



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



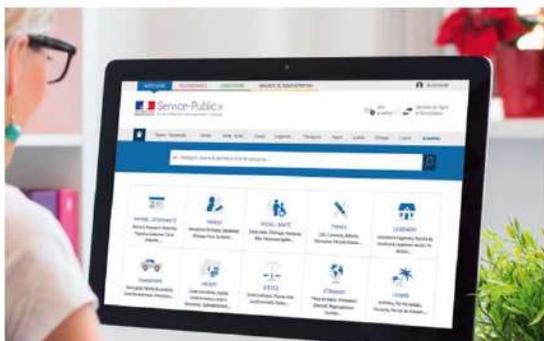
**Retour d'expérience :
faire évoluer des outils de
service
public dématérialisés**

**L'exemple du Lab de
service-public.fr**

Informations administratives,
démarches en ligne,
formulaires, modèles
de lettres, simulateurs,
annuaire administratif...

Service-public.fr

Le site officiel
de l'administration française



Service-public.fr a pour mission d'informer l'utilisateur et de l'orienter vers les services qui lui permettent de connaître ses obligations, d'exercer ses droits et d'accomplir ses démarches administratives.

SERVICE-PUBLIC.FR: EN BREF

Un site internet de référence (source RA 2019)

- 313,5 millions de visites
- 53,5 millions de CERFA téléchargés
- 87,7% Taux de satisfaction des usagers
- Respect de 100% des critères du RGAA (référentiel général d'amélioration de l'accessibilité)

Un contenu riche et personnalisé

- 3 200 fiches, 730 démarches, 1 870 formulaires
- Des informations personnalisées, des simulateurs
- Un annuaire des services publics et de l'administration

Une approche multicanale

- 740 000 abonnées à la Lettre hebdomadaire
- 210 000 appels téléphoniques traités par le centre d'appels interministériel (CAI)
- 151 000 courriels traités

Une approche servicielle des démarches administratives

- 4 millions de démarches en ligne réalisées
- 6,5 millions de comptes personnels

LE LAB SP : ENJEUX ET OBJECTIFS



Un double objectif

- Co-explorer et co-construire avec les usagers de services numériques les services et contenus qui répondent à leur besoin
- Contribuer à élargir les publics du site en interrogeant les publics plus éloignés de l'administration

Pourquoi ?

- Comprendre pourquoi certains publics n'utilisent pas ou sont en difficulté avec l'administration numérique et en particulier service-public.fr
- Définir de nouveaux moyens pour rendre nos contenus et services plus simples à l'usage pour ces publics

Une méthode favorisant les solutions innovantes

- Immersion d'une semaine sur le terrain au plus proche des usagers
- Mise en place d'une petite équipe pluri disciplinaire
- En collaboration avec une structure d'accueil locale existante, la maison de la justice et du droit

LA MÉTHODE

LAB SP :

**MÉTHODE DE CONSTRUCTION
ET DE TEST D'UN PROTOTYPE**

**EN COLLABORATION AVEC
LES USAGERS ET LEURS
AIDANT·ES**

CONCEPTION :

**DÉPLOIEMENT DU
PROTOTYPE SUR UN LOT DE
FICHES REPRÉSENTATIVES DE
SERVICE-PUBLIC.FR**

**INTEGRATION DU DESIGN
SYSTEM DE L'ÉTAT**

**SIMPLIFICATION DU
LANGAGE JURIDIQUE**

**MISE EN PLACE DE SERVICES
ADAPTÉS AUX BESOINS**

MESURES ET TESTS EN PROD :

TESTS QUALITATIFS

TESTS QUANTITATIFS

RECUEIL DES RETOURS USAGERS

LES PUBLICS VISÉS > LES PERSONNES LES PLUS EMPÊCHÉES, LES + ÉLOIGNÉES DES SERVICES NUMÉRIQUES

Joseph
Admin-phobique



“ L'administration, pour moi, c'est le cauchemar !
Moins je les vois mieux je me porte. ”

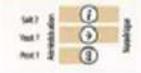


Admin-phobique

Robert
Précaire



“ J'ai du mal avec les technologies modernes... j'aime être en règle avec l'administration. ”

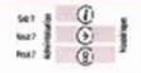


Précaire

Aline
Apprenant numérique



“ J'ai du mal avec les technologies modernes... j'aime être en règle avec l'administration. ”



Séniors

Kim
Nouvelle venue



“ Je ne comprends pas tout et c'est compliqué toutes ces démarches... ”



Ayant des difficultés
avec la langue française

PRÈS DES USAGERS, LOIN DU PLATEAU SERVICE-PUBLIC.FR



Un Centre de Vie, un vrai !

- 2 salles dédiées
- un hall d'accueil
- positionnement central
- beaucoup de passage (bibliothèque, crèche, associations)

JOUR 1 : ÉCOUTE DES USAGERS ET DES AIDANT·ES



Ateliers d'écoute des usagers sur les démarches administratives

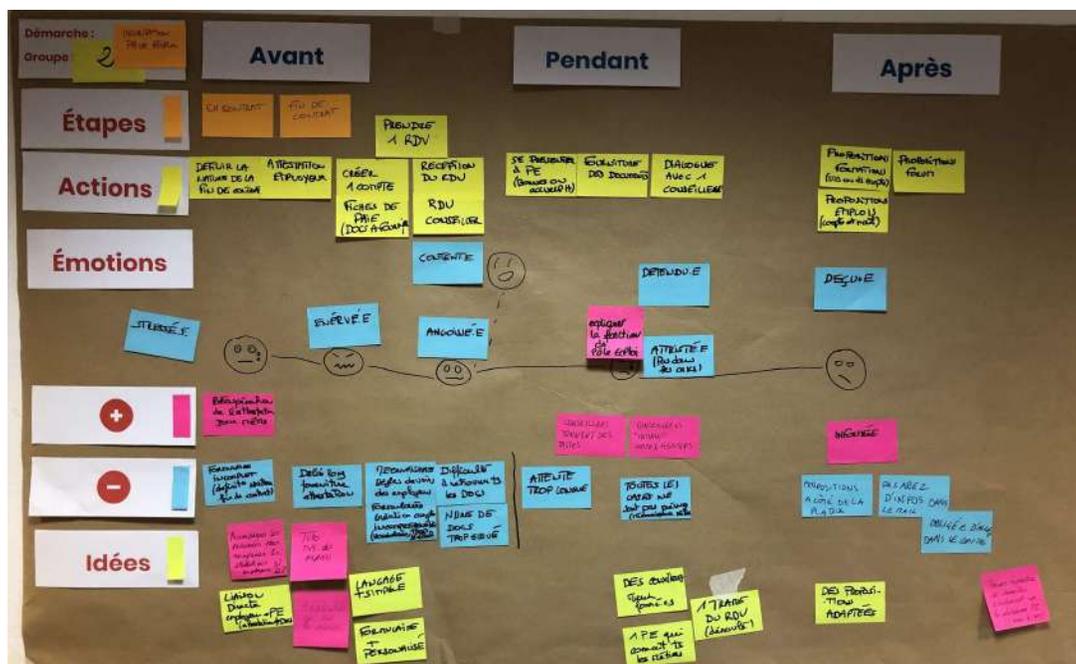
- **Écoute des expériences, des problèmes rencontrés, des moments appréciés et des besoins.**

Ateliers d'écoute et de construction avec les aidant·es

- **Les aidant·es imaginent des solutions au regard des besoins des usagers et face aux problèmes évoqués la veille.**



JOUR 2 : LA CARTOGRAPHIE DES EXPÉRIENCES



Des vrais problèmes et plein d' idées !

- Langage à simplifier
- Nouveaux formats à proposer (illustrations, tuto et vidéos)
- Traduction des pages
- Une boîte à outils pour les aidants
- Suivi des démarches et compte unique
- Appel d'urgence à un humain "bouton DARTY"
- Synthèse vocale
- Un forum et des commentaires de personnes ayant les mêmes difficultés
- Etre alerté par SMS et SURTOUT PAS par courriel
- "Faites passer mes données d'administration à administration : et je valide"

JOUR 3 : À QUELLES PROBLÉMATIQUES DOIT RÉPONDRE LE PROTOTYPE ?

Comment apporter de l'aide aux usagers en situation d'urgence qui cherchent un soutien humain alors que l'offre est numérique ?

Comment s'appuyer sur le fonctionnement communautaire naturel des usagers pour apporter la bonne information/orientation aux bonnes personnes ?

Comment faire pour que l'utilisateur/aidant se reconnaisse dans l'offre, quelque soit son profil/usage/besoin/situation et lui donner les outils pour agir ?



JOUR 4 : RÉALISATION DU PROTOTYPE



Le Lab - 3 février 2020 - Facilitation Graphique - Mat-Cat

Je viens de perdre mon emploi, comment faire pour toucher des allocations chômage ?



JOUR 5 & 6 : TESTS UTILISATEURS ET INTÉGRATION DES RETOURS



JOUR 7 : ON FAIT LE BILAN ET ON PENSE À LA SUITE

MENU PARTICULIERS PRO ASSO ANNUAIRE

Service-Public.fr
Le site officiel de l'administration française

Particuliers > ... > Chômage : démarches auprès de Pôle emploi

Chômage : démarches auprès de Pôle emploi

Vérfié le 03 août 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Quelle est votre situation ?
En fonction de votre situation personnelle, les démarches à réaliser peuvent varier.

Personnaliser les informations

Quelle est votre demande ?

- Inscription à Pôle emploi
- Actualisation

Vous serez aussi intéressé-e-s par...

- Organisez votre garde d'enfants
- Discrimination à l'embauche quels sont vos droits ?
- Pôle emploi : actualisez votre situation

Commentaires

adeline_vercors
12/09/19
Droits rechargeables ?
Je suis inscrite à Pôle Emploi depuis le 10 février. On m'a parlé de droits rechargeables mais je ne sais pas ce que c'est, et je ne trouve pas d'informations sur cette page 🙄 Help !!
+ J'ai le même problème (134) 12 réponses ▶

dylan23
12/09/19
Attestation employeur : je ne sais pas ce que c'est

BILAN TRES POSITIF

- **Méthode validée > un prototype au bout de 7 jours.**
- **Adaptabilité, plasticité du dispositif**
- **Design du Lab efficace et collectif**
- **Equipe pluri-disciplinaire et pluri-hiérarchique, belle dynamique de groupe, complémentarité**
- **Rencontre avec des vrais usagers**

LA SUITE

- ← **Déploiement du prototype sur 5 fiches représentatives afin de les tester auprès des usagers de service-public.fr**
- ← **Cadrage de nouveaux chantiers (traduction, vocalisation, forum, etc.)**
- ← **Priorisation de ces chantiers dans la roadmap service-public.fr**
- ← **Intégration d'une solution permettant de faire des tests à grande échelle**

DU PROTOTYPE À LA FICHE SUR SERVICE-PUBLIC.FR

Voir le fil d'Ariane



Chômage : inscription à Pôle emploi

Vérifié le 13 octobre 2020 - Direction de l'information légale et administrative

Votre situation

- ✓ Vous vous inscrivez pour la première fois
- ✓ Vous vous inscrivez en ligne



La démarche par étapes

Tout déplier

- 1 Préparer vos documents
- 2 Faire votre inscription à Pôle emploi
- 3 Passer votre entretien professionnel



Questions ? Réponses



SIMPLIFICATION RADICALE

- Intégration du design système de l'État en collaboration avec le SIG
- Simplification du langage juridique, réécriture de tous les contenus
- Intégration de vidéos ou d'infographies
- Traduction et vocalisation des fiches
- Module de personnalisation sur toutes les fiches
- Conception optimisée pour la navigation sur mobile

DEMO EN PROD !

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICE PUBLIC
Le site officiel de l'administration française

Voir le fil d'Ariane

↓ ↻ 🔔 Français 👤

Chômage : inscription à Pôle emploi

Vérfié le 13 octobre 2020 - Direction de l'information légale et administrative

- 👤 Votre situation ↻
- ✓ Vous vous inscrivez pour la première fois
- ✓ Vous vous inscrivez en ligne

TUTORIEL PAS-À-PAS
Ma première demande d'inscription

D' ici la fin de l'année, 5 fiches "simplifiées" seront disponibles sur service-public.fr

- **2 fiches simplifiées sont actuellement en ligne**
- **1 fiche supplémentaire est publiée à chaque itération (cycle de 15 jours)**
- **Ces fiches sont disponibles à la consultation uniquement sur mobile**
- **50% des utilisateurs sur mobile accèdent à la fiche "simplifiée"**
- **50% des utilisateurs sur mobile accèdent à la version classique**

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1636>

LE LAB SP : ET APRES ?



Un test en réel sur le site

- 5 fiches tests d'ici janvier 2021 afin de vérifier nos hypothèses sur l'ensemble des utilisateurs
- Prise en compte des retours utilisateurs
- Déploiement sur l'ensemble du site en 2021 et 2022 ?

Une transformation profonde et progressive des métiers et des produits

- Aller encore plus loin sur la simplification du langage de nos contenus
- Produire des contenus visuels et audiovisuels
- Ensemble des contenus évoluent dans la maquette (annuaire, messagerie, etc.)
- Embarquer l'ensemble des équipes dans le projet de transformation

**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**

QUESTIONS ?

Mieux nous connaître
La lettre de Service Public
Nous suivre
[@servicepublicfr](https://twitter.com/servicepublicfr)

