

Insuffler une culture du design au sein de l'État

DesignGouv au sein de la direction interministérielle
du numérique (DINUM)

Le numérique, c'est un truc bien.

**C'est la possibilité de faciliter
l'accès aux services publics.**

Mais si les sites internet et applications ne sont pas utilisables... à quoi ça sert ?

En 2021, 32 % des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne.

Étude Insee, publiée le 11 mai 2022

Plus on crée de nouveaux services, plus il y a à rendre accessible, utilisable, désirable.

**Plus on ajoute de fonctionnalités,
plus on complexifie les interfaces.**

Notre rôle

**Aider à concevoir des services
publics numériques accessibles,
inclusifs et humains.**

Action 1

**Mesurer la qualité des
services publics numériques**

Un observatoire des services publics numériques les plus utilisés



Démarche réalisable
en ligne



Satisfaction usager



Prise en compte
des handicaps



Aide joignable

observatoire.numerique.gouv.fr

Un outil de suivi de la satisfaction usager



The image shows a mobile application interface for a survey. At the top left is the French flag. Below it, the text "Demande de bourse étudiante" is displayed in a light blue header. A prominent blue button with white text says "Je donne mon avis". Below the button is the logo for "SERVICES PUBLICS+", which includes a small red cross icon. The survey question is "Comment s'est passée cette démarche pour vous ?". There are three radio button options: "Pas bien" with a sad face icon, "Moyen" with a neutral face icon, and "Très bien" with a happy face icon.



Demande de bourse étudiante

Je donne mon avis

SERVICES PUBLICS+ 

Comment s'est passée cette démarche pour vous ?

 Pas bien

 Moyen

 Très bien

Action 2

**Déployer expertes et experts
du numérique auprès des
administrations**



Accompagnement sur mesure



Commandos UX

Des designers, expertes et experts accessibilité, développeurs, développeuses

Plus de 120
accompagnements
depuis 1 an



Tests utilisateur

Un accompagnement pour la conduite d'entretiens et de tests utilisateur



Permanences

Un temps d'échange de 1 heure avec une experte ou un expert

Action 3

**Former et encapaciter
les agents publics**

Former



Webinaires

Design, tests utilisateur, accessibilité, éco-conception, etc.

**Plus de
15 000 vues**
(~400 personnes à
chaque direct)



Ateliers

Design, tests utilisateur, accessibilité, éco-conception, etc.

**250 agents formés
en 6 mois**



Notre site DesignGouv

design.numerique.gouv.fr

Encapaciter



Le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

accessibilite.numerique.gouv.fr



Un outil d'aide à la réalisation et la lecture d'audits accessibilité

ara.numerique.gouv.fr



Service maximum : un livre pour aider à mieux concevoir les services publics numériques

Sortie prévue en 2023

Résultats

Des experts du numérique déployés dans tous les ministères

112 accompagnements depuis septembre 2021

Recueil massif des retours des usagers en continu

7,5 millions depuis 2020

Meilleure prise en compte de l'accessibilité numérique

12 % à 43 % rendues accessibles depuis 2020 (~60% fin 2022)

Constitution de
partie civile

Demande de
procuration

S'inscrire ou se
réinscrire comme
demandeur d'emploi à
pôle emploi

**43 % des services maintenant
accessibles contre 12 % en 2020**

Attestation de
vaccination à la
Covid-19

Suivi des affaires
pénales

Demande de prime à la
conversion et bonus
écologique 2020

Obtenir mon âge de
départ à la retraite

« Grâce à ces dispositifs, [...] nous marchons ensemble avec des objectifs communs. Les répercussions sont directes sur l'accessibilité de nos démarches qui voient leurs taux de conformité monter en flèche.

Grâce à l'aide apportée par l'équipe DesignGouv, d'ici janvier 2023, la moitié de nos démarches dépasseront un taux de conformité de 75 %. »

– Direction du numérique, Ministère de la Transition écologique, de la Cohésion des territoires, et de la Transition énergétique

Et après ?

**Communiquer sur les outils pour
permettre leur appropriation par les
ministères et les services publics.**

**Continuer à sensibiliser, former,
internaliser les compétences et
professionnaliser la filière
numérique au sein de l'État.**

Merci !

design.numerique.gouv.fr

[@design_gouv](https://twitter.com/design_gouv)

(sur twitter, linkedin, youtube, instagram)