














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**