

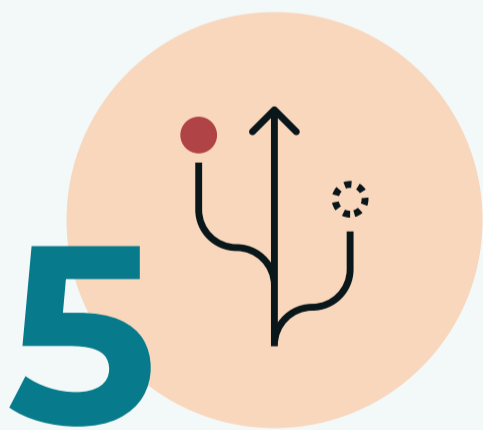
## Faciliter les premiers pas

Rendez les premières interactions faciles pour créer une expérience positive du service.



## Rassurer pendant le processus

Faites savoir aux utilisateurs que leurs actions sont bien prises en compte.



## Proposer des alternatives

Assurez-vous qu'il existe un choix pour chaque utilisateur.

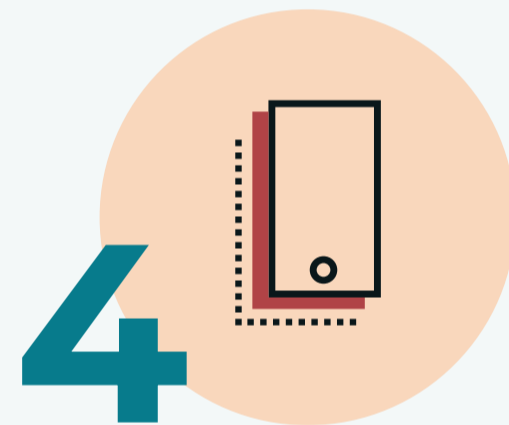
# Pratiques d'inclusion numérique

Des astuces incontournables pour des services plus inclusifs



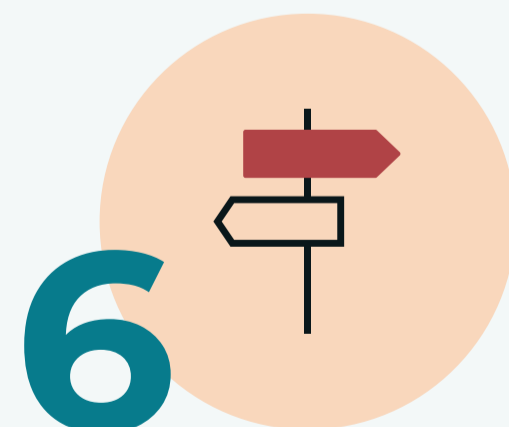
## Simplifier le niveau d'information

Soyez clair et univoque.



## Garder la cohérence

Assurez-vous que l'utilisateur se repère visuellement.



## Donner accès à de l'aide immédiate

L'aide doit être facile à trouver, au bon moment du processus.