

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **Services numériques publics : l'État place le design au centre de sa stratégie pour optimiser l'expérience des Français sur les sites internet et applications mobiles**

Paris, le 5 septembre 2023

**Le fonctionnement de l'administration et la transformation de l'action publique dépendent pour une large part de la qualité des services numériques que l'État est en mesure d'offrir à ses usagers.** Les outils numériques sont en effet devenus incontournables pour la consultation d'informations officielles, la réalisation de démarches ou l'accès à des droits. Preuve en est, l'usage des sites en .gouv.fr a augmenté de 70% entre 2015 et 2022. Cette mutation concerne tous les secteurs : les usagers sont exposés quotidiennement à des produits numériques attractifs, ergonomiques et performants, et nourrissent les mêmes attentes à l'égard des services publics.

Conscient des apports du design et de son importance pour la qualité des services publics en ligne, l'État s'engage, par une circulaire signée par la Première ministre, à généraliser cette approche pour améliorer la lisibilité des sites internet de l'État et la qualité des démarches numériques. Le Service d'information du Gouvernement (SIG) et la Direction interministérielle du numérique (DINUM), sous l'égide du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques M. Stanislas Guerini, ont été désignés pour décliner cet engagement en actions concrètes et accompagner les services de l'État dans leur réussite.

L'objectif est ainsi de rendre tout site internet ou application de l'État :

- accessible pour les personnes en situation de handicap ;
- à l'écoute des utilisateurs, pour que les parcours numériques proposés aux Français soient les plus simples possibles et qu'ils s'améliorent en continu en allant à la rencontre des usagers pour tester les services et prendre en compte leurs difficultés ;
- complémentaire des alternatives à travers d'autres canaux d'échange, qu'ils soient physiques, téléphoniques ou numériques ;
- sécurisé pour que les Français puissent recourir en toute confiance aux services publics numériques ;
- identifiable, pour que les utilisateurs puissent facilement comprendre qu'ils ont recours à des services publics numériques fournis par l'État et que ceux-ci soient ergonomiques, pertinents et cohérents les uns avec les autres.

Pour répondre à cette dernière exigence, et dans la continuité de sa stratégie de marque de l'État<sup>1</sup>, le SIG renforce son rôle de vigie et de conseil sur les créations et refontes des sites internet ou d'applications mobiles. De plus, toutes les interfaces grand public devront utiliser le « **Système de Design de l'État**<sup>2</sup> » permettant ainsi l'harmonie visuelle et ergonomique de l'ensemble. Cet outil a été lancé à l'été 2021 par le SIG, et est utilisé déjà par plus de 350 sites. Le temps évité, grâce à l'utilisation de plus de cinquante composants et modèles disponibles prêts à l'emploi pour les designers et les développeurs, a déjà généré une économie de l'ordre de 8 millions d'euros.

Dans cet environnement numérique mouvant, les sites internet de l'État devront également utiliser l'**extension de nom de domaine « .gouv.fr »**, disponible uniquement pour les administrations depuis 1995. Cette obligation doit permettre de lutter contre les arnaques en ligne ou la désinformation en offrant un caractère distinctif dans l'URL du site consulté par les usagers, et garantir le caractère officiel et authentique des services publics.

<sup>1</sup> <https://www.gouvernement.fr/marque-Etat>  
<sup>2</sup> <https://www.systeme-de-design.gouv.fr>

L'utilisation du Système de Design et de l'extension « .gouv.fr » devra être opérée avant le 1er janvier 2026 pour tous les sites internet jugés prioritaires pour l'État, soit 75 sites internet de communication et de démarches.

La DINUM renforcera son soutien aux ministères dans la dématérialisation de leurs démarches numériques essentielles, et a, à ce titre, déjà fait évoluer son **outil de pilotage**<sup>3</sup> priorisant désormais les démarches les plus utilisées et en intégrant de nouveaux critères de qualité.

Pour que le design soit pris en compte dans toute la chaîne de production des services numériques, les directions du numérique des ministères devront recruter des **responsables du design** (ou Chief Design Officers), avec au moins sept ans d'expérience en tant que designer, et une expérience d'encadrement d'équipe de design. Leur mission consistera notamment à veiller à l'exécution de la circulaire n°6411/SG mais également à professionnaliser la pratique du design dans l'administration en développant des méthodes de conception inclusives et performantes et en mettant en place la recherche utilisateur et les tests d'utilisabilité réguliers. En complément, chaque ministère devra améliorer la qualité, et notamment rendre accessible, les cinq outils les plus utilisés par ses agents.

Sur les 21 000 agents travaillant sur des produits et services numériques de l'État, au sein des ministères civils, la moitié devra être formée en suivant **la formation « Design et accessibilité des services publics numériques »** proposée par la DINUM d'ici fin 2023, la totalité des agents devra être formée d'ici 2027.

Enfin, la DINUM pourra agir en appui via sa brigade d'intervention numérique injectant des expertises techniques (management produit, coaching en design et expérience utilisateur, recherche utilisateur, développement front-end, accessibilité, cloud/devops) pendant quelques semaines ou mois au sein d'un projet. Le guichet « Design et accessibilité des produits et services numériques » du FTAP permet aux ministères d'obtenir des financements pour mener à bien ce type de projet.

**C'est avec l'ensemble de ces nouvelles mesures et ce travail en commun du SIG et de la DINUM avec toutes les administrations que l'État crée des conditions propices à une transformation pérenne et stable de ses sites internet et applications mobiles au bénéfice de tous, ceci renforçant la confiance entre les usagers et l'administration.**

---

## Documents

Consulter la circulaire n°6411/SG et les notes d'application : [ici](#)

Participer au webinaire d'information (**réservé aux agents de l'État**) le 7/09 de 12h à 13h : [ici](#)

---

## Contacts

Service d'information du Gouvernement :

Mathilde Hervagault (cheffe de pôle réseaux territoires, international et relations presse)

06 83 13 52 78

[mathilde.hervagault@pm.gouv.fr](mailto:mathilde.hervagault@pm.gouv.fr)

Direction interministérielle du numérique :

Floriane Beaudron (cheffe de la mission communication)

06 10 60 41 19

[floriane.beaudron@modernisation.gouv.fr](mailto:floriane.beaudron@modernisation.gouv.fr)

---

<sup>3</sup> <https://observatoire.numerique.gouv.fr/>