composantes (Dumas et Redish, 1999) :

- la facilité d'apprentissage : rapidité avec laquelle un utilisateur novice comprend comment accomplir une tâche
- l'efficacité d'utilisation : capacité à accomplir une tâche correctement et dans un temps limité
- la facilité de mémorisation : possibilité de réutiliser l'outil après une période d'inactivité sans réapprentissage complet
- la satisfaction à l'utilisation : ressenti positif ou négatif de l'utilisateur vis-à-vis de l'outil
- la fréquence et gravité des erreurs commises lors de l'utilisation

Il convient de distinguer l'utilisabilité d'autres notions proches mais différentes. L'utilité, tout d'abord, renvoie à la présence effective des fonctionnalités nécessaires : un outil peut être parfaitement utilisable mais inutile s'il ne propose pas les options attendues. La pertinence, ensuite, concerne l'adéquation de l'outil aux besoins exprimés par ses utilisateurs : elle évalue si l'outil répond réellement à la finalité qui a motivé son développement. L'utilisabilité se situe donc à l'interface entre la conception technique et l'expérience de l'utilisateur.

2.1.2 Définition d'un test d'utilisabilité

Un test d'utilisabilité est une méthode d'évaluation empirique qui consiste à demander à des participants représentatifs de la population cible d'accomplir des tâches prédéfinies à l'aide d'une interface ou d'un service. Ils peuvent être modérés ou non. Dans les tests non modérés, le participant réalise les tâches de manière autonome, souvent à distance, sans intervention extérieure. Cette approche permet de recueillir des données auprès d'un plus grand nombre de personnes dans un contexte plus naturel, mais elle offre moins de profondeur d'analyse qu'un test modéré où l'échange direct enrichit la compréhension des difficultés rencontrées. Dans les tests modérés, un modérateur accompagne le participant. Un observateur est aussi présent pour noter les réactions verbales et non verbales du participant.

Le modérateur joue un rôle central dans le bon déroulement d'une séance de test utilisateur. Il veille au respect du protocole, du scénario et du temps imparti, afin d'obtenir des résultats fiables et

comparables. Son rôle consiste à présenter les tâches au participant, à s'assurer qu'elles sont bien comprises et à instaurer un climat de confiance en rappelant que ce n'est pas la personne mais l'outil qui est évalué. Pendant la séance, il encourage la verbalisation, observe sans intervenir et relance au besoin par des questions ouvertes et neutres, sans influencer ou diriger les réponses. Il agit comme facilitateur, laissant émerger les réactions spontanées et recueillant des retours authentiques.

Au cœur de ce dispositif, les tâches à réaliser par le participant constituent l'élément structurant du test. Elles doivent être précisément définies, correspondre à une action typique de l'utilisateur, et présenter une difficulté adaptée : ni trop simple, afin de ne pas biaiser le test, ni trop complexe, afin de ne pas décourager inutilement le participant. Elles doivent également être formulées de manière claire et neutre, sans indiquer la solution attendue, afin de laisser émerger les comportements spontanés. Idéalement, une tâche s'inscrit dans un scénario réaliste qui reflète une situation d'usage concrète, de manière à reproduire au mieux les conditions rencontrées par l'utilisateur et à garantir la pertinence des observations. Enfin, l'enchaînement et le nombre de tâches doivent être pensés avec soin pour couvrir les objectifs de l'étude tout en respectant le temps imparti et la capacité d'attention des participants.

2.2. Pourquoi avoir recours à un test d'utilisabilité ?

2.2.1 L'intérêt de recourir à des tests d'utilisabilité en général

Le recours à des tests d'utilisabilité se justifie par leur capacité à révéler très tôt, et de manière concrète, les problèmes que les utilisateurs peuvent rencontrer face à un produit ou un service. L'observation directe permet d'identifier et d'anticiper les problèmes dès la conception du produit ou du service. Elle met en évidence ce qui fonctionne réellement et ce qui, au contraire, risque de générer des erreurs, de la confusion ou des abandons.

Les tests d'utilisabilité offrent également une occasion unique de repérer des pistes d'amélioration. Les réactions spontanées des utilisateurs, leurs suggestions ou leurs comparaisons avec d'autres applications nourrissent la réflexion des concepteurs et permettent de faire évoluer le produit dans une direction plus conforme aux attentes.

Enfin, les tests d'utilisabilité permettent de mieux comprendre les comportements et les préférences des utilisateurs cibles. En observant comment les participants choisissent, analysent, interprètent, on accède à une connaissance fine de leurs habitudes et de leurs attentes.

2.2.2 L'intérêt de recourir à un test d'utilisabilité pour évaluer l'application Budget des familles

Le test d'utilisabilité est particulièrement pertinent pour évaluer l'application Budget des familles, car il accompagne la transition d'un carnet papier bien ancré vers un outil numérique. Il permet de vérifier que ce passage s'effectue sans difficulté majeure pour les utilisateurs et d'identifier les éventuels obstacles qui pourraient freiner leur appropriation de l'application.

Cette démarche est d'autant plus importante que l'application doit être utilisée par des ménages aux compétences numériques variées, y compris ceux peu familiers avec les outils digitaux. Le test d'utilisabilité aide à s'assurer que l'interface est claire, intuitive et adaptée à tous les profils.

Pour obtenir des résultats représentatifs, il est essentiel de recruter des participants diversifiés, représentant la population cible. Le protocole précise qu'il faut inclure des utilisateurs d'âges différents afin de repérer des difficultés spécifiques à certains groupes et d'y apporter des solutions adaptées.

En plaçant les participants dans des conditions proches de celles de l'enquête, le test révèle les hésitations, incompréhensions ou erreurs récurrentes. Ces retours permettent d'apporter des améliorations ciblées, renforçant ainsi la convivialité et l'efficacité de l'application.

En somme, cette démarche garantit que l'application Budget des familles n'est pas seulement fonctionnelle, mais également accessible et simple d'usage pour l'ensemble des utilisateurs, condition indispensable à la réussite de l'enquête.

3. Protocole de test

Le scénario de test mis en place pour ce test a été construit dans le cadre du projet européen, et est identique entre les pays pour assurer une comparabilité des résultats obtenus.

Il utilise la technique de la pensée à voix haute : l'utilisateur énonce ses pensées pendant qu'il réalise les tâches demandées (par exemple la difficulté à réaliser la tâche demandée). Le modérateur se contente ainsi d'énoncer la tâche à réaliser, et n'aide le participant à réaliser la tâche qu'en dernier recours. Un observateur prend des notes, et les sessions sont filmées, en cadrant sur les mains et le téléphone des répondants, afin de pouvoir revoir les sessions si nécessaire lors de leur analyse.

Les participants se sont rendus à l'Insee pour réaliser les tests, pour des sessions individuelles d'environ une heure. Ils étaient invités à se munir de tickets de caisses correspondant à des achats récents.

3.1. Recrutement des participants

Les tests d'utilisabilité ont été menés entre le 12 et le 21 novembre 2024 auprès de 15 participants. Une prestation auprès de la plateforme Tandemz (devenue BilendiUX) a été réalisée pour recruter des participants présentant des profils variés, grâce à un questionnaire de recrutement. La stratification imposée par le protocole européen porte sur le critère de l'âge du participant, qui est un prédicteur important de l'aisance d'utilisation des applications smartphone. On compte ainsi 3 participants pour les catégories d'âge moins de 25 ans, 50 à 65 ans et plus de 65 ans, et 6 participants pour la catégorie 25-50 ans.

Les participants présentent des différences entre eux selon d'autres caractéristiques :

- 7 hommes et 8 femmes ont participé aux tests
- 7 participants étaient équipées d'android, et 8 d'iPhone
- 3 participants ont déclaré une aisance faible avec l'utilisation des outils numériques, 5 une aisance moyenne, et 7 une aisance avancée

Moins de 25 ans	25 – 50 ans	50 – 65 ans	Plus de 65 ans
Homme / iPhone / avancé	Femme / iPhone / moyen	Femme / iPhone / moyen	Femme / android / bas
Homme / iPhone / moyen	Femme / Android / moyen	Femme/ android / avancé	Homme / android / bas
Homme / iPhone / avancé	Femme / Android / moyen	Homme/ Iphone / avancé	Homme / iPhone / bas
	Femme / android / avancé		
	Homme / android / avancé		
	Homme / android / avancé		

Figure 2: Caractéristiques des 15 participants aux tests d'utilisabilité

3.2. Scénario de test

Selon leur rapidité, les participants sont amenés à réaliser 6 à 9 tâches, dont voici la liste :

- tâche 1 : échauffement, trouver un itinéraire
- tâche 2 : installation et connexion à l'application
- tâche 3 : saisie d'un ticket court fourni par le modérateur, méthode au choix
- tâche 4 : saisie d'un ticket court fourni par le modérateur, avec l'autre méthode
- tâche 5 : saisie d'un ticket moyen fourni par le modérateur par photo, vérifier les informations enregistrées
- tâche 6 : saisie d'un ticket personnel, méthode au choix
- tâche 7 : saisie d'un ticket personnel, par la photo
- tâche 8 : saisie d'un ticket long fourni par le modérateur par photo
- tâche 9 : visualiser l'ensemble des dépenses saisies pendant la session

À la suite de la réalisation des tâches, un questionnaire de « debriefing » est posé, abordant la réalisation des tâches (difficultés rencontrées, motivation des choix de l'utilisateur), l'avis des utilisateurs sur l'application en général et le « microservice » en particulier, à propos de la confiance, la crédibilité et la sécurité. Voici quelques exemples de questions posées lors de ce debriefing :

« Comment s'est déroulée la saisie du premier ticket que je vous ai donné ? »

« Quelle méthode de saisie de dépense avez-vous préférée ? Quelle est la raison de cette préférence ? »

« Qu'est-ce qui a été facile et qu'est-ce qui a été difficile dans la recherche et la vérification du résumé des dépenses ? »

4. Analyse détaillée des sessions du test

Cette partie présente l'analyse des verbatim de sessions en deux temps : d'abord ceux issus de l'observation de la réalisation des tâches, puis ceux provenant de l'entretien de debriefing.

4.1. Analyse des observations « tâche par tâche »

4.1.1. Installation et connexion

Tous les participants ont pu réaliser l'installation de l'application et se connecter à l'aide des identifiants fournis sur une fiche, dont voici un exemple :



Figure 3 : Fiche d'aide à la connexion fournie aux participants

L'installation et la connexion ont été jugées faciles et fiables par la quasi-totalité des participants :

« l'application est bien, assez explicative, juste à se laisser porter, elle est bien faite »

« ça reste facile, ça reste à la portée de tout le monde, ce n'est pas difficile d'installer une application, tout a une application maintenant (la banque, payer le loyer) les informations sont suffisantes, elles expliquent comment faire, où se diriger »

« il faut prendre le temps de le faire. Pour moi, c'est simple, mais pour mes parents c'est un peu long et compliqué, mais je comprends aussi le côté sécurisé de l'enquête ».

Une participante a été surprise par le résultat produit par l'utilisation du QR code :

« quand le QR code est proposé je vais l'utiliser, j'ai juste été surprise, je pensais pas qu'il fallait télécharger l'application, sinon j'aurais été directement dans le playstore, je pensais que le lien menait directement vers la connexion/création de compte »

Deux participants n'ont pas réussi à utiliser le premier mot de passe fourni, du fait de l'utilisation de caractères spéciaux, ils ont néanmoins réussi avec un deuxième jeu d'identifiant / mot de passe fourni.

Un utilisateur ayant acheté récemment un *Iphone* reconditionné, n'a pas pu installer l'application, son iOS n'ayant pas la version minimale requise. Pour le reste du test, il a pu utiliser un *Iphone* « de secours » qu'on lui a fourni.

Une seule personne (de plus de 65 ans) a eu de réelles difficultés, car elle a cherché l'application sur *google* au lieu d'aller dans le *play Store*. Le modérateur a dû lui indiquer la démarche pas à pas. Elle ne remet cependant pas en question l'application :

« ça s'est passé correctement, c'est moi qui me suis trompé »

4.1.2. Ajout par la méthode de la photo

Pour saisir les dépenses du premier ticket proposé, 9 utilisateurs ont choisi l'appareil photo, et 6 l'entrée manuelle. Le choix entre les deux méthodes semble clair pour les participants, avec les deux icônes camera et clavier. Une personne fait la remarque que ces icônes sont un peu petites, en particulier le clavier :

« là j'appuie sur +, puis l'appareil photo, je voulais voir tous les moyens, je trouve que c'est plus rapide, ça ressemble à d'autres applications qui font la même chose »

La plupart des participants parviennent à mener à bien la tâche de renseigner une dépense par la saisie du ticket en photo.

Plusieurs participants sont surpris de l'absence de saisie automatique des informations à partir de la photo du ticket.

« Saisissez le montant total. Ah peut-être que c'est parce que ça n'a pas reconnu le montant total, donc ça me le demande. »

« alors là par contre il me demande de saisir le montant quand même. Il m'a rien mis là, il faut que je note le magasin, je suis obligé de refaire, je sais pas si ça sert à grand-chose de faire la photo, ça permet de garder le ticket en mémoire peut être »

« ah ! Saisissez le montant total, je pensais qu'il était directement mis, non ? »

La fonction de recadrage est bien reçue et comprise par les participants. Une personne n'a cependant pas compris comment valider la photo recadrée. En effet, le module de recadrage utilisé est directement celui du téléphone, et il propose un bouton avec le symbole « ✓ » pour valider en haut à droite, contrairement au reste de l'application où le bouton indique « valider »

« en bas il y a des symboles, je ne vois pas comment mettre le ticket dans l'application... ah ça y est : le petit V en haut, je valide (a mis du temps à comprendre le symbole) »

Les trois utilisateurs de plus de 65 ans sont les seuls à éprouver des difficultés pour aller au bout du processus, nécessitant d'être relancés ou guidés pour enregistrer la dépense.

Le premier souhaite s'assurer que chaque étape de l'ajout a bien été réalisée, mais en cherchant à revenir en arrière il met fin à l'ajout de la dépense. Ce comportement de l'application est « discutable », voire peut être considéré comme un bug, cependant le participant réalise plusieurs fois la même manipulation, conduisant à la même erreur.

« voilà, par logique je vais revenir en arrière pour voir si ça été bien pris en compte, et je regarde si la dépense a bien été effectuée, mais là je vois que ça n'a pas été pris en compte, donc j'ai dû rater quelque chose (...) je cherche l'endroit où je dois filmer le ticket, et je ne le trouve pas, ça fait trois fois que j'appuie sur l'appareil photo (...) prise de photo, je fais ok, je retourne en arrière, c'est moi qui ai dû rater quelque chose (..) j'ai vu qu'on pouvait recadrer, mais ça m'a fait quitter quand j'ai voulu revenir sur le recadrage »

Ce participant devra être aidé par le modérateur pour ajouter la dépense.

Un autre participant rencontre le même type de difficulté au cours des différentes étapes, car il ne voit pas tout de suite comment répondre à l'instruction « ajouter le montant total ». Il parvient cependant par lui-même à ajouter le ticket, après plusieurs essais infructueux.

« après on me demande si je veux valider, je valide et on me demande le montant total, alors je repars en arrière... je suis retombé au départ »

« je rappaie sur le +, maintenant je sais où il faut appuyer, je valide, puis j'utilise la photo, le problème c'est que si je valide ça ne m'amène pas où je veux »

« bon, on va recommencer, j'utilise, on va valider, ah le montant total est en bas, si j'avais pris le temps de regarder, j'aurais vu, excusez-moi »

La troisième participante se reprend à deux fois pour ajouter le ticket, et n'est pas sûre du résultat final :

« J'ai le nom du magasin en ayant fait le photo, mais je vois pas la photo, mais j'ai bien la somme »

4.1.3. Ajout manuel des dépenses

La quasi-totalité des participants parvient à entrer une dépense manuellement, sans aide du modérateur.

L'intitulé du bouton « ajouter une dépense » conduit plusieurs participants à tenter d'ajouter le total du ticket sous un terme générique du type « courses » ou « alimentaire » alors que l'objectif de l'application est de collecter l'information au niveau fin du produit. Les participants ne trouvant pas ces termes dans la liste, ils comprennent le niveau de détail attendu, mais indiquent leur surprise, et jugent la tâche fastidieuse.

« il y a un truc pas clair « quand on clique sur « ajouter une dépense », on a « trouver un produit ou service », pour moi ajouter une dépense c'est le total du ticket, ce n'est pas noter ce que j'ai acheté. Je pense qu'il faut mettre sur cette application tout ce qu'on achète, il faut reprendre, remettre le ticket sur l'application, je pense que ça doit être ça, on va essayer...bah oui c'est ça, il faut mettre à chaque fois... Ah d'accord, je mets le prix du flan caramel (trouvé sur la liste) d'accord, ok, ouais, c'est bien ce que je me disais, il faut mettre chaque produit »

"Trouver un produit ou service ? Euh j'en ai aucune idée, je vais écrire course. Il n'y a pas de course. C'est une blague... bon alors, qu'est-ce que j'ai acheté. Ça me paraîtrait fou d'écrire laitue... ah oui, il y est, donc je vais le faire un par un. Je pensais qu'on mettait le montant total, mais là c'est vraiment un par un."

« trouvez le produit ou service, je vais marquer alimentaire, on verra... non je crois pas que ça soit ça. Là ça me paraît complexe, ça me choque un peu, là il y en a 3, heureusement qu'il n'y en a pas 33, j'insiste hein »

Un utilisateur de plus de 65 ans, déjà en difficulté sur la prise de photo, peine à comprendre qu'il faut ajouter les produits un par un dans la recherche sur liste :

« alors je vais mettre cœur de laitue, ça me choque un peu, mais bon : cœur de laitue, emmental râpé... »

Le modérateur doit lui indiquer de saisir les produits un par un.

Un utilisateur ne va pas au bout de la démarche, parce qu'il la juge trop fastidieuse, bien qu'il ait compris ce qui est attendu, et semble en capacité de faire la tâche demandée :

« j'appuie sur ajouter une dépense « trouver un produit » je vais mettre course. ce que je comprends c'est très très détaillé, il faudrait dans l'absolu que je saisisse chaque produit. Si c'était moi, je ne le saisis pas. Je ne saisis même pas les 3 courses, car j'ai la flemme aujourd'hui, j'abandonne, j'annule »

Pour lever l'ambiguïté de l'action attendue dans cet écran, dans la dernière version en date de l'application, le terme « dépense » a été remplacé par le terme « article » sur le bouton correspondant.

Les participants présentent deux attitudes différentes lorsque l'intitulé exact indiqué sur le ticket de caisse n'est pas trouvé dans la liste de produits. Certains participants trouvent la catégorie la plus proche, et se satisfont de cette information :

« je vais ajouter l'emmental râpé, je trouve l'intitulé « emmental, fromage » je clique dessus, je mets le prix »

D'autres ajoutent le produit à la liste préexistante :

« Crème sucrée ? Il n'est pas marqué, je la trouve pas » donc appuie spontanément sur « pas trouvé ? »

« Crème sucrée sous pression : je ne trouve pas dans la liste, je clique sur « pas trouver » »

Pour ce dernier intitulé, une difficulté peut provenir du design du test, qui conduit les participants à saisir manuellement les informations d'un ticket de caisse, pour des produits qu'ils n'ont pas eux-mêmes achetés. La plupart des achats qui seront renseignés dans l'application concerneront des achats sans ticket de caisse (boulangerie, restauration...), ou des tickets de caisse dont l'utilisateur connaîtra mieux les produits. Dans ce cas concret, les utilisateurs auront pu chercher et trouver le terme « crème chantilly » dans la liste.

4.1.4. Saisie de tickets longs, abîmés, personnels

Sur les tickets plus longs, la photo est choisie de manière systématique. Une fois cette tâche réalisée une première fois, les enregistrements de dépenses suivants sont fluides et rapides.

« J'y vais je fais la même chose qu'avant. Je prends en photo, les premières étapes c'est les mêmes. »

« c'est une question d'habitude, après ça va tout seul »

15^e édition des Journées de méthodologie statistique de l'Insee (JMS 2025)

Les tickets personnels, parfois longs, font l'objet d'une attention particulière lors de la prise de photo. Un utilisateur parvient à prendre un long ticket en une seule photo :

« cette fois il y en a beaucoup, mais ça rentre dans la photo (...) je vais rogner tout ce qu'il y a en dessous du montant total »,

Un autre utilise la possibilité de prendre plusieurs photos pour un seul ticket :

« Tout à l'heure ils avaient dit qu'on pouvait prendre en 2 ou 3 fois. Je vais prendre une fois, je vais cliquer sur Ok. Je vais cliquer sur valider. Je vais cliquer sur reprendre une autre photo pour la suite. Tac. J'ai cliqué sur Ok, et je re clique sur valider. Je re clique sur valider. J'ai les 2 photos collées. »

Les tickets personnels sont plus froissés ou pliés que les tickets fournis dans le cadre du test, et demandent un effort de manipulation :

« Est-ce que je peux garder la main dessus ou pas lorsque je prends la photo ? C'est un ticket très long, j'essaie de l'aplatir. »

« j'essaie de défroisser le ticket au mieux parce que ça va me prendre du temps de tout taper donc je préfère faire ça en photo. Je vais sur l'appareil photo »

« j'aplatis le ticket qui était plié en 4 »

Lors de la saisie des tickets qu'ils ont eux-mêmes fournis, les participants n'indiquent pas de crainte de partage de données personnelles.

Une participante préfère entrer manuellement un ticket de caisse d'un achat de vêtements :

« encore « pas trouvé », ah c'est normal qu'il ne trouve pas, on va mettre vêtements homme garçon. J'avais indiqué juste vêtement mais il fallait préciser vêtements homme garçon. Il y avait deux articles, mais j'ai regroupé les deux articles car c'était la même chose »

4.1.5. Vérification des dépenses

La vérification des dépenses déjà enregistrées est réalisée sans difficulté par les participants :

« pas expliqué donc je vais essayer tout seul, deux possibilités, date ou onglet dépense, onglet dépense, je retrouve ma photo donc c'est très pratique »

« Je vais plutôt dans dépenses, et là je vois tous mes tickets. Je clique sur dernier ticket, la petite flèche. J'ai accès à la photo du ticket, le montant le lieu, j'ai la possibilité de modifier, dupliquer, supprimer. C'est correct. »

« comment vérifier ? Dans les dépenses peut-être ? Dans l'onglet dépense on voit les dépenses, je clique dessus, le ticket s'affiche, ainsi que le montant »

Un participant n'est pas convaincu par les fonctionnalités pour agir sur les dépenses déjà renseignées :

« je comprends pas bien pourquoi on duplique une dépense déjà faite, je comprends pas trop à quoi sert ce bouton. Supprimer : pourquoi on voudrait la supprimer, je ne sais pas, dans l'absolu je comprends qu'il soit là, mais je ne vois pas le cas pratique : si on s'est trompé, on peut faire la modification »

4.1.6. Visualisation des dépenses préalablement enregistrées

Deux écrans permettent de visualiser les dépenses renseignées dans l'application :

- l'écran « dépenses » liste les dépenses en les regroupant par jour. Il est possible de cliquer sur chaque dépense, pour obtenir plus de détail et la modifier ou supprimer si besoin.
- l'écran « vue d'ensemble » présente les dépenses regroupées par catégories de magasin ou par jour de dépense.

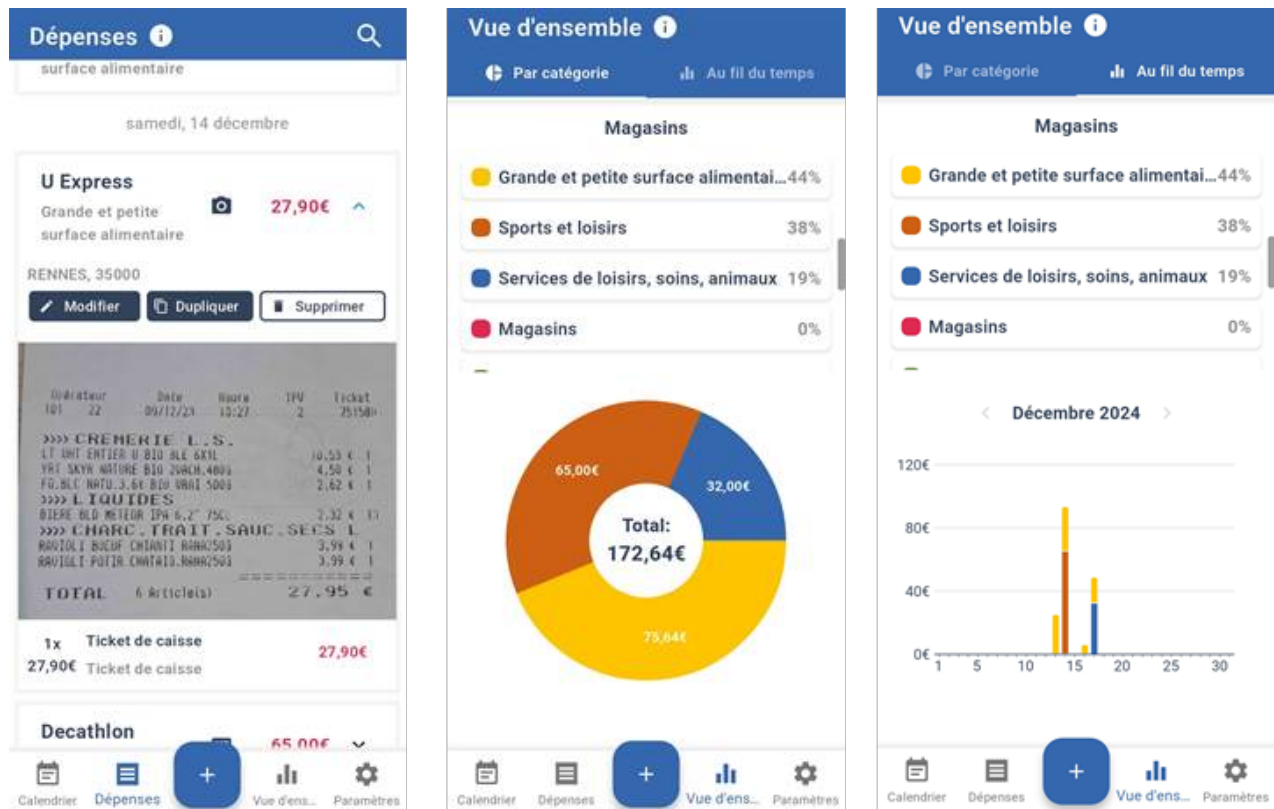


Figure 4 : Captures d'écran de l'application Budget de Famille de l'Insee (dépenses et vue d'ensemble)

La plupart des utilisateurs trouvent sans difficulté l'un ou l'autre écran, et considèrent que les informations présentées répondent au besoin :

« si je clique sur vue d'ensemble, ça me fait penser à l'application de la banque »

« Vue d'ensemble : c'est cohérent, tout ce que j'ai mis est dans l'alimentaire. Au fil du temps. Je vois un histogramme (je sais plus le terme) je vois bien les dates avec mes entrées. Ça permet de bien se rendre compte des jours où on a le plus dépensé et le moins dépensé. Après dans dépenses si je veux le détail ça me remet le détail de chacun des produits. »

« pour avoir une vue d'ensemble, je vais à un onglet dépense, je vois toutes les dépenses. j'ai aussi « vue d'ensemble » avec des répartitions par type de magasin, c'est assez fluide quand même, je vois également un onglet « au fil du temps », avec les dépenses qui sont faites, avec un seuil de dépense qui est visible, par rapport au montant des achats, ça permet

d'avoir une vue d'ensemble sur ses dépenses quotidiennes, hebdo ou mensuelles, ça peut être intéressant »

Un utilisateur regarde le calendrier, pour retrouver les dépenses renseignées jour par jour, ce qui rend la vérification des dépenses dans leur ensemble moins facile :

« pour vérifier l'ensemble des dépenses, je me rends directement sur le calendrier pour que les dépenses puissent apparaître. Si je vais à la date du 19 et du 20, je vois l'ensemble des achats »

4.2. Analyse des réponses aux questions de débriefing

Lors de la deuxième partie du test d'utilisabilité, le modérateur interroge le participant sur la façon dont il a accompli les tâches, et sur les notions de confiance, confidentialité, sécurité associées à l'utilisation de l'application.

4.2.1. Choix de la méthode de saisie

La quasi-totalité des répondants avaient compris qu'il y avait deux méthodes pour entrer ses dépenses. La majorité des participants juge la prise en photo du ticket plus facile :

« je préfère la photo, c'est rapide c'est dommage que ça ne scanne pas automatiquement, pas très grave, ça m'a pris quelques secondes, mais voilà »

« les deux méthodes sont faciles, mais celle par appareil photo est tellement plus pratique et rapide : pas besoin d'entrer soi-même les produits »

« je préfère rentrer avec la photo par rapport à la main. Si c'est les courses de la semaine, ça fait perdre trop de temps de rentrer à la main je cherche à gagner du temps, ce n'est pas un gain de temps »

Un participant a un avis opposé, et juge la saisie manuelle plus aisée :

« je pense que c'est plus facile en le faisant manuellement, ça va beaucoup plus vite que l'appareil photo »

En plus d'être jugée plus rapide, la prise de photo est globalement jugée plus fiable. D'une part elle prouve que la dépense a réellement eu lieu :

« Le ticket de caisse, c'est la preuve d'achat véritable. Le fait de scanner, ça permet d'avoir vraiment l'exactitude des montants. »

« la photo est une preuve que la dépense a vraiment eu lieu »

D'autre part, les données sont jugées de meilleure qualité, et permettent de réduire les erreurs :

« Peut-être plus intrusif, mais du point de vue Insee, c'est sûr que c'est plus fiable, plus qualitatif »

« Les tickets en photo, c'est vraiment des achats qui ont été faits, la marge d'erreur est faible. Je pense que si on enregistre à la main, on peut oublier certaines lignes, alors que la photo présente l'ensemble du détail »

« pour moi l'appareil photo est primordial, si on les tape, on peut se tromper ! L'appareil photo est plus fiable »

4.2.2. Confiance dans l'application

Des questions sur la confiance qu'inspire l'application ont été posées à deux moments de l'entretien, dans un premier temps, juste après la phase d'installation et de connexion à l'application, et après la réalisation des tâches.

Première impression donnée par l'application :

« Confiance ? J'en suis pas là, mais si je télécharge une application de dépenses, j'ai confiance »

La simplicité du design de l'application est une première source de confiance, dès les premières étapes de l'utilisation :

« première impression : écran d'accueil : bien, je suis tombée directement sur le calendrier (bien sûr il y a eu le tutoriel), ça m'a mis les jours que je dois compléter, où je dois rentrer mes données »

« application sérieuse »

« explication claire, courte, bien décrite »

La réputation de l'Insee est également un facteur de confiance dans l'application :

« je fais confiance à l'application du fait que c'est l'Insee, avec le logo, connaissant l'institution »

« il y a marqué Insee, qui est un institut de sondage assez sérieux »

« comme c'est l'Insee j'ai plutôt confiance ; je connais de nom l'organisme »

Dans les questions posées à la fin de l'entretien, la simplicité du design revient comme un élément suscitant de la confiance. Plusieurs utilisateurs établissent une comparaison avec les applications bancaires, ce qui génère de la confiance :

« ça ressemble à une appli très sérieuse, ça ressemble à une appli bancaire ; c'est très rangé, très clair ; on a le calendrier pour se repérer dans le sens ; c'est complet et épuré »

« dans l'ensemble ça me fait penser à l'appli de la banque, pour voir les catégories où on dépense le plus »

Le fait que l'application ne recueille que les données strictement nécessaires à son fonctionnement est un vecteur de confiance :

« Confiance ? Oui, pas d'infos personnelles. »

« confiance, pas spécialement intrusif, on demande juste un ticket de caisse, venant de l'Insee ça ne me choque pas »

La réputation de l'Insee est également mentionnée à nouveau par un grand nombre de participants :

« Oui [j'ai confiance]: Insee, grand institut de sondage, reconnu, pas de crainte à télécharger l'application »

« confiance : le nom de l'Insee en elle-même, quand on sait que c'est généré par eux, une grande société, marque de confiance »

« Confiance : c'est quand même l'Insee, est connu en matière de statistique, on entend souvent parler de l'Insee aux informations, je ferais entièrement confiance en cette application, les données ne vont pas aller de droite à gauche »

4.2.3. Utilité de l'application

Des participants jugent l'utilité de l'application au niveau de leur intérêt individuel. Selon ce critère, ils trouvent l'application peu utile :

« l'application me sera pas utile directement au niveau de mes dépenses, ça m'apporte rien dans le fonctionnement de mon budget »

« l'application en elle-même pour moi, ça ne serait pas utile »

Les participants comprennent cependant l'utilité des informations recueillies pour l'Insee :

« utile pour nous les usagers, mais Insee doit bien y gagner ; les applis, y a forcément un retour positif pour l'entreprise qui met en place l'appli »

« je me doute de façon anonymisée ça vous sert pour faire des statistiques »

« il y a tout un travail derrière, les données vont vers l'Insee, qui établit les dépenses moyennes selon les ménages, composition de la famille, le lieu où on réside »

4.2.4. Fiabilité des informations recueillies par l'application

Les participants ont un jugement globalement positif sur la fiabilité des données collectées :

« Données correctes et fiables, oui. »

« Forcément, c'est exact, on a joué le jeu. Je ne vois pas l'intérêt de mentir et de mettre des faux produits. »

« c'est moi qui les déclare, donc c'est fiable »

Plusieurs biais possibles sont identifiés par les répondants au niveau de l'utilisation individuelle de l'application :

- Difficulté d'usage de l'application :

15^e édition des Journées de méthodologie statistique de l'Insee (JMS 2025)

- *« en l'occurrence fiable ça ne l'est pas : je n'ai pas réussi à remplir une dépense »*
- Risque d'oublis et erreurs lorsque les dépenses sont renseignées :
 - *« Assez fiable, mais des dépenses qui ne seraient dedans, qu'on y penserait pas, notamment les dépenses courantes. J'ai peur de pas penser à toutes mes dépenses. »*
 - *« Il faut que les utilisateurs pensent à taper sur l'application à chaque fois qu'ils font un achat. »*
 - *« source d'erreur : si on rentre les mauvais montants »*
 - *« Les oublis risquent de réduire la fiabilité de l'enquête. »*
- Certaines dépenses relèvent de l'intimité, et les usagers sont plus réticents à les communiquer dans l'application « je ne rentrerais pas forcément toutes les dépenses dans l'application, certains achats que je fais je ne souhaiterais pas les partager avec l'application, par exemple un bijou pour ma femme »

Le manque de représentativité dans les dépenses renseignées par les usagers de l'application est un autre biais identifiés par les participants :

« question du volume de données, s'il n'y a que des Parisiens qui utilisent l'appli, les données ne seront pas fiables, taux d'utilisation répartie sur la France »

« tout dépend de la représentativité que ça aura. S'il y a une large part de la population qui l'installe ça représentera ce qui se passe dans le réel. Faut que les gens se motivent à bien décrire toutes les dépenses. »

« est-ce que tout le monde va jouer le jeu ? C'est ça le problème »

4.2.5. Sécurité de l'application

Les participants ne semblent pas avoir une grande préoccupation sur la sécurité de l'application. Quand on leur pose la question, ils ont plutôt un a priori positif.

« En termes de sécurité vie privée : Insee, dans l'absolu, on peut vous faire confiance, vous pouvez toujours vous faire pirater, si en amont c'est complètement anonymisé, s'il y a un accès malveillant, je me dirais c'est grave »

Une répondante juge négativement l'absence d'information sur le sujet :

« sur l'application, très simple, rien ne m'a dit que c'est sécurisé, pour moi elle n'est pas sécurisée »

Les répondants à l'enquête disposeront sur ce sujet de plus d'information que les participants au test : la politique de confidentialité de l'application, consultable sur le portail public de l'enquête² présente un item sur la sécurité des données issues de l'application. Cette page n'était pas présentée aux participants pendant le test.

4.2.6. Traitement des données personnelles

Les participants sont globalement peu inquiets du traitement de leurs données personnelles. Le recrutement par une plateforme privée en ligne peut constituer un biais à ce sujet.

Un participant exprime une confiance globale dans le traitement des données :

« je refuse catégoriquement de penser qu'on est suivi, fliqué, tatoué, non... c'est un petit plus, je suis déjà dans des bases de données, avec ma carte vitale par exemple »

²<https://www.insee.fr/fr/information/7652980>

Plusieurs participants font confiance à l'Insee pour traiter l'information de manière appropriée, même s'ils n'ont pas eu d'information explicite à ce sujet :

« sur le ticket de caisse, je vous ferais confiance sur l'anonymisation, il y a des moyens techniques pour le faire »

« Informations personnelles : je ne sais pas comment l'application les traite, je n'ai pas été voir dans Paramètres. Est-ce qu'elle partage des infos, partenariats ou autre. Je pense pas que les tickets soient utilisés pour autre chose par l'application. »

« Je fais confiance à l'Insee pour traiter ça de manière confidentielle »

Des participants n'ont pas la sensation de partager des données personnelles en utilisant l'application :

« j'ai pas regardé, mais j'imagine que c'est sécurisé et privé. c'est juste un ticket de caisse, je donne pas un code de carte bleue, »

« Je vois pas trop ce qu'il y a à traiter. Je pense que c'est sécurisé. Les tickets de caisse ça n'a pas d'impact pour moi. A part s'il y a écrit mon prénom. »

Un participant exprime une confiance plus nuancée sur le traitement de ses données personnelles :

« elle m'a pas demandé beaucoup d'infos personnelles, donc elle paraît sécurisée, elle en demande pas trop, mais elle va savoir beaucoup de choses sur moi, les gens ont l'image de l'Insee qui sait beaucoup de choses ; on va pas nous voler des données... L'application ne paraît pas méchante ; si on s'y met, c'est pour donner ses données ; y a un peu de méfiance, est-ce qu'ils vont pas essayer d'aller plus loin ? regarder mes déplacements et savoir où je vais »

Le traitement des données personnelles est mentionné dans la politique de confidentialité sur la page publique d'information sur l'enquête.

4.2.7. Défauts d'ergonomie et évolutions de l'application

Le test a mis en lumière certains défauts de conception de l'application, qui ont permis d'intégrer des améliorations en perspective de la collecte. En effet, plusieurs caractéristiques et choix liés à la présentation et au fonctionnement de l'interface ont gêné les participants.

Les boutons « achat à l'étranger » et « en ligne » génèrent de la confusion chez les participants, qui se demandent que faire lorsqu'ils ont réalisé un achat en magasin en France, ce qui correspond au cas le plus fréquent. Une correction minimale a été appliquée à l'application, en remplaçant la question « Où avez-vous acheté cela ? » par « Avez-vous acheté cela : ».

Le tutoriel qui se lance automatiquement à la première utilisation de l'application est jugé clair. En revanche, l'ouverture automatique d'un tutoriel à chaque fois que l'utilisateur découvre un écran pour la première fois crée de la confusion. Il a été décidé de désactiver cette fonctionnalité.

L'écran « dépenses » affichait les dépenses dans l'ordre antéchronologique d'entrée de la dépense, ce qui pouvait conduire à un ordre difficile à lire, si des dépenses réalisées en début de semaine étaient ajoutées en fin de semaine suite à un oubli par exemple. La nouvelle version de l'application présente désormais un ordre antéchronologique selon la date de réalisation de la dépense.

Un utilisateur aurait aimé pouvoir ajouter la ville en plus du magasin. Cette évolution a été implémentée dans la version suivante de l'application sur demande de la division en charge de l'indice des prix à la consommation.

5. Principaux enseignements des tests

5.1. Résultats des tests en France

5.1.1. Le retour général des participants sur l'application est positif

Le test présente des résultats encourageants sur l'utilisabilité de l'application : les participants sont capables de réaliser les tâches. Une fois que les participants ont expérimenté les deux méthodes pour enregistrer une dépense, les dépenses suivantes sont faciles à enregistrer.

L'expérience utilisateur est globalement positive, l'application répond aux besoins des utilisateurs et est simple à utiliser.

L'Insee est une marque de confiance, dès l'installation de l'application et dans la perspective de transmettre ses données de consommation.

5.1.2. La méthode de la prise en photo des tickets de caisse est jugée plus facile et plus fiable

La grande majorité des participants préfère prendre une photo, jugeant cela à la fois plus rapide et plus fiable (preuve d'achat). Plusieurs participants s'attendaient à ce que les informations des photos soient traitées automatiquement. Passée cette déception, ils jugent la méthode rapide.

5.1.3. Les participants les plus âgés ont eu plus de difficultés à utiliser l'application

Les 3 participants de plus de 65 ans sont ceux qui ont montré le plus de difficultés à chaque étape du test. Malgré les tutoriels, l'application ne fournit pas une information absolument complète. C'est une caractéristique commune aux applications, qui obéissent à des règles communes de design, mais où la navigation repose sur la capacité de l'utilisateur à explorer les écrans et les fonctionnalités. Cela nécessite de procéder par essai/erreur. Pour des personnes à l'aise et habituées, ces essais/erreurs sont rapides, et totalement intégrés dans leur utilisation de l'application. Pour des personnes moins à l'aise, chaque essai/erreur prend du temps, et entame la confiance du participant à être capable de réaliser les tâches.

A l'inverse, les participants de moins de 25 ans ont réalisé les tâches sensiblement plus rapidement que les autres..

Cela pose la question de l'introduction d'un critère d'âge pour proposer ou non l'application, en proxy de l'habilité à utiliser l'application.

5.2. Conclusions du projet européen SSI sur les tests

L'analyse des tests menés dans les autres pays permet de dresser un constat cohérent avec les résultats français. Nous reprenons ici les conclusions du rapport « Smart Survey Implementation, work package 2: Research Methodology , Deliverable M24: Smart advanced stage »³

³Disponible en ligne : <https://cros.ec.europa.eu/book-page/smart-surveys-wp-2-methodology>
15^e édition des Journées de méthodologie statistique de l'Insee (JMS 2025)

5.2.1. Pertinence de l’outil de prise en photo du ticket

L’utilisation du microservice de prise en photo des tickets de caisse s’impose comme la méthode privilégiée pour la collecte de données dans une enquête Budget de famille, car elle réduit significativement la charge des répondants par rapport à la saisie manuelle. Toutefois, les attentes en termes de précision et de rapidité sont extrêmement élevées. Les répondants comparent ces outils aux applications commerciales bien établies, comme celles utilisées par les compagnies d’assurance, et attendent une expérience fluide et quasi instantanée. Tout écart par rapport à ce standard — lenteur du traitement, erreurs de reconnaissance ou corrections fréquentes — peut générer de la frustration et conduire à des abandons d’enquête.

La saisie manuelle doit toujours rester une option, notamment pour les dépenses ne permettant pas de collecter un ticket de caisse détaillé (par exemple en boulangerie), mais un service de saisie par prise en photo de ticket performant est indispensable pour maintenir l’engagement et la participation.

5.2.2. Interface utilisateur (UI) et expérience utilisateur (UX)

La cohérence des libellés et des conventions de nommage est essentielle pour garantir l’utilisabilité. Tous les intitulés de fonctions doivent être clairs, uniformes et alignés avec les attentes habituelles des utilisateurs. Par exemple, un bouton « scanner un ticket » doit effectuer exactement cette action, sans ambiguïté. De même, des actions courantes doivent porter des libellés conventionnels comme « enregistrer la dépense », afin d’inspirer confiance aux utilisateurs. Enfin, le vocabulaire doit être homogène pour réduire l’ambiguïté et renforcer la confiance.

La présentation des résultats du ticket pris en photo joue également un rôle clé. Le dernier ticket numérisé doit toujours apparaître en haut de la liste, afin que les répondants puissent immédiatement vérifier leur saisie sans chercher. Si un défilement est nécessaire (par exemple sur petit écran), des repères visuels doivent faciliter la navigation. Un mauvais affichage des résultats peut entraîner confusion, erreurs et désengagement.

5.2.3. Classification

Un autre défi majeur réside dans l’écart entre la manière dont les statisticiens et les répondants classent les dépenses. Les statisticiens exigent une classification détaillée et structurée, tandis que les répondants ne pensent pas naturellement en termes de catégories comme la COICOP (Classification of Individual Consumption by Purpose), et comprennent rarement leur utilité. Une communication claire est donc essentielle : les répondants doivent être informés à l’avance du niveau de détail attendu (par exemple, indiquer simplement « alimentation », préciser « fruit » ou aller jusqu’à « banane bio équitable du Pérou »). Cette exigence doit toutefois être présentée avec prudence afin de ne pas décourager la participation. Dans la mesure du possible, la classification doit être automatisée via un microservice dédié, utilisant l’apprentissage automatique pour réduire la charge des répondants tout en garantissant l’intégrité des données. Reste aussi à déterminer quelle part de cette classification est vérifiée par les répondants, et quelle part est réservée à une validation interne en back-office. La classification détaillée ne peut pas reposer uniquement sur les répondants. Certains pays, dont la France, font donc le choix de ne pas présenter cette catégorisation statistique au répondant.

5.2.4. Collecte de données

L'enjeu majeur est de trouver un équilibre entre qualité des données et charge imposée aux répondants. Demander à l'enquêté de fournir plus de contexte et de détails renforce la fiabilité des données, mais pose la question : jusqu'où peut-on solliciter les répondants sans rendre leur participation trop contraignante ? Trouver ce juste équilibre est déterminant pour garantir à la fois une collecte de qualité et une expérience utilisateur positive.

Bibliographie

- [1] A practical guide to usability testing 1999, Joseph S. Dumas, Janice C. Redish, Intellect Books
- [2] User testing of the new Household Budget Survey 2022, Nina Berg and Karianne Lund, Statistics Norway
- [3] Smart Survey Implementation, work package 2: Research Methodology , Deliverable M24: Smart advanced stage