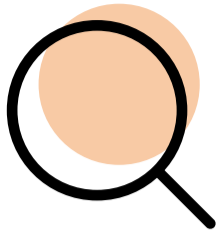


15 principes pour un bon design de service

Un bon service public numérique doit...

1



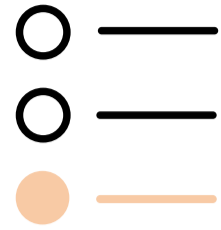
Être facile à trouver

2



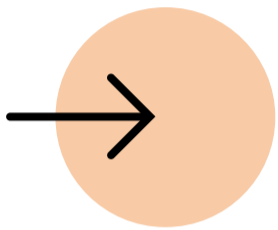
Expliquer clairement son objectif

3



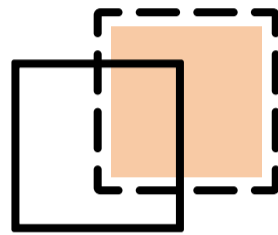
Définir clairement les tenants et les aboutissants

4



Permettre à un utilisateur d'atteindre le résultat qu'il s'est fixé

5



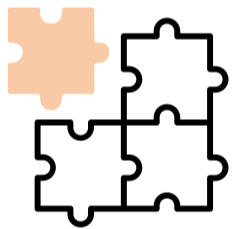
Travailler d'une manière qui est familière à l'utilisateur

6



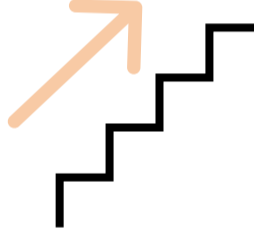
N'exiger aucune connaissance préalable pour son utilisation

7



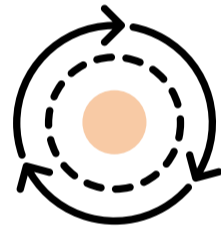
Être indépendant des structures organisationnelles

8



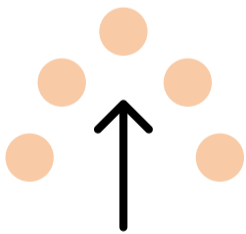
Exigez le moins d'étapes possibles pour être complété

9



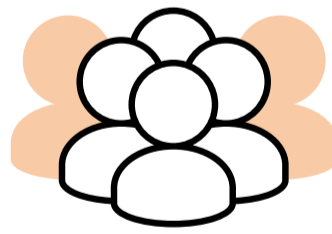
Être cohérent tout du long

10



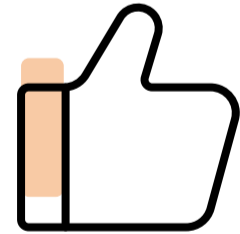
Ne pas avoir d'impasse

11



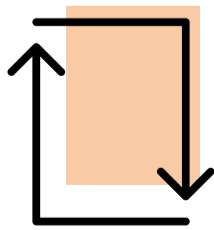
Être utilisable par tous, de manière égale

12



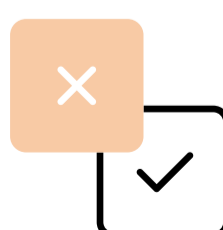
Encourager les bons comportements de la part des utilisateurs et du personnel

13



Réagir rapidement au changement

14



Expliquer clairement pourquoi une décision a été prise

15



Faciliter l'accès à l'assistance humaine