



# Webinaire #guichetDesign

Mercredi 25 novembre à 14h





## Priorités 2022



250 démarches  
réalisables en ligne



Satisfaction usagers  
supérieure à 7/10



Simplicité, inclusivité  
et accessibilité





# Retour sur le Commando 2020

Déploiement **15 designers et développeurs pendant 4 mois** : un groupe de forces spéciales au sein des ministères afin d'améliorer **10 des 250 démarches administratives les plus utilisées par les Français**, et contribuer ainsi à les rendre plus simples et plus inclusives.



# Expert·e·s du numérique

- **Des forces affutées** : 6 à 19 ans d'expérience
- **Diversité de compétences** : designers UX, designers UI, développeurs accessibilité, développeurs front-end, développeurs fullstack
- **Sur toute la France** : 70 % à Paris



## Témoignages

**« Le commando UX est une super expérience, qui nous a permis de voir plein de choses qu'on aurait ratées sans les designers. Vous avez une organisation au top ! »**  
— Cécile, DGAFP

**« Merci pour le travail de grande qualité que vous réalisez »**  
— Lionel, DGFIP

**« Les vrais champions, ce sont les Commandos »**  
— Julien Lepers, France 3



**Pôle design des services numériques**  
Direction interministérielle du numérique

**Commando 2021 : oui !  
Et accélérer la numérisation  
de qualité à travers  
#FranceRelance.**



**32 M€ pour simplifier la  
relation entre les usagers  
et l'administration grâce  
au numérique.**



# #guichetDesign

- Administrations centrales et opérateurs porteurs d'une démarche de l'Observatoire
- Projets de 50 000 € à 1 000 000 €
- 75 % de votre projet financé
- Vous contribuez 25 %



# Méthodes de financement

- Mise à disposition de **prestations prises en charge par la DINUM** sur ses marchés
- Mise à disposition de **ressources financières**



# Financer des expert·e·s du numérique

Mentors chefs de produit agile

Développeurs

Designers UX

Rédacteurs UX

Designers UI

Datascientists

Chercheurs usager

Juristes



## **Vous êtes encouragés à...**

- Autonomiser vos équipes
- Produire des itérations régulières
- Confronter maquettes, prototypes et services aux usagers le plus régulièrement possible
- Simplifier en profondeur les processus et la réglementation



## Vos engagements

- Libérer un **chef de produit agile** à temps plein sur le projet pour suivre les itérations (mentor si besoin)
- Identifier **indicateurs de succès** mesurables
- Mettre en place de la **recherche usager**
- **Itérer sur les améliorations** régulièrement



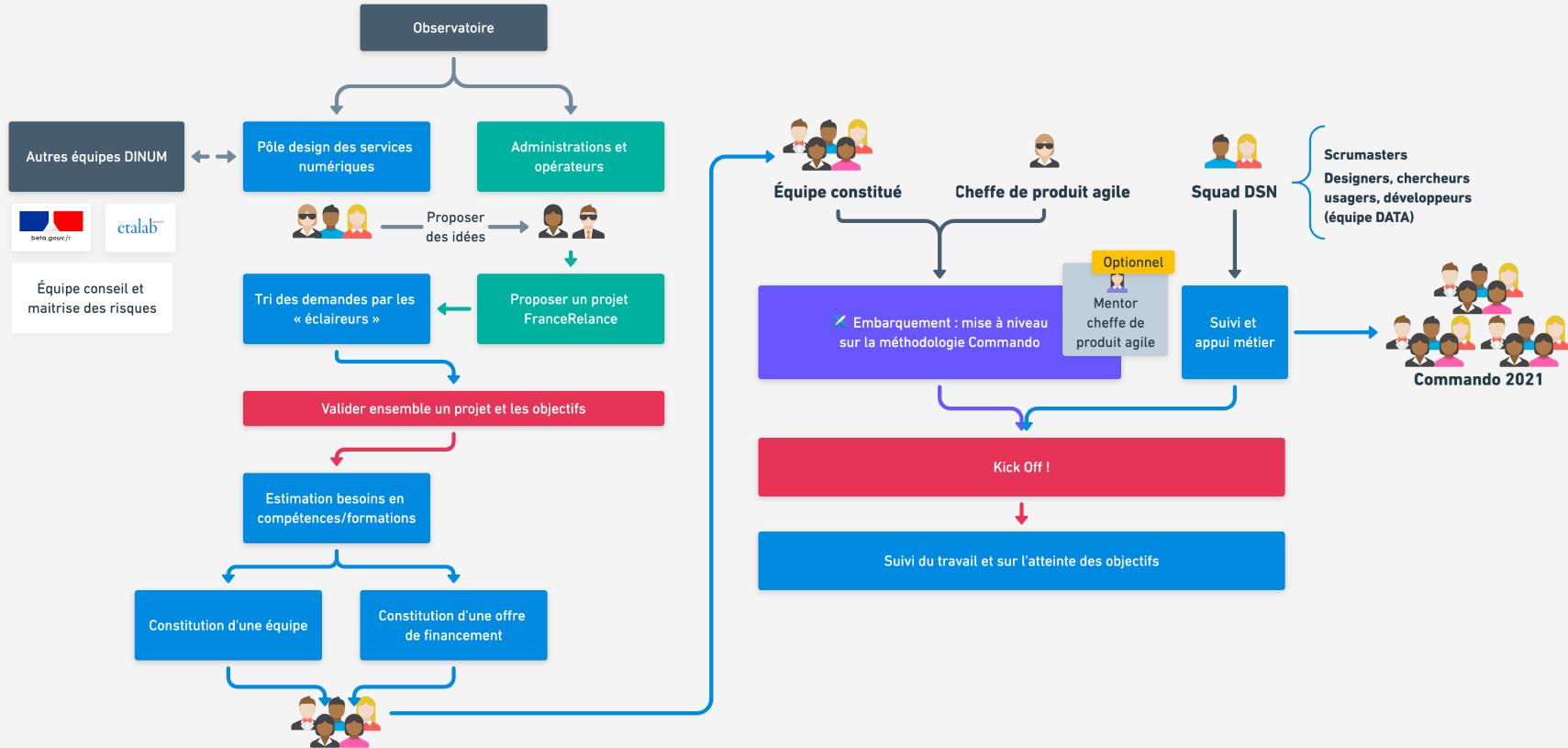
## La recherche usager

- Entretiens téléphoniques ou présentiels
- Tests usager en ligne ou en présentiel
- Observations



# Pôle design des services numériques

## Direction interministérielle du numérique





# Pôle design des services numériques

## Direction interministérielle du numérique

## Exemples de projets concrets

### Démarche « Demande de Revenu de Solidarité Active (RSA) »

**Objectif :** Supprimer la démarche en l'automatisant afin qu'elle devienne à terme « invisible » pour l'usager.

**Comment ?** L'administration doit être pro-active et automatiser l'attribution du RSA aux usagers ayant-droit sur la base du calcul de leurs revenus.

### Démarche « Attestations fiscales retraités régime général »

**Objectif :** Améliorer la satisfaction usager de la démarche aujourd'hui à 3,4/10.

**Comment ?** Le parcours des retraités peut-être fluidifier et améliorer par des améliorations multiples : UX, accessibilité, cohérence des informations demandées, pré-remplissage des informations (DLNUF) et en entamant une extensive recherche avec les usagers.

### Démarches « Pôle emploi »

**Objectif :** Rendre accessibles l'ensemble des démarches en ligne Pole Emploi. Actuellement, l'audit de conformité révèle que 17% des critères du RGAA version 4.0 sont respectés.

**Comment ?** Réaliser un nouvel audit RGAA de mise en conformité du site pole-emploi et travailler à l'amélioration de l'accessibilité des démarches avec des designers et développeurs.



**Pôle design des services numériques**  
Direction interministérielle du numérique

**Proposez votre projet  
à partir du 4 janvier 2021.**

**[design.numerique.gouv.fr/guichetDesign](https://design.numerique.gouv.fr/guichetDesign)**



**Pôle design des services numériques**  
Direction interministérielle du numérique

# Vos questions...