Normes des services numériques, 2021

- Comprendre les utilisateurs et leurs besoins
- Créer un service souple et axé sur l'utilisateur

Utiliser des normes ouvertes et des plateformes communes

Faire preuve de constance

- Intégrer la sécurité et la protection de la vie privée au niveau de la conception
- Concevoir le service du début à la fin
- Soutenir les personnes qui en ont besoin
- Assurer la réussite des utilisateurs dès le premier essai
- Mesurer le rendement

Tester le service de bout en bout

- **Être un bon gestionnaire de données**
- Rendre le service accessible et inclusif