

1. ENJEUX ET OBJECTIFS

Le gouvernement a fixé plusieurs ambitions fortes pour le développement des services publics numériques. Le 1^{er} Comité interministériel de la transformation publique (CITP) du 1^{er} février 2018 a rappelé ces ambitions, en particulier la dématérialisation de 100 % des démarches d'ici 2022, ainsi qu'une attention soutenue à la qualité des services en ligne et à la valeur qu'ils apportent aux usagers.

Les enjeux de la numérisation des services publics sont multiples :

- Faciliter la réalisation des démarches pour les usagers ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services publics ;
- Rapprocher le citoyen de l'administration ;
- Réduire les délais et les coûts liés aux ressaisies.

Afin d'éviter que l'objectif de « 100% de démarches accessibles en ligne » se réduise à la recherche d'exhaustivité au détriment d'une recherche de qualité, des efforts devront être déployés pour que les services en ligne soient faciles à trouver et à reconnaître, leur présentation et leur fonctionnement simples et cohérents, le langage utilisé clair et précis.

L'objectif est d'arriver à **une dématérialisation aboutie** qui apporte un maximum de valeur à l'utilisateur. Un soin particulier doit être apporté au **parcours des usagers**, afin d'éviter qu'ils se retrouvent perdus dans un labyrinthe d'espaces mal articulés entre eux.

Ces investissements dans l'expérience usager et dans la qualité des parcours favoriseront le développement des échanges dématérialisés avec les usagers et devront, à terme, permettre des **gains de temps** importants pour les agents mobilisés sur le traitement papier des démarches et sur la relation aux usagers.

2. PRINCIPES CLES ET AXES DIRECTEURS

Afin de répondre à ces enjeux, chaque administration (y compris les opérateurs placés sous leur tutelle et en particulier les opérateurs sociaux), il s'agira de mettre les usagers au centre du pilotage de l'évolution des sites de services en ligne.

Cela suppose en particulier :

- D'**impliquer les usagers** à tous stades de la conception, de la construction, et de l'amélioration continue des services en ligne, y compris les usagers éloignés du numérique
- Dans le choix et l'évolution des **périmètres des sites et portails de démarches en ligne**, de choisir des découpages par démarche, par thème, par événement de vie ou par catégories d'usagers et non pas des découpages calqués sur l'organisation administrative (exemple : portails de service par direction / ministère...)
- De développer dans chaque administration des **compétences en matière de « design », d'ergonomie, de conception et d'évaluation des parcours et de l'expérience usager (« UX »)** ;
- De partager à l'échelle interministérielle un ensemble d'**outils et de bonnes pratiques** pour le développement de services en ligne de qualité ;

- De procéder dans chaque administration à une **auto-évaluation de la qualité des démarches en ligne**, et de publier cette autoévaluation, selon la grille co-construite en interministériel (critères « Cerfa numérique ») et selon des modalités de publication à définir ;
- De **recueillir l'avis des usagers** sur la qualité des services en ligne, (notamment en y intégrant « NosDemarches.gouv.fr ») et en exploitant les informations ainsi recueillies.

Pour faciliter la mise en œuvre de ces orientations, et développer une entre-aide et une mise en cohérence des actions entre administrations, la DINSIC animera une communauté de correspondants (désignés par les ministères) sur ces sujets. La DINSIC s'efforcera d'ouvrir cette communauté à des experts externes.

3. PLAN D' ACTIONS ET ECHEANCES

Projet-Action		Objectifs S2 2018	Perspectives S1 2019
Tableau de bord évolution	Créer et animer une communauté de responsables de l'expérience utilisateur (UX) des services en ligne	Réaliser d'ici fin 2018 une première réunion de la communauté en associant les services métiers, les DSI, les équipes de transformation numérique, de modernisation, les communicants, les agences web, les associations	Assurer d'autres réunions de la communauté sur des bases thématiques, de formation-information
	Elaborer une boîte à outils mutualisée de l'UX-parcours utilisateurs	Travaux préparatoires à la constitution d'une première base pour la boîte à outils	Mettre en ligne au 1 ^{er} trimestre 2019 une première version de boîte à outils sur les parcours utilisateurs et l'UX (La communauté évoquée ci-avant aura notamment pour mission de contribuer à l'amélioration continue de cette boîte à outil)
	Autoévaluer les services en ligne des ministères avec le Cerfa numérique	Déployer les ressources en ligne sur le Cerfa numérique et la qualité web (grilles d'autoévaluation)	Les ministères réaliseront leurs autoévaluations. Elles seront publiées notamment sur nosdemarches.gouv.fr
	Capter les retours usagers dans Nosdemarches.gouv.fr	Mise en place, premiers tests, premières intégration à des démarches en ligne, début d'exploitation des retours usagers Ajout par chaque ministère des démarches non encore référencées	Intégration plus large dans les e-services sur base de spécifications à fournir par la DINSIC Industrialisation de la prise en compte des retours usagers (démarches manquantes, avis, demandes de dématérialisation de démarches)

PROPOSITIONS SOUMISES A L'AVIS DU CSIC :

Les membres du CSIC mettront en œuvre le plan d'actions proposé pour S2 2018 notamment le lancement de l'animation de communauté, les principes de constitution d'une boîte à outils mutualisée sur l'UX et l'utilisation par les ministères de l'autoévaluation « Cerfa numérique ».