














Normes des services numériques, 2021

-  Comprendre les utilisateurs et leurs besoins
-  Former une équipe adaptée
-  Faire preuve de constance
-  Concevoir le service du début à la fin
-  Assurer la réussite des utilisateurs dès le premier essai
-  Tester le service de bout en bout
-  Rendre le service accessible et inclusif
-  Créer un service souple et axé sur l'utilisateur
-  Utiliser des normes ouvertes et des plateformes communes
-  Intégrer la sécurité et la protection de la vie privée au niveau de la conception
-  Soutenir les personnes qui en ont besoin
-  Mesurer le rendement
-  Être un bon gestionnaire de données