



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Systematisation d'un retour d'expérience utilisateur sur sites internet.gouv

Question écrite n° 21136

Texte de la question

M. Yves Blein attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur l'intérêt que l'État aurait à mettre en place sur chacune de ses plateformes internet, un canal de retour d'expérience utilisateur (*user experience*). L'usage de la plateforme internet de l'Agence nationale des titres sécurisés (ants.gouv.fr) est à ce titre particulièrement significatif et motive cette question écrite. Lors de la création ou le changement de mot de passe d'un compte utilisateur sur ce site, un mot de passe sécurisé est généré automatiquement et l'internaute est invité à l'inscrire dans la barre de connexion. Ce mot de passe, pour des mesures de sécurité bien compréhensibles, comporte des symboles spéciaux, tels que le signe *, # ou \$. Or la production de ces signes diffère selon les claviers et les systèmes d'exploitation et beaucoup d'utilisateurs peuvent être d'autant plus en difficulté à les saisir que le champ de saisie ne permet pas - toujours pour des raisons de sécurité - de visualiser le mot de passe tapé sur le clavier. Il s'en suit des impossibilités de connexion et l'accroissement de la fracture numérique que l'État s'emploie par ailleurs à réduire. Le fait de pouvoir rendre visible dans le champ de saisie le mot de passe pourrait être suggéré par tout utilisateur si ce canal de retour d'expérience était systématiquement proposé. Un tel dispositif aurait non seulement l'avantage d'améliorer les interfaces des plateformes internet proposées par le service public mais aussi de réduire le nombre de questions écrites de ce type ! Il souhaite donc savoir si un tel dispositif de retour d'expérience sur l'ensemble des sites proposés par le service public est à l'étude.

Texte de la réponse

Le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est une priorité du Gouvernement. Développer l'accès aux démarches administratives de manière dématérialisée permettra d'augmenter la qualité des services, de développer la transversalité dans l'administration, et de réduire les coûts économiques et environnementaux induits par les procédures encore sous papier. La dématérialisation des démarches administratives doit néanmoins s'attacher à toujours améliorer l'expérience utilisateur et ne pas impliquer des difficultés nouvelles pour les usagers. Plusieurs mesures ont été prises en ce sens. Lors du 3e comité interministériel de la transformation publique (CITP) du 20 juin 2019, la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC), sous le portage du secrétaire d'État au numérique Cédric O, a lancé un observatoire de la qualité des services numériques, ainsi qu'un dispositif pour recueillir la satisfaction des usagers sur les téléprocédures. L'observatoire contient un tableau de bord permettant de suivre l'amélioration en qualité des 250 démarches administratives les plus utilisées par les usagers et sur lesquelles la priorité a été donnée. Ce tableau de bord (<https://monavis.numerique.gouv.fr/observatoire/>) contient des critères permettant d'analyser le niveau et la qualité de la dématérialisation des démarches tels que l'indice de satisfaction des usagers, la possibilité de s'identifier via France Connect, l'accès sur smartphone, la qualité du support utilisateur, et les temps moyens de réponse. Un critère concernant la mise en accessibilité sera prochainement ajouté. De nombreuses démarches concernant les titres sécurisés sont à ce titre suivies de près comme les demandes de permis de conduire, l'immatriculation des véhicules, et la demande de carte nationale d'identité. Grâce à un bouton « Je donne mon

avis » placé à la fin de la démarche, chaque usager pourra bientôt donner son avis sur une démarche administrative en ligne qu'il vient d'effectuer. Le déploiement commence et va s'intensifier dans les mois à venir pour couvrir les 250 démarches phares de l'État. Les résultats de l'ensemble de ces mesures permettront à l'État et aux administrations en charge de ces démarches d'identifier celles à améliorer en priorité et de mettre en place les actions adéquates. D'autres actions sont également poursuivies pour améliorer la qualité du service public en ligne : La création des « 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire » et l'accompagnement des administrations dans la dématérialisation de leurs démarches (<https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-methodes-pour-transformer/les-10-principes-dune-demarche-en-ligne-exemplaire>) La création d'une « communauté UX » mettant en place des outils et bonnes pratiques pour aider à diffuser et à généraliser des approches centrées sur les utilisateurs des services publics en ligne et contribuer à concevoir des services en ligne adaptés à leurs besoins. Des ateliers de formation seront régulièrement organisés pour réunir la communauté UX à Paris et dans le reste de la France : le prochain aura lieu en janvier 2019. Le lancement d'un programme de « Designers d'intérêt général » : doté de 1,5M€ pour 2019, le programme finance 17 projets d'amélioration de l'expérience utilisateur d'un service public en ligne. Le lancement de « Oups.gouv.fr », qui recense les erreurs fréquentes commises par les usagers, et fournit aux usagers les conseils pratiques des administrations.

Données clés

Auteur : [M. Yves Blein](#)

Circonscription : Rhône (14^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21136

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 juillet 2019](#), page 6308

Réponse publiée au JO le : [15 octobre 2019](#), page 9055