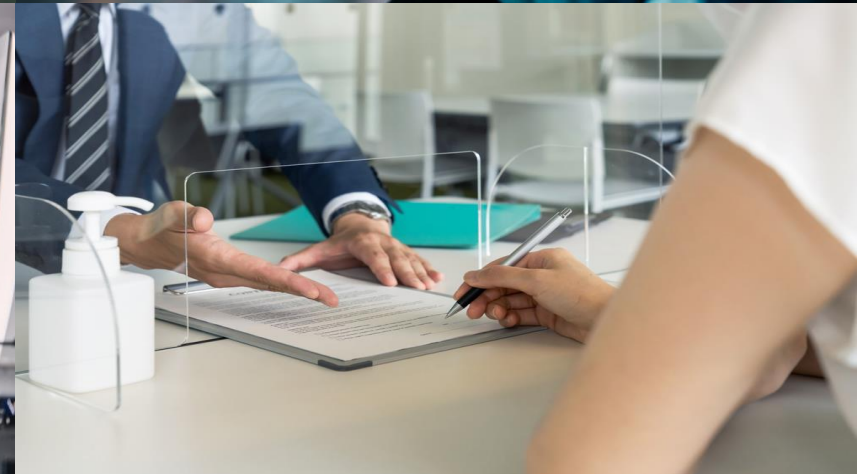


## L'importance de la conception axée sur l'utilisateur

- Importance de la conception axée sur l'utilisateur dans le gouvernement
- Processus systématique de conception axée sur l'utilisateur
- Comment favoriser la réflexion sur la conception axée sur l'utilisateur?
- Facteurs stratégiques pour améliorer la conception axée sur l'utilisateur



**RAPPORT EXÉCUTIF MENSUEL DU CONSEIL MIXTE**  
Élaboré par le Comité de recherche  
Mai 2022

# 1. Introduction

**La conception axée sur l'utilisateur (CAU) est une méthode de résolution de problèmes qui place les clients au centre des problèmes et vise à concevoir des solutions de services qui répondent aux besoins des citoyens.**

Au sein du gouvernement, la prestation de services est liée à des documents de réglementation et de politique. Il est facile d'oublier que l'essentiel de ces documents vise à améliorer la vie du public. L'adoption de méthodes de conception centrées sur l'utilisateur peut aider le gouvernement à veiller à ce qu'il puisse « voir la forêt au-delà des arbres » et trouver des solutions qui fonctionnent pour les citoyens.

La philosophie et la pratique de la conception de l'expérience utilisateur (EU) – dans laquelle un outil, un service ou toute autre solution (numérique ou non) est conçu autour des besoins des utilisateurs et testé avec eux pour apporter des améliorations avant et même après la mise en place de la solution – ont gagné en popularité parmi les gouvernements qui cherchent à s'éloigner des pièges d'une conception trop bureaucratique.

Dans la recherche d'une véritable compréhension des besoins réels des utilisateurs, le cadre de la conception axée sur l'utilisateur est apparu comme un moyen efficace et empathique de mener des recherches sur les utilisateurs, d'identifier et de définir les problèmes, et de créer des prototypes de solutions.

Les gouvernements du monde entier se tournent vers la conception axée sur l'utilisateur pour résoudre certains de leurs défis les plus difficiles et apporter des avantages quantifiables aux citoyens et aux intervenants. Par exemple, la conception axée sur l'utilisateur peut être utilisée pour comprendre les problèmes et élaborer des solutions avec les groupes de citoyens touchés par la COVID-19.

De nombreux acteurs se vantent d'être en contact avec les utilisateurs, mais la réalité est souvent bien loin. Ils peuvent entreprendre une enquête ici ou une consultation communautaire là, mais souvent le résultat est prédéterminé, et les citoyens ont le sentiment de ne pas être entendus.

La véritable CAU peut fournir une série d'outils permettant d'impliquer les utilisateurs de manière significative afin que les services reflètent l'expérience vécue et les besoins des utilisateurs de tous horizons et de tous les besoins en matière d'accessibilité.

## Pourquoi ce rapport est-il important?

- Les organisations gouvernementales fournissent des informations et des services essentiels qui affectent la vie quotidienne des gens. Ils ont la responsabilité de répondre aux besoins des citoyens, de fonctionner de manière aussi efficace et efficiente que possible, et de fournir des informations exactes et opportunes. En donnant la priorité aux personnes et en adoptant une approche axée sur l'utilisateur, les organisations améliorent la qualité de leurs informations et de leurs services en les rendant plus utiles et utilisables et en réalisant des économies à long terme grâce à des améliorations itératives.
- Les utilisateurs des systèmes gouvernementaux comprennent aussi bien les citoyens à la recherche d'informations et de services que les employés qui tentent de mener à bien leur travail. La création d'une culture axée sur l'utilisateur signifie que les organisations gouvernementales s'imposent des normes plus strictes en veillant à ce que les utilisateurs puissent accéder aux informations fournies, les comprendre et les utiliser. Cela signifie également que les utilisateurs peuvent accomplir leurs tâches, donner leur avis et savoir que leurs commentaires sont pris en compte et suivis d'effet.

## Que couvre ce rapport exécutif?

Ce rapport comprend les éléments suivants :

- Introduction
- Importance de la conception axée sur l'utilisateur dans le gouvernement
- Processus systématique de conception axée sur l'utilisateur
- Comment favoriser la réflexion sur la conception axée sur l'utilisateur?
- Facteurs stratégiques pour améliorer la conception axée sur l'utilisateur

## 2. Importance de la conception axée sur l'utilisateur dans le gouvernement

L'élaboration traditionnelle des politiques opère souvent à un haut niveau d'abstraction, alors que l'expérience du client en matière de politiques est en fait incarnée en termes plus concrets : visites de sites Web, remplissage de formulaires, appels à un centre d'appels. Trop souvent, il s'agit d'un monde marqué par une profonde séparation entre ceux qui élaborent les politiques et ceux qui fournissent les services gouvernementaux (image 1). La pensée de conception est une approche axée sur l'humain, ce qui signifie qu'elle part des besoins des gens (et prend en compte à la fois les citoyens et les fonctionnaires). **La nature de cette approche remet les gens en équilibre avec ce qu'ils font à une époque où tant les citoyens que les fonctionnaires ont le sentiment d'être dirigés par des processus et des réglementations, plutôt que d'en bénéficier.**

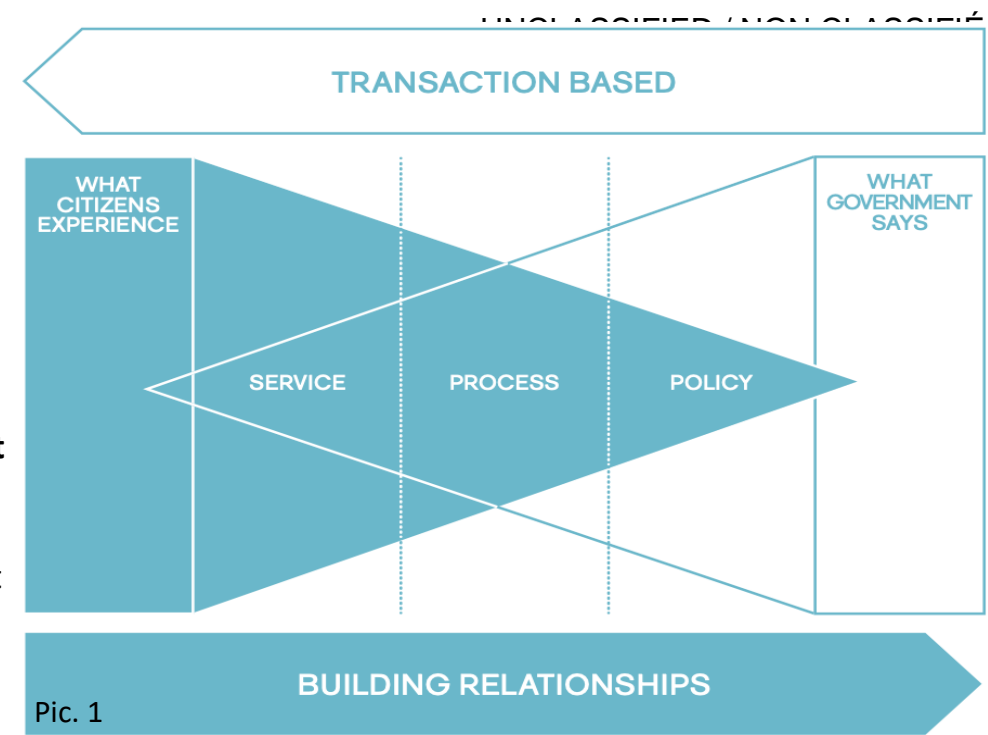
Une approche axée sur la conception met en relation les citoyens et les fonctionnaires, la conception et la mise en œuvre des politiques étant considérées simultanément plutôt que séquentiellement, et un certain nombre de gouvernements expérimentent actuellement dans ce domaine.

**L'utilisation d'approches de conception met en balance les changements souhaités par un gouvernement et les désirs des citoyens.** Il s'agit en définitive de créer une incidence tangible et positive.

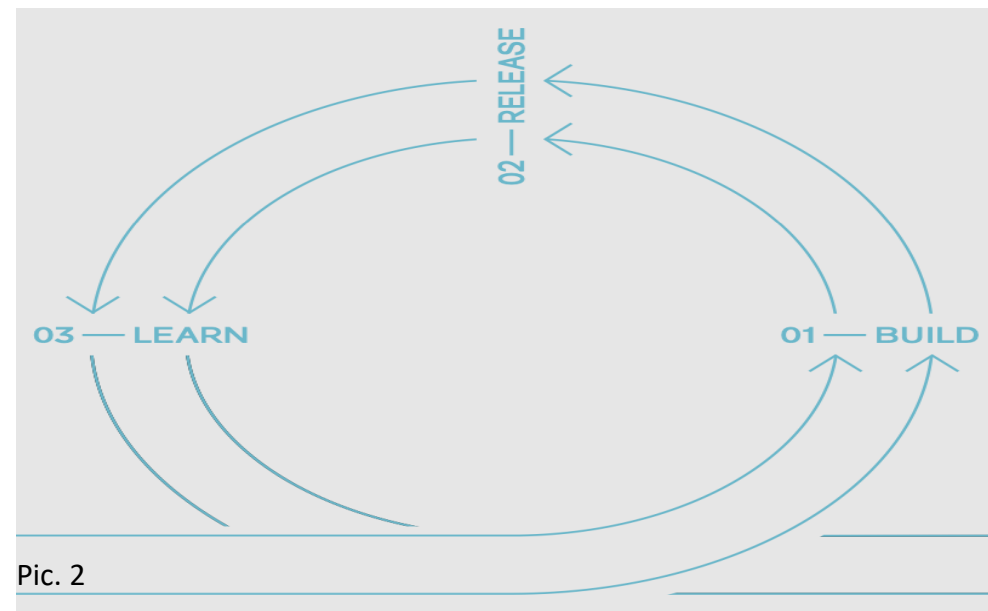
Si vous travaillez dans le secteur public, vous connaissez peut-être d'autres approches de résolution de problèmes typiques des administrations publiques, telles que la gestion sans gaspillage, Six Sigma et la restructuration des processus opérationnels. La pensée de conception fait partie d'un nouvel ensemble d'approches que les gouvernements ont expérimenté plus récemment, avec le Lean StartUp et l'économie comportementale.

Ces trois méthodologies partagent également des attributs communs (image 2) :

- Ils sont informés par des données quantitatives et inspirés par des données qualitatives sur les citoyens;
- Il s'agit d'approches itératives, de test et d'apprentissage;
- Ils sont le plus souvent déployés lorsque l'objectif est l'innovation.



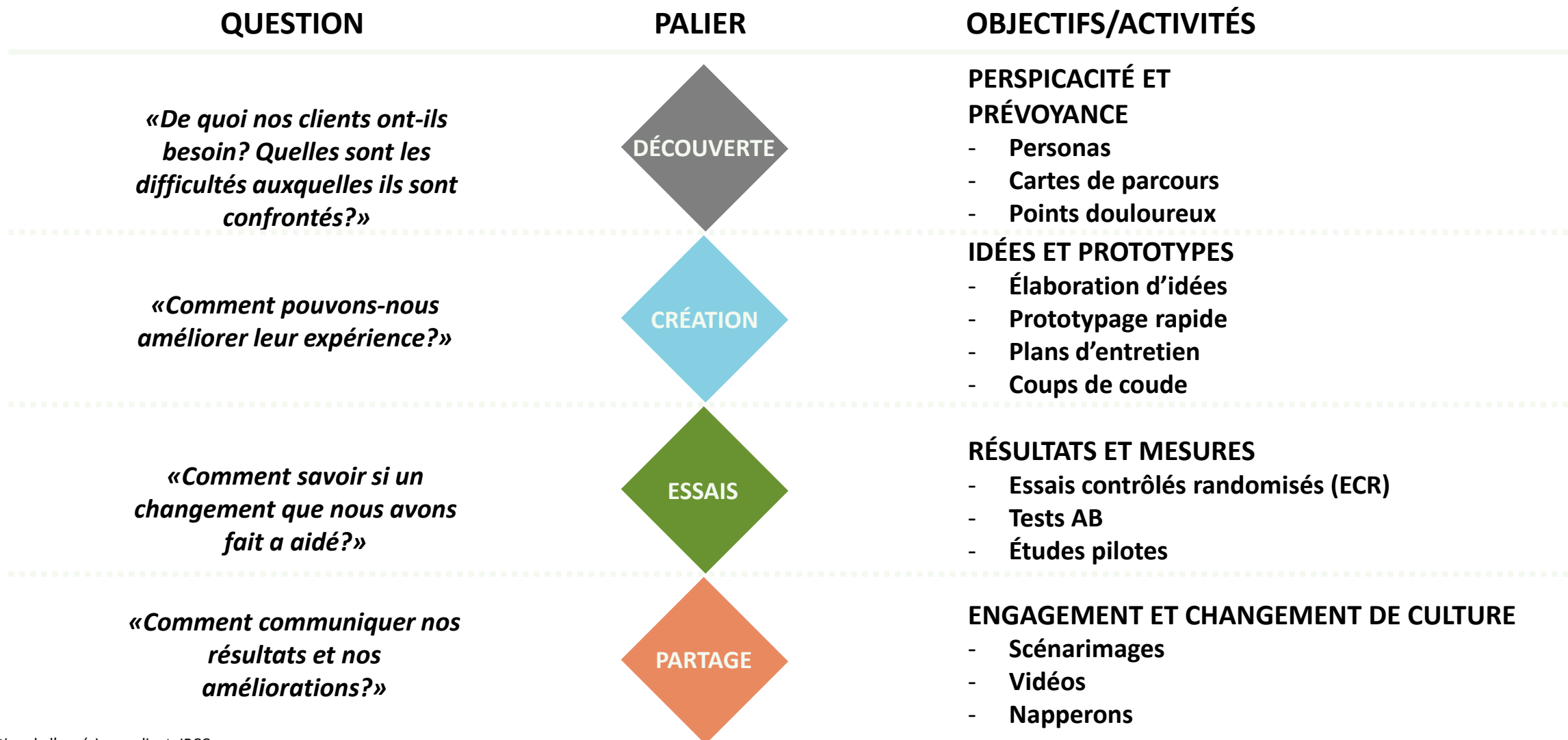
Pic. 1



Pic. 2

### 3. Processus systématique de conception axée sur l'utilisateur

Les approches de conception axées sur l'utilisateur sont plus souvent déployées au service de l'innovation, lorsque les acteurs souhaitent repenser leur politique ou la manière dont elle est appliquée aux citoyens. L'innovation requiert de l'inspiration et une pensée divergente – ce qui signifie que de nombreuses solutions différentes sont explorées. L'illustration ci-dessous explique la logique qui régit le processus de conception.





## 4. Comment favoriser la réflexion sur la conception axée sur l'utilisateur?

Dans divers ministères, différentes pratiques sont associées à la pensée de conception axée sur l'utilisateur. Lorsqu'un domaine doit être révisé de manière significative, le déroulement du projet sera une combinaison de pensée divergente et convergente. Cela peut se produire si une politique n'atteint tout simplement pas le résultat escompté ou si les citoyens ont un retour négatif important sur un service fourni. **L'un des principaux moyens d'aborder la coopération entre le gouvernement et la conception axée sur l'utilisateur consiste à faire en sorte que les relations soient au centre des processus de conception.**

La conception de services a longtemps placé la relation entre les organisations et les clients au centre du processus. Le processus de conception des services devrait mettre l'accent sur l'utilisation d'un dialogue bidirectionnel pour créer des offres de services personnalisées, en s'appuyant sur des connaissances sur le client, partagées par le client et partagées pour le client.

### CONCEPTION ET RECHERCHE EN MATIÈRE DE SERVICES



- Découvrez le contexte et les points de vue sur les besoins des clients et les difficultés auxquelles ils sont confrontés.
- Générer, co-concevoir et prototyper des solutions centrées sur l'humain pour améliorer l'expérience du client.

### CONNAISSANCES COMPORTEMENTALES ET EXPÉRIMENTATION



- S'appuie sur les méthodes de recherche des sciences du comportement pour mieux comprendre les expériences et les comportements des clients.
- Conçoit des interventions de service aux clients qui peuvent aider les clients et l'organisation à obtenir de meilleurs résultats.
- Tester et mesurer l'incidence des interventions des services aux clients en utilisant des méthodes rigoureuses pour savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

### SERVICES D'UTILISABILITÉ



- Effectuez des tests de facilité d'emploi avant, pendant et après une refonte afin de tester l'expérience du client et de veiller à ce que le produit réponde à ses attentes.

## 5. Facteurs stratégiques pour améliorer la conception axée sur l'utilisateur

<b>Réduire la complexité des formulaires et améliorer leur compréhensibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veillez à ce que toutes les instructions et tous les avis soient rédigés dans un langage clair et simple et traduits en plusieurs langues.</li> <li>- Adopter les principes d'une conception axée sur l'humain (p. ex., entretiens précoces et réguliers avec les utilisateurs et tests de facilité d'emploi pour affiner continuellement la conception et le langage).</li> <li>- Fournir des exemples étape par étape du processus de demande de prestations, d'accès aux protections ou de navigation dans un service.</li> </ul>
<b>Réduire au minimum les exigences coûteuses en matière de documentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre l'auto-attestation ou l'auto-allégation du répondant dans les domaines qui exigent actuellement des preuves ou de la documentation.</li> <li>- Offrir la possibilité de transférer du demandeur au personnel de l'organisation la charge de l'élaboration des preuves ou des documents externes nécessaires à la collecte d'informations.</li> <li>- Mettre à disposition des navigateurs qui peuvent aider le demandeur tout au long de sa demande de participation au programme, notamment en l'aidant à établir les preuves d'identité nécessaires.</li> </ul>
<b>Rationaliser les processus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veillez à ce qu'il y ait au moins deux moyens également accessibles de postuler au programme (dont l'un devrait être une application Web adaptée aux téléphones portables);</li> <li>- Assurer des temps d'attente cohérents (et une option de rappel en cas de temps d'attente supérieur à cinq minutes au téléphone) pour les demandeurs lorsqu'ils appellent l'organisation ou s'y rendent en personne.</li> <li>- Fournir des agents en direct qui sont disponibles pour aider les demandeurs en dehors des heures de bureau normales.</li> </ul>
<b>Améliorer les communications</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser les communications par l'entremise d'une source fiable et utiliser des campagnes de sensibilisation.</li> <li>- Fournir des rappels opportuns en tenant compte de la saison, du jour de la semaine, du moment de la journée qui est le plus pertinent pour le public cible.</li> <li>- Mener des actions de sensibilisation spécialisées et proactives auprès des personnes qui sont peu susceptibles de répondre aux avis habituels.</li> </ul>



### Pour en savoir plus

- Salinas, Elizabeth, Rony Cueva, et Freddy Paz. « Un examen systématique des techniques de conception centrées sur l'utilisateur ». Dans *International Conference on Human-Computer Interaction*, p. 253-267. Springer, Cham, 2020.
- Junginger, Sabine. « Inquiring, inventing and integrating: Applying human-centered design to the challenges of future government. » *JeDEM-eJournal of eDemocracy and Open Government*, vol. 10, n° 2 (2018) : p. 23-32.
- Sasmito, Ginanjar Wiro, et M. Fikri Hidayattullah. « The Implementation of User Centered Design Methods on Public Service Mapping Websites. ». Dans *IOP Conference Series : Materials Science and Engineering*, vol. 1077, n° 1, p. 012022. IOP Publishing, 2021.
- Berg, Janne Álvarez, Alberto Rodríguez, Dana Chisnell et Vivian Graubard. « User Centered Policy: Organization Assessment. ». (2020).

### Autres articles dignes d'intérêt :

- [Obstacles à l'adoption par le gouvernement d'une conception axée sur l'utilisateur - et comment les surmonter](#) (en anglais seulement)
- [La tension entre la conception axée sur l'utilisateur et les services administratifs en ligne](#) (en anglais seulement)
- [Comment la conception axée sur l'humain peut transformer la prestation de services gouvernementaux pendant la COVID et au-delà](#) (en anglais seulement)
- [Quand utiliser la conception axée sur l'utilisateur pour les politiques publiques?](#) (en anglais seulement)
- [La conception axée sur l'humain aide le gouvernement à prendre de meilleures décisions](#) (en anglais seulement)

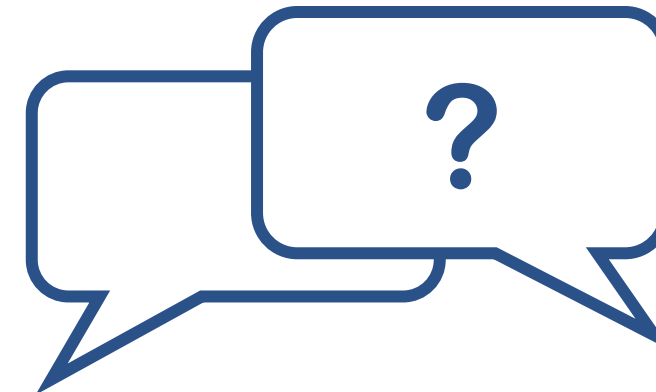
### Référentiel de recherche

Accédez au [référentiel de recherche](#) Citoyens en tête.

Entrées récentes sur le référentiel de recherche :

[Quantum Computing 101 – Rapport exécutif du Conseil mixte de Avril 2022](#)

Ce rapport comprend les éléments suivants : Introduction et applicabilité; Caractéristiques uniques de l'informatique quantique; Avantages du quantum pour le gouvernement; Considérations futures pour l'utilisation de l'informatique quantique.



## Nous serions ravis de vous entendre!

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaiterait recevoir le rapport exécutif du Conseil mixte? Veuillez partager une copie de ce rapport. Si vous n'êtes pas encore abonné, vous pouvez maintenant vous inscrire pour recevoir le [rapport exécutif](#) en vous inscrivant. Envoyez vos questions à [info@iccs-isac.org](mailto:info@iccs-isac.org).

Suivez :  



## Tendances dans le Bulletin d'information quotidien



La guerre en Ukraine n'est pas seulement une guerre cinétique, mais aussi une guerre numérique. La technologie a été utilisée comme une arme pour semer le chaos en Ukraine par l'entremise de cyberattaques, qui ont également menacé le service du plus grand fournisseur d'accès Internet du pays. La désinformation a été stratégiquement déployée pour semer la panique parmi les citoyens ukrainiens et déformer la vérité. Dans ce contexte, d'autres pays, [dont le Canada](#), peuvent tirer quelques leçons essentielles de la version ukrainienne de la « résilience numérique » afin de mieux comprendre comment un écosystème numérique responsable et robuste peut résister à une attaque extérieure, le cas échéant.



Selon un rapport du FBI sur les crimes commis sur Internet en 2020, [le Canada est le deuxième pays, derrière la Grande-Bretagne](#), pour le nombre de victimes déclarées d'hameçonnage, d'usurpation d'identité, d'extorsion et d'autres fraudes sur Internet. La dernière victime en date est la compagnie aérienne canadienne Sunwing. Une cyberattaque a frappé l'un de ses fournisseurs, provoquant une panne des opérations de la compagnie aérienne qui a laissé des milliers de personnes bloquées dans des lieux de vacances aux États-Unis, au Mexique et dans les Caraïbes. Les entreprises peuvent être « prises au dépourvu et voir leurs activités commerciales considérablement réduites ».



La société dans son ensemble se numérise à un rythme rapide. Et depuis la pandémie, de nombreux pays, dont le Canada, sont devenus de plus en plus dépendants de l'infrastructure numérique. Les attentes sont élevées. Les gens veulent être en mesure de clavarder, de diffuser et de télécharger sans fin et sans effort. Les entreprises et les universités stockent leurs précieuses connaissances dans le nuage. Alors que les décideurs veulent que leurs pays soient des chefs de file en matière d'innovation, qu'ils excellent dans les technologies à forte intensité de données comme l'intelligence artificielle (IA) et l'informatique quantique, le fondement numérique de ces objectifs fait [souvent défaut](#).