

Une démarche en ligne exemplaire...

1

... est facile à trouver, simple et fluide

- L'utilisateur **trouve facilement** la démarche en ligne ; elle est bien **référéncée** sur les moteurs de recherche.
- Elle est **connue** dans l'administration.
- La démarche en ligne est simple : l'utilisateur **s'y repère et la réalise facilement**. Il est **guidé** à chaque étape.
- Une fois la démarche effectuée, il est **informé de l'avancement** de son dossier, des délais de traitement, etc.
- Lorsque l'utilisateur utilise plusieurs canaux (internet, téléphone, guichet, application mobile...) pour réaliser une démarche, son parcours est **fluide et sans obstacle**.

2

... utilise un langage clair et précis

- Une démarche en ligne exemplaire utilise des mots **compréhensibles par tous**.
- Elle **évite le jargon** administratif, les termes juridiques, les anglicismes.
- Elle n'utilise **pas de sigles** ou les développe.
- Elle respecte les recommandations d'usage de la langue française.
- Elle guide l'utilisateur grâce à des **explications claires**, des **termes précis** et sans ambiguïtés.
- Sans surprise, elle **annonce dès le début le nombre d'écrans à remplir, le temps estimé, les documents** ou données nécessaires et les délais d'instruction.

3

... est officielle et ça se voit

- L'utilisateur n'a **aucun doute** : il est sur un **site officiel** de l'administration et peut réaliser sa démarche **en toute confiance**.
- L'administration responsable est **clairement identifiée** dans les mentions légales. Les textes de référence de la démarche sont indiqués.
- La démarche en ligne est **répertoriée sur service-public.fr**. Labellisée **Cerfa**, elle en **affiche le logo** et donne accès à la fiche d'évaluation de la démarche en ligne.
- Si l'administration crée un nom spécifique pour la démarche (ex. Critair), elle le **protège en tant que marque** pour éviter les contrefaçons.

4

... accompagne l'utilisateur

- L'utilisateur peut **contacter facilement l'administration** en charge de la démarche **d'au moins deux façons différentes** (courriel, téléphone, guichet, formulaire de contact, sms...).
- Le service en ligne propose **différents types d'aide** : questions fréquentes, tutoriel, notice, aide contextuelle...
- Ces outils sont **régulièrement mis à jour** en fonction des questions posées par les usagers.
- Lorsqu'une démarche doit être obligatoirement effectuée en ligne, l'administration propose aux usagers **une aide personnalisée** (par téléphone, dialogue en ligne, accueil physique...).

5

... respecte les règles de l'art

- Elle **respecte les standards du web** (W3C) et met en œuvre **les bonnes pratiques** promues par les professionnels.
- Elle applique **les critères ergonomiques et graphiques de la charte Internet de l'Etat** et les **référentiels généraux** : accessibilité (RGAA), interopérabilité (RGI), sécurité (RGS).
- Elle s'adapte ainsi à tous les terminaux, quels que soient leur type, leur taille, leur navigateur, leur système d'exploitation.
- Elle s'appuie sur **des outils et des données de référence communs** entre toutes les administrations (Base Adresse Nationale, répertoire des entreprises Sirene...).

6

... ne demande pas d'informations déjà connues de l'administration

- Elle **ne demande pas de fournir des informations ou des justificatifs** qu'une autre administration possède déjà.
- Sous réserve de l'accord de l'utilisateur, les administrations **s'échangent ces données** entre elles.
- Pour éviter à l'utilisateur de créer un nouveau compte, la démarche propose une **identification par FranceConnect**.
- La législation concernant la **protection des données personnelles** est rigoureusement respectée.
- Une **sécurité adaptée** est mise en place selon les données traitées.
- La **réutilisation des données** produites dans le cadre de la démarche est rendue possible si cela est pertinent.

7

... fait œuvre de transparence

- Ses **statistiques d'utilisation** et les **résultats de ses enquêtes** usagers sont rendus publics.
- Lorsqu'il existe des intermédiaires entre l'administration et les usagers, l'administration rend publiques les conditions pour devenir intermédiaire agréé, la liste des intermédiaires, les bonnes pratiques à respecter.
- La démarche est **transparente sur les modalités de gestion des données personnelles** et l'utilisateur peut savoir qui y a eu accès.
- Si le traitement du dossier fait appel à un algorithme, l'utilisateur en est informé et les règles sont rendues publiques.

8

... a un pilote à bord, qui connaît les besoins des usagers

- Chaque démarche en ligne est **pilotée par une personne identifiée**, qui fait le lien entre les agents et les organisations concernés.
- Responsable de la qualité de la démarche, elle **arbitre, priorise et propose des améliorations**.
- Cette personne **centralise et fait circuler les informations sur la démarche** : qualité, statistiques d'utilisation, réclamations, questions posées, projets d'évolution...
- Pour les démarches très utilisées, elle **coordonne** les actions à conduire.
- Les partenaires de la démarche **connaissent son nom** et peuvent lui signaler un problème.

9

... permet un traitement et un suivi 100% numériques

- Les données ou documents produits par l'utilisateur sont adressés au service en charge du dossier **par voie numérique**, sauf exception.
- **Aucune ressaisie ou impression** de document n'est nécessaire.
- Le service chargé du dossier envoie **un accusé de réception numérique** à l'utilisateur, qui est informé par voie électronique du suivi de sa démarche tout au long du traitement de son dossier.

10

... s'améliore en continu

- La démarche en ligne **évolue régulièrement en prenant en compte l'avis des usagers** (enquête annuelle, tests utilisateurs, réclamations...), **des agents et des partenaires**, ainsi que les statistiques d'utilisation.
- Les **réclamations sont analysées et traitées** comme des signaux prioritaires.

