

# *Le nouveau service-public.fr, une nouvelle relation à l'utilisateur*

## 1. Pourquoi un nouveau service-public.fr ?

Donner accès à l'ensemble de l'information administrative en la rendant plus simple et plus claire, offrir des services pratiques qui facilitent les démarches quotidiennes et orienter l'utilisateur dans l'administration : Ce sont les trois missions portées par service-public.fr.



Le nouveau site a été pensé pour répondre au mieux aux objectifs : faciliter la vie des usagers en simplifiant les parcours sur tous les supports et en s'adaptant aux nouveaux usages numériques, notamment la lecture sur mobile.

Pour cela, l'ergonomie, le graphisme, l'organisation des contenus de service-public.fr ont été complètement refondus. Les usagers ont été associés tout au long du processus de refonte à l'occasion de tests réguliers, d'abord pour identifier les besoins, ensuite pour vérifier si les choix graphiques et d'ergonomie y répondaient bien.



## 2. Le service au cœur du site

La page d'accueil donne une place centrale au moteur de recherche qui prend toute la largeur du site et vous suit tout au long de votre visite.



Des exemples de recherche sont proposés directement, incitant à l'action. Les champs sont en auto-complétion, <sup>i</sup> et suggèrent des accès directs aux fiches les plus consultées, les résultats de recherches sont présentés plus clairement, avec un premier tri correspondant aux parcours des usagers (fiches pratiques, services en ligne, annuaire).

Les fiches sont également conçues pour être plus... pratiques ! Finis les longs textes dans lesquels l'utilisateur a du mal à identifier ce qui le concerne. Grâce aux filtres d'affichage, l'utilisateur peut isoler les informations pertinentes pour lui. Cette évolution permet un accès plus rapide et intuitif aux informations pratiques.

L'ergonomie du site a été pensée pour répondre aux usages, avec un mot d'ordre : « La meilleure démarche, c'est celle que l'utilisateur n'a pas à faire ». Ce qui vaut également pour le clic.

Dans cet esprit, des accès directs sont créés, depuis la page d'accueil, vers les démarches les plus souvent réalisées.

### 3. Un design clair et épuré traduisant une exigence de simplicité

La police de caractère plus épurée, plus fine et plus grande, facilite la lecture et améliore la compréhension.

La place nécessaire est donnée aux différentes informations, le site respire. Le nouveau design réaffirme service-public.fr dans son rôle de site officiel de l'administration..

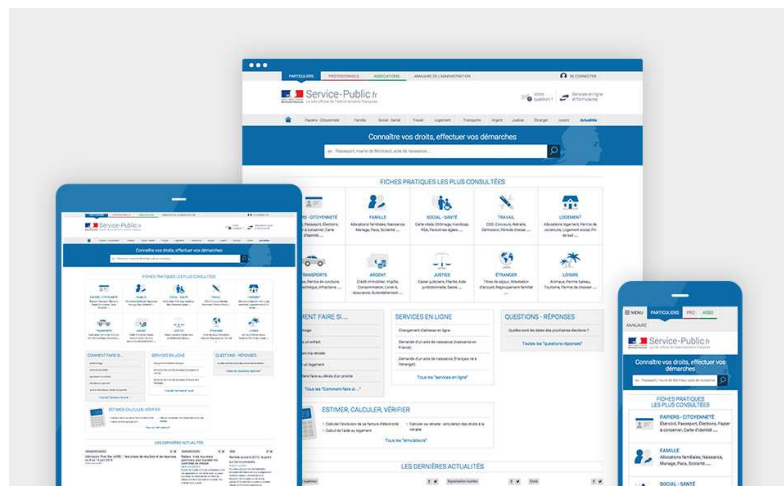
Les différents espaces par public cible sont bien identifiés grâce aux couleurs :

- Bleu pour les particuliers ;
- Bordeaux pour les entreprises ;
- Vert pour les associations.

L'annuaire, accessible et utile pour tous les publics, est identifié par la couleur grise.

### 4. Un site accessible à tous et partout

A chaque étape du projet ont été prises en compte les problématiques d'accessibilité. Chacun, quel que soit son handicap, sa situation, ou le matériel utilisé pour consulter le site doit pouvoir le faire dans les meilleures conditions.



Cela veut déjà dire un site entièrement responsive, donc accessible en mobilité et sur tous supports (ordinateur, tablette, téléphone).

C'est ensuite un site répondant aux exigences du [référentiel général d'accessibilité](#)<sup>ii</sup>. Le site doit pouvoir être consulté par les personnes handicapées, non voyantes, malvoyantes, illettrés ou dyslexiques. Ceci est indispensable pour garantir le plus large accès aux contenus à tous les internautes et tous les dispositifs de lecture.

Chaque année une attestation de conformité est publiée. Ainsi, le précédent site service-public.fr affichait une conformité globale de 73,6 %.

Avec le nouveau site, la DILA (Direction de l'information légale et administrative), éditeur du site service-public.fr, s'est fixée pour objectif d'aller encore plus loin en obtenant un taux minimal de 90% de conformité dès la sortie de la nouvelle version de service-public.fr.

Découvrez le nouveau [service-public.fr](http://service-public.fr)

---

<sup>i</sup> Auto-completion : [définition]

<sup>ii</sup> RGAA : Référentiel général d'Accessibilité pour l'Administration  
(<http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-3-0>)