

SERVICE-PUBLIC 2016

L'écoute des usagers

Afin de cerner au mieux les **besoins et avis des usagers**, services-public.fr – comme l'ensemble des sites de la DILA – fait régulièrement l'objet d'enquête de satisfaction. La dernière enquête menée en 2014 met en avant une note globale de satisfaction de 8.1/10. L'information diffusée sur service-public.fr est très largement perçue de manière positive, comme étant « **officielle** », « **utile pour vous** », « **sûre, fiable** », ainsi que « **objective, neutre** ».

Pour aller plus loin dans cette écoute et s'assurer que les évolutions envisagées du site répondent bien aux besoins de ses usagers, **des tests utilisateurs** ont été mis en place à compter d'octobre 2014. Pour ce faire, 3 démarches ont été identifiées au préalable comme particulièrement représentatives d'un parcours usager depuis la recherche d'une information jusqu'à la réalisation de la démarche afin de fournir des principes facilement déclinables à tout le site :

- **Renouvellement d'un passeport**
- **Demande d'une copie intégrale d'acte de naissance**
- **Immatriculation d'un véhicule d'occasion**

L'objectif de ces tests était de vérifier les points suivants :

- La **bonne compréhension de l'organisation des thématiques**
- La **simplicité de navigation** et de repérage au sein du site sur les différents supports (ordinateur, tablette, mobile)
- **L'efficacité et la bonne compréhension des nouvelles fiches**
- La **clarté des parcours** depuis la prise d'information jusqu'à la réalisation effective de la démarche
- **L'adhésion à la nouvelle présentation de la page d'accueil.**

Les tests se sont déroulés sous forme d'entretien individuel de 2 heures et rythmé par la réalisation d'un certain nombre de tâches mobilisant l'un ou l'autre support. Le panel comprenait 6 utilisateurs ayant déjà effectué au moins une des 3 démarches. Les résultats ont permis de rédiger toute une série de recommandations et d'opérer les modifications nécessaires pour répondre au mieux aux attentes exprimées par les testeurs.



Suite à cette 1ère étape, 12 nouveaux tests d'1h30 ont été menés en juin 2015 (8 entretiens avec une cible « usager particulier » et 4 entretiens avec une cible « usager association »). Les entretiens ont permis de réaliser :

- Une session de navigation libre sur l'espace dédié/Home Page (Particuliers, Professionnels, Associations)
- Une session de navigation guidée sur ordinateur : réalisation de 2 ou 3 scénarii parmi une liste de 5 missions pour les Particuliers (une rotation a été effectuée sur l'ensemble de l'échantillon interrogé) et de 3 missions pour les Associations
- Une session de navigation sur mobile ou tablette

A nouveau, **les résultats obtenus ont été directement intégrés dans le besoin global exprimé par l'équipe projet.**