

Digitalisation des services publics et l'impératif de l'approche Design system

Cultiver l'harmonie, la cohérence et l'accessibilité dans les services publics digitaux tunisiens.







Mot d'ouverture:

Mounir Ghazali

Associé Consulting en charge du secteur public chez EY Tunisie.

Ce livre blanc propose une mise en lumière du rôle indispensable du «Design System» dans l'accélération de la conception et de l'utilisation des services publics numériques en Tunisie. Il explore l'importance de la convergence complexe de la technologie, l'expérience utilisateur et la gouvernance pour créer un véritable écosystème de services publics numériques centrés sur le citoyen.

En s'appuyant sur les meilleures pratiques et les enseignements tirés à l'échelle mondiale, ce document met en lumière les nombreux avantages qu'offre un «Design System» intégré pour la prestation de services publics numériques. Il souligne comment l'orchestration systématique de principes et de normes de conception harmonise les interfaces numériques hétérogènes et élève l'expérience citoyen.

Les obstacles à sa mise en œuvre seront nombreux: mise à niveau des legacy systems, activer l'interopérabilité des systèmes, trouver les financements nécessaires et surtout la gestion de ce changement majeur qui est l'alignement sur un socle normatif unique pour le développement de l'ensemble des interfaces utilisateurs.

Mais le jeu en vaut la chandelle. Les gains en termes de réduction des cycles et des coûts de développement à travers la réutilisation de «design components» sont réels. L'utilisation d'un même langage de design par l'ensemble des intervenants renforcera la capacité de l'administration tunisienne à entreprendre et exécuter les grands projets transverses et pluri-ministériels particulièrement complexes à mettre en œuvre mais véritablement transformateurs de l'expérience citoyen qui en sera *in fine* le seul arbitre par son adoption ou non des services publics numériques.

- Communiqué par Mounir Ghazali

Table des matières



01

Introduction

02

Qu'est ce qu'un Design System de l'État?

Les rouages de l'innovation: comprendre et implanter un Design System gouvernemental

03

Bilan actuel

Le niveau de satisfaction des citoyens envers les services publics en ligne en Tunisie

- 3.1 Au cœur de l'expérience citoyenne: analyse de 'Mequaes' et des services publics en ligne en Tunisie
- 3.2 Chroniques de l'amélioration: vue d'ensemble sur les initiatives entamées par l'État tunisien pour l'amélioration des services publics en ligne
- 3.3 Le panorama des sites publics tunisiens: évaluation et perspectives pour l'avenir
- 3.4 Constatation

04

Au-delà des frontières

Inspirations mondiales pour des services publics numériques de qualité

- 4.1 Le Design System GOV.UK
- 4.2 Designers Italia
- 4.3 Orange boosted

05

Le Design System de l'État

- 5.1 Construire l'avenir: les enjeux stratégiques du Design System dans l'administration publique.
- 5.2 Bonnes pratiques pour un design axé sur le citoyen
- 5.3 Débutons l'aventure

06

Feuille de route

Naviguer à travers les itérations et les jalons

07

Conclusion



01



Introduction



Dans le domaine du design gouvernemental, la clarté et la transparence ne sont pas seulement des principes de design ; ce sont des piliers de la confiance entre l'État et ses citoyens.



Lorsque nous abordons la transformation numérique des modèles d'organisation et de fonctionnement de l'État, l'impact de cette dynamique sur les services publics numériques fournis aux citoyens est invariablement l'un des sujets les plus fréquemment évoqués.

En effet, les services publics numériques représentent l'un des aspects les plus visibles de la relation quotidienne entre le gouvernement et le citoyen, et une amélioration substantielle de leur efficacité et de leur pertinence peut se traduire par des améliorations tangibles dans sa vie.

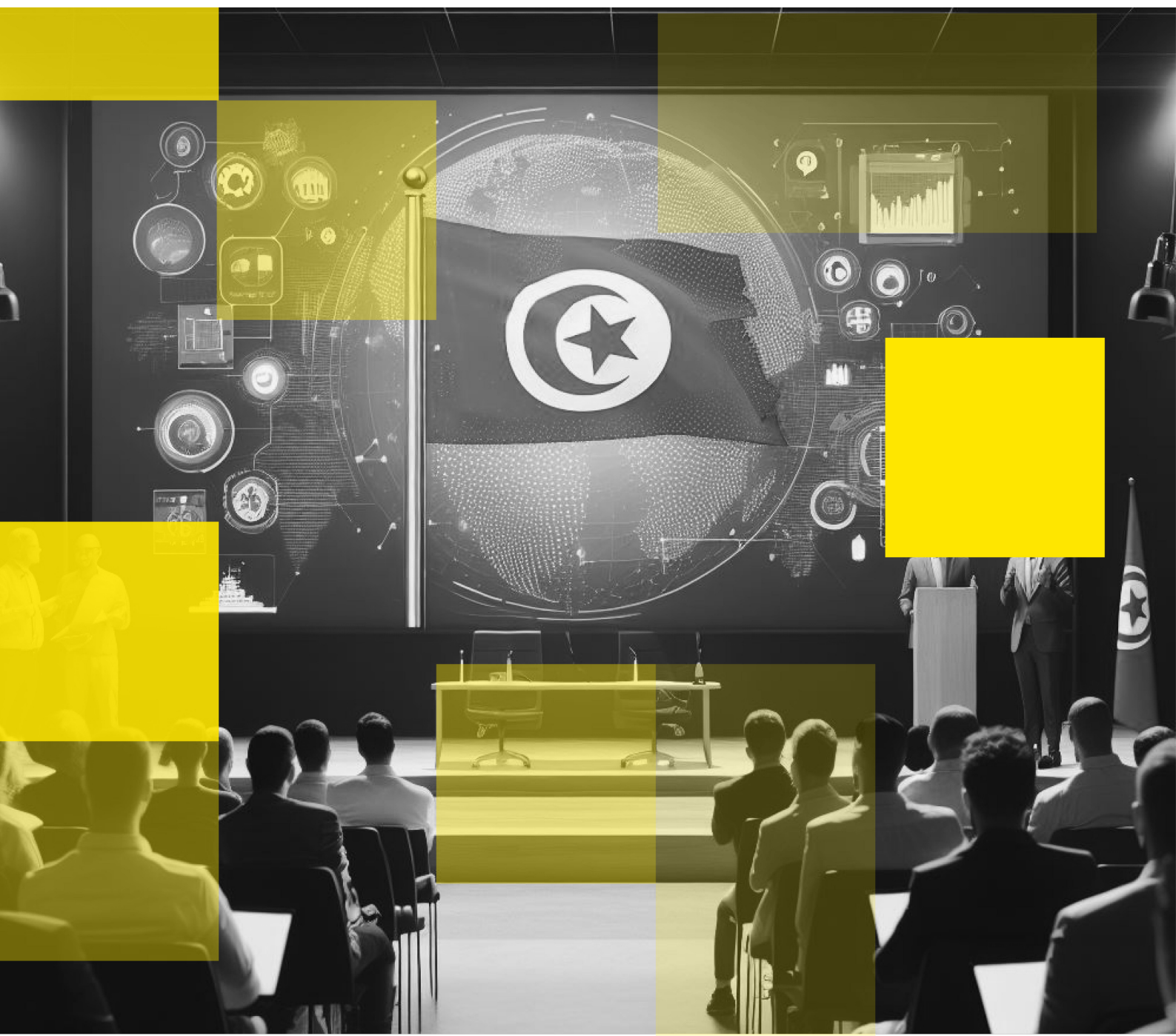
Au sein de l'écosystème des compétences techniques nécessaires à la conception et à l'évolution des services publics numériques, le design, en tant que discipline de projet, peut et doit jouer un rôle prépondérant. Que ce soit en adoptant une approche centrée sur l'identification des problèmes réels à résoudre dans chaque défi, en plaçant impérativement l'humain au cœur de la solution, en favorisant une vision itérative des produits numériques ou en veillant constamment à mettre en place des processus et des modèles de travail de plus en plus performants, il est impératif pour les services publics numériques de l'avenir d'intégrer le design en tant que discipline de travail fondamentale.

Au sein de la discipline du design, particulièrement dans le domaine du numérique, les Design Systems sont devenus l'un des outils primordiaux pour contribuer à accroître l'efficacité et la qualité de l'expérience numérique des citoyens.

La Tunisie, tout comme de nombreux pays à travers le monde, est confrontée à une transformation numérique accélérée. Cette transformation est motivée par plusieurs facteurs, notamment l'évolution des attentes des citoyens et la nécessité d'améliorer l'efficacité des services gouvernementaux. Dans ce contexte, l'adoption d'un Design System se révèle être une réponse stratégique pour répondre aux impératifs de modernisation des services publics numériques en Tunisie. Ce dernier pourrait jouer un rôle clé dans l'optimisation de l'expérience citoyenne, l'accroissement de l'efficacité opérationnelle et le renforcement de la confiance des citoyens dans les services en ligne fournis par le gouvernement.

L'objectif de ce livre blanc est de dresser un tableau complet de la situation actuelle en Tunisie en ce qui concerne la satisfaction des citoyens par rapport aux services publics en ligne, de mettre en évidence les initiatives entreprises par l'État tunisien tout en examinant des cas d'autres pays tels que le Royaume-Uni, l'Italie, ainsi que des réussites notables comme celle d'Orange.

Nous souhaitons également mettre en évidence la nécessité d'une stratégie pour la mise en place d'un Design System d'État efficace.





Qu'est ce qu'un Design System de l'État ?

Les rouages de l'innovation: comprendre et implanter un Design System gouvernemental

“

Le Design System est une très belle boîte à outils et une approche pour apporter de la cohérence tout en simplifiant la création et le développement des produits d'une même marque.

Qu'est ce qu'un Design System de l'État ?

Les rouages de l'innovation: comprendre et implanter un Design System gouvernemental

Un Design System du gouvernement est une approche intégrée à la conception et au développement des services, des produits et des communications gouvernementales. Il vise à garantir la cohérence, l'accessibilité, l'efficacité et l'alignement sur les besoins des citoyens. Cela inclut souvent des normes de conception, des directives d'accessibilité, des bibliothèques de composants réutilisables et des processus pour garantir une expérience utilisateur de haute qualité dans l'ensemble des services et des communications gouvernementales.

L'objectif est de rendre les services gouvernementaux plus conviviaux, plus efficaces et plus cohérents pour les citoyens.

Des pays comme le Royaume-Uni, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, les États-Unis d'Amérique, l'Argentine, le Canada, la Suisse, parmi beaucoup d'autres, sont déjà d'excellents cas d'école de la façon dont les systèmes de conception peuvent grandement bénéficier aux gouvernements et à leur relation numérique avec leurs citoyens.



03



Bilan actuel

Le niveau de satisfaction des citoyens envers les services publics en ligne en Tunisie



La conception des Designs Systems gouvernementaux reflète l'engagement à servir le public de manière consciencieuse, avec des interfaces qui privilégient l'accessibilité et les besoins des utilisateurs.

3.1 Au cœur de l'expérience citoyenne

Analyse de 'Mequaes' et des services publics en ligne en Tunisie



[Barometre \(mequaes.gov.tn\)](http://mequaes.gov.tn)

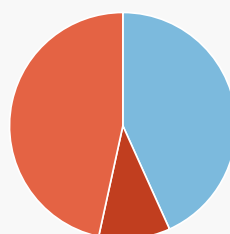
Le Système d'évaluation des services en ligne de la Tunisie MEQUAES est une plateforme de suivi et d'évaluation des services en ligne alimentée par les données et appréciations collectées suite à la participation des utilisateurs des services en ligne (citoyens ou entreprises) à une enquête d'opinion déclenchée suite à la validation du service en ligne concerné.

Les usagers de ces services peuvent bien émettre directement leurs appréciations, une fois le service en ligne rendu (indicateurs de satisfaction), ou bien ultérieurement. Les services en ligne sont aussi évalués du point de vue technique moyennant des évaluations réalisées par des experts via une saisie directe sur le portail mis à leur disposition à cet effet (indicateurs techniques).

Les tableaux de bord alimentés par les appréciations des utilisateurs des services en ligne permettent de donner une évaluation des différents services en ligne à travers des indicateurs prédéfinis et évolutifs.

Les indicateurs clés de l'évaluation des services en ligne

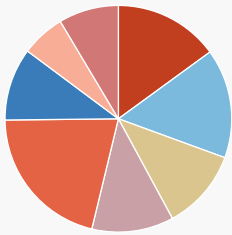
Les graphiques présentant les indicateurs reflètent l'état actuel à ce jour. Chaque graphique en camembert (pie chart) comprend des paramètres spécifiques au type de critère d'évaluation. Il convient de noter qu'il existe au total 12 indicateurs, bien que nous en mentionnerons ici que deux à titre d'exemple.



Accessibilité

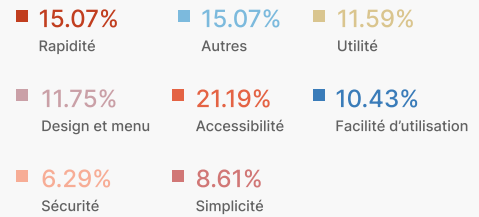
Possibilité d'accès et d'usage par tous (y compris les personnes ayant des besoins spécifiques)





Motifs d'insatisfaction

Raisons d'insatisfaction des usagers vis à vis du service en ligne.



Constatation

Les camemberts dévoilent une réalité de performances sous-optimales. Un exemple significatif réside dans le critère d'accessibilité, où la combinaison des catégories "innaccessible" et "moyennement accessible" l'emporte sur la catégorie "accessible." Cette tendance se répercute également dans d'autres critères tels que le niveau de satisfaction global, le design et la performance.

Il est évident donc que des améliorations s'imposent pour rehausser la qualité des services en ligne. L'adoption d'une approche centrée sur l'humain, intégrant les bonnes pratiques de conception, se profile comme la solution pour résoudre ces problèmes et ainsi obtenir des résultats plus satisfaisants. En plaçant l'utilisateur au cœur du processus de conception, ces ajustements peuvent non seulement répondre aux besoins des citoyens, mais aussi favoriser une adoption plus étendue des services publics en ligne, créant ainsi une expérience globale de meilleure qualité.

Il est important de noter que les données générées dans ce contexte d'évaluation sont influencées par le nombre de participants aux enquêtes d'opinion. Par conséquent, il est essentiel de prendre en considération cette dépendance aux réponses des participants lors de l'analyse des résultats. Les conclusions tirées devraient être interprétées avec une certaine prudence, en gardant à l'esprit que l'échantillon des répondants peut ne pas représenter l'ensemble de la population de manière exhaustive.

3.2 Chroniques de l'amélioration

Vue d'ensemble sur les initiatives entamées par l'État tunisien pour l'amélioration des services publics en ligne

Cette chronologie met en lumière les jalons significatifs et les actions clés entreprises dans le cadre de la transformation numérique visant à améliorer l'expérience des citoyens et à renforcer l'efficacité des services gouvernementaux en ligne en Tunisie.

Décembre 2010

Élaboration d'une étude sur l'accessibilité des sites web publics

la Tunisie a entamé depuis 2007, suite à une décision présidentielle, et conjointement avec le cabinet italien SOGEI et la société tunisienne MediaNet, l'élaboration d'une étude sur l'accessibilité des sites web publics conformément aux instructions internationales outre la préparation d'un national pour présenter les recommandations des sites web du gouvernement, conformément aux spécifications internationales pour l'e-accessibilité du W3C-WAI (World Wide Web Consortium, Web Accessibility Initiative).



[Tunisie : L'Administration publique en mode e-accessibilité pour personnes handicapées](#)

2012

La méthodologie de la Guillotine réglementaire

Le projet de réforme des formalités douanières et fiscales en Tunisie, nommé «La méthodologie de la Guillotine réglementaire», vise à simplifier les procédures bureaucratiques de manière participative. Initié par le gouvernement et le ministère des Finances, il modernise les pratiques en réduisant les délais de révision. La consultation, menée sur une plateforme informatique sécurisée avec la participation de 370 experts et entreprises, des décisions éclairées sur le sort des formalités. Cette approche, axée sur la participation citoyenne et le dialogue public-privé, reflète l'engagement envers un climat des affaires efficient, contribuant à une gouvernance publique améliorée.



[Tunisie-Réformes des formalités douanières et fiscales : la méthode de la Guillotine pour épurer les procédures | Webmanagercenter](#)

6 janvier 2013

Proposition de l'association e-access pour l'assemblée nationale constituante à propos d'un projet de constitution

Promouvoir l'accessibilité des personnes porteuses d'handicap aux Technologies de l'Information et Communication, mais aussi aux contenus numériques. Favoriser les recherches scientifiques dans le domaine de l'accessibilité des applications de logiciels. En utilisant les nouvelles technologies, les personnes porteuses de handicap pourront davantage s'intégrer et surmonter leurs handicaps. Encourager le développement de sites web accessibles, conformément aux standards W3C-WCAG, et e-services spécifiques aux personnes porteuses d'handicap. Contribuer à la création d'un réseau de spécialistes dans le domaine de l'e-Accessibilité.



http://www.e-access.tn/_files/Proposition_ANC_06janv2013.pdf

Décembre 2016

SmartGov 2020

La mission Smart Gov propose une diversité de projets répartis sur plusieurs axes de développement, contribuant ainsi à la réforme des administrations.

Ces initiatives s'inscrivent dans le cadre global de la stratégie de modernisation de l'administration. Pour se conformer aux objectifs de ce livre blanc, nous nous focaliserons uniquement sur les missions en rapport avec la mise en place d'un Design System de l'État.

- Elaboration du référentiel des services publics centrés usagers.
- Mise en place du portail des services publics.
- Suivi de la qualité et usage des e-Services.
- Développement la charte graphique du projet (Harmonisation de tous les supports visuels digitaux liés à l'administration tunisienne/ électronique)



[Présentation générale de l'e-stratégie - Portail du Gouvernement Tunisien](#)

Décembre 2017

d'évaluation des sites web publics

Ce fournit un cadre pour l'évaluation des sites web publics en Tunisie, comprenant 13 critères liés aux services et aux e-services. L'objectif du est de garantir que les sites web publics soient conviviaux, accessibles et fournissent des informations pertinentes aux citoyens.

Le est publié par l'Unité de l'Administration Électronique du gouvernement tunisien, qui est chargée de promouvoir l'utilisation des technologies numériques dans le secteur public.



http://fsi.agrinet.tn/images/_publics_site_web.pdf

Octobre 2019

Rapport sur l'évaluation des services publics en ligne en Tunisie 2019

Publié par "Tunisia e-gouvernement" en octobre 2019, le rapport d'évaluation de la qualité des services en ligne fournis par l'administration tunisienne présente des informations sur la qualité des services offerts ainsi que sur le niveau de satisfaction des utilisateurs. Cette évaluation a été réalisée en collaboration entre le Ministère de la Fonction Publique, la Banque Mondiale et des acteurs de la société civile.

Il s'agit d'une enquête d'opinion menée auprès d'un échantillon de 2203 répondants en ligne et de 1021 répondants par téléphone.



<https://idaraty.tn/fr/publications/barometre-de-la-qualite-des-services-en-ligne-de-ladministration-tunisienne-2019>

2020

GovTech: Transformation digitale pour les services publics orientés usagers

GovTech est une approche qui positionne les utilisateurs des services au centre du processus de réforme et combine la nouvelle vague d'innovations technologiques et institutionnelles pour favoriser des services publics centrés sur le citoyen et universellement accessibles, dignes de confiance et réactifs.

Le projet vise à reconcevoir les processus administratifs clés et à introduire des solutions numériques et institutionnelles simples d'utilisation afin d'améliorer l'accès et l'expérience des usagers et de réduire la fracture numérique.



https://www.mtc.gov.tn/fileadmin/user_upload/Avis_appel_offres/2021/Depliant_GovTech_03062021.pdf

Novembre 2021

Référentiel: normes et critères de développement des services publics en ligne

Ce référentiel, élaboré par une équipe de rédaction composée de huit membres issus de structures affiliées à la Présidence du Gouvernement et du ministère des technologies de la communication et avec l'assistance méthodologique d'un expert international de Corée du Sud, vise à fournir un pratique unifié, harmonisé et généralisé pour l'adoption de normes favorisant l'amélioration de la qualité des services en ligne, en conformité avec les dispositions légales en vigueur.



http://ar.tunisie.gov.tn/uploads/Document/97/2693_024_Normes-et-criteres-de-developpement-des-services.pdf

Janvier 2022

E-istichara: Portail national de consultation

La plateforme électronique de consultation nationale, lancée par le Président de la République, Kaïs Saïed, le 15 janvier 2022, représente une avancée significative vers un design centré sur l'humain et l'accessibilité numérique. Accessible à tous les Tunisiens, elle vise à recueillir les suggestions des citoyens sur des réformes politiques, avec l'objectif ultérieur de les soumettre à un référendum populaire. Développée par le Centre National de l'Informatique (CNI), la plateforme couvre six axes cruciaux liés à des domaines variés tels que la politique, l'économie, le développement numérique, le social, la santé et l'éducation.



www.e-istichara.tn

2023

Mequaes

Baromètre de suivi de la qualité et de l'usage des e-Services.



<https://www.mequaes.gov.tn/Barometre/#/portail>

3.3 Le panorama des sites publics tunisiens

Évaluation et perspectives pour l'avenir

Accessibilité

L'accessibilité des sites web publics aux personnes handicapées est un autre point à considérer. L'accès équitable à l'information et aux services gouvernementaux est essentiel. Ainsi pour garantir un accès équitable à tous, il est recommandé de réaliser quelques améliorations sur cet axe.

Charte commune

Actuellement, il n'existe pas de charte commune définissant les normes de conception, d'accessibilité et de convivialité pour les sites web publics en Tunisie. Cette absence de directives unifiées contribue à la disparité dans la qualité et l'expérience utilisateur offertes par ces sites.

Nombre de sites publics

La Tunisie dispose d'un vaste écosystème de sites web publics, comprenant des portails gouvernementaux, des sites ministériels, des sites de municipalités, des plateformes de services en ligne et bien d'autres. Ils sont en effet nombreux, ce qui reflète la complexité, la multiplicité et la diversité des services proposés en ligne.

Interopérabilité

L'interopérabilité entre ces sites, c'est-à-dire la capacité à échanger des données et à collaborer de manière transparente, reste un défi. Les citoyens peuvent avoir à naviguer entre plusieurs sites pour accomplir des tâches qui pourraient être simplifiées grâce à une meilleure coordination entre les services publics en ligne.

Diversité de contenu

Ces sites web publics offrent une grande variété de contenu et de services. Les citoyens peuvent y trouver des informations sur les services gouvernementaux, les lois et règlements, les données ouvertes, les formulaires en ligne pour les demandes et bien plus encore. Ils sont une source essentielle d'informations pour les citoyens et les entreprises.

Cohérence et uniformité

Les sites web publics souffrent souvent d'un manque de cohérence et d'uniformité. Chaque site possède sa propre charte graphique, sa propre structure et son propre style, ce qui peut rendre la navigation et la recherche d'informations complexes pour les utilisateurs.

3.4 Constation

Il est clair qu'il existe un besoin pressant de réforme et d'harmonisation des sites web publics en Tunisie. Un Design System de l'État peut jouer un rôle central dans la création de normes, de lignes directrices et de bibliothèques de composants réutilisables pour garantir la cohérence, l'accessibilité, l'efficacité et la convivialité des services en ligne gouvernementaux.

Cette section du livre blanc met en évidence ces besoins et introduit la nécessité de l'adoption d'un tel système pour améliorer l'expérience des citoyens et renforcer l'efficacité des services gouvernementaux en ligne en Tunisie.



04



Au-delà des frontières

inspirations mondiales pour des services publics numériques de qualité



Dans le monde gouvernemental, les Design Systems sont les architectes de la démocratie à l'ère numérique, façonnant la manière dont les citoyens interagissent avec leurs organes de gouvernement.

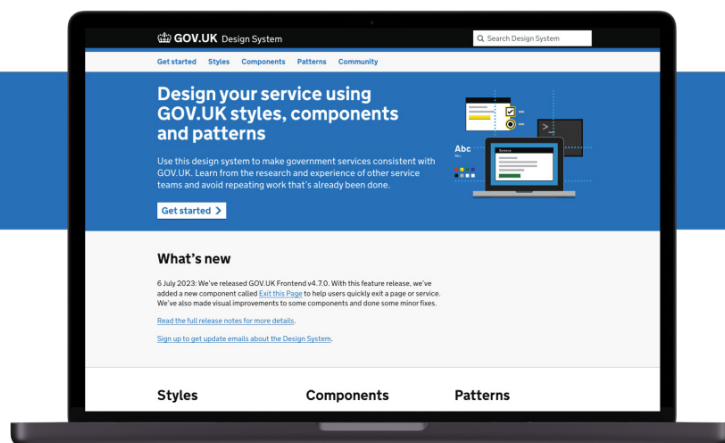
Au-delà des frontières

4.1 Le Design System GOV.UK

Le gouvernement britannique est largement reconnu comme un modèle en matière de design centré sur l'utilisateur. Depuis plusieurs années, il a adopté une approche novatrice grâce au Government Digital Service (GDS), qui coordonne la transformation numérique dans le pays.

800

Designers



Le GDS a mis en place une stratégie claire d'internalisation, ce qui a conduit à l'embauche de plus de **800 designers** au sein des ministères. En fournissant des normes, des conseils et des composants, le GDS a permis la création de services numériques plus efficaces, **moins coûteux et de meilleure qualité**.

Le succès du Design System du Royaume-Uni repose également sur son engagement continu à rester à la pointe de l'innovation. Les équipes gouvernementales participent régulièrement à des ateliers et des événements collaboratifs pour partager les meilleures pratiques et anticiper les évolutions du design numérique. Cette approche proactive garantit que le Design System évolue constamment pour répondre aux besoins changeants des utilisateurs et aux avancées technologiques.

De plus, le GDS favorise la transparence et l'accessibilité en publiant régulièrement des mises à jour sur les nouvelles fonctionnalités, les améliorations et les ajustements du Design System.

Cette transparence renforce la confiance des utilisateurs et encourage une communauté de praticiens du design à contribuer activement à l'amélioration continue du système.

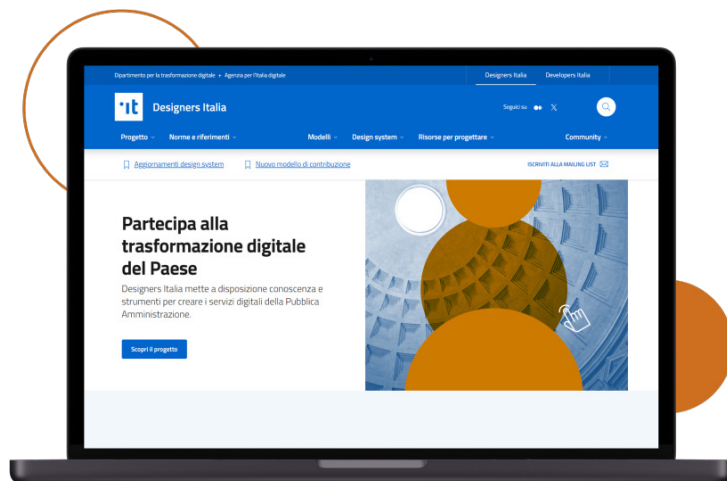
Ainsi, le Design System du Royaume-Uni ne se limite pas à une simple compilation de règles et de composants, mais représente un écosystème dynamique en constante évolution, soutenu par une communauté engagée et alimenté par l'innovation constante.

4.2 Designers Italia

Designers Italia, une initiative conjointe du Département de la Transformation Numérique en partenariat avec l'Agence pour l'Italie Numérique (AGID), s'inscrit dans la lignée des efforts entrepris par le gouvernement italien pour promouvoir la conception centrée sur l'humain et améliorer l'accessibilité ainsi que la convivialité des services numériques à la disposition des citoyens. Cette démarche vise à stimuler la collaboration entre les concepteurs et les agences gouvernementales, aspirant à la création de services publics plus efficaces et centrés sur l'humain.

Le projet se fonde sur l'établissement **d'un Design System commun pour tous** les services publics, allant au-delà de la simple conformité aux lois et directives. Il reconnaît la nécessité cruciale de garantir à chaque citoyen le droit universel d'accéder aux contenus en ligne, indépendamment de leurs particularités, niveaux de compétence ou handicaps éventuels. En d'autres termes, la qualité d'un site web ou d'un service se mesure à sa capacité à être **utilisé par tous**, sans exception.

La vision sous-jacente à Designers Italia est ambitieuse, cherchant à forger une administration publique italienne centrée sur les utilisateurs. L'objectif ultime est de fournir des services publics numériques accessibles, inclusifs et faciles à utiliser pour tous les citoyens italiens. Cette vision la mission du projet, axée sur la promotion et le soutien de l'adoption de bonnes pratiques de conception centrée sur l'humain au sein de l'administration publique italienne.



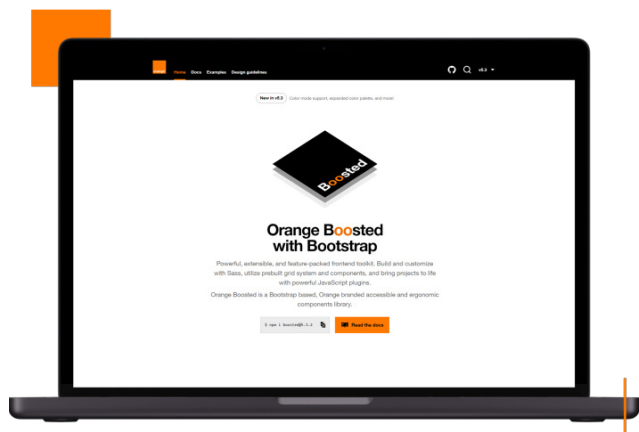
Il s'agit de faciliter le développement de services publics numériques de haute qualité tout en renforçant l'engagement envers une expérience utilisateur optimale pour les citoyens.

La stratégie de formation et de diffusion de Designers Italia complète cette approche holistique en cherchant à : développer une culture de la conception centrée sur l'humain au sein de la fonction publique italienne. Elle encourage activement l'utilisation du Design System italien par les agences gouvernementales, tout en renforçant les compétences des concepteurs gouvernementaux.

Des formations et des ateliers, accessibles en ligne ou en présentiel, ainsi qu'un espace de discussion en ligne dédié aux concepteurs gouvernementaux, forment également un écosystème complet de ressources pédagogiques et d'outils à disposition, soutenant ainsi la méthodologie du projet.

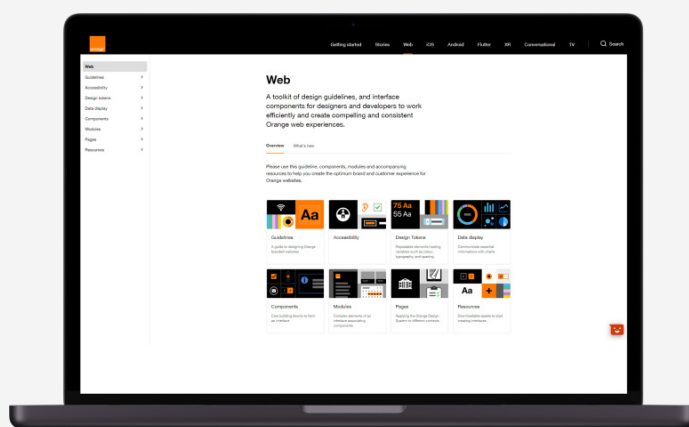
Au-delà des frontières

4.3 Orange boosted



Orange Boosted, s'inscrivant dans une démarche d'accessibilité engagée depuis 2006, représente une étape significative dans l'évolution du design et de l'expérience utilisateur chez Orange. La reconnaissance des défis liés à l'accessibilité a conduit à une refonte de la charte graphique en 2015, mettant en lumière des couleurs de marque présentant un niveau de contraste optimal.

La mise en œuvre de cette nouvelle charte graphique s'est concrétisée à travers Orange Boosted, une version spécifique du framework Bootstrap. Orange Boosted se distingue par ses améliorations significatives en termes d'accessibilité, marquant un succès notable dès sa sortie. En effet, en l'espace de quatre mois, plus de **50 projets** ont adopté cette version, démontrant l'impact positif de ces améliorations sur l'adoption du framework.



Parallèlement, Orange a entrepris le développement d'un Design System robuste pour accompagner Orange Boosted. Ce Design System consolide les normes, les directives et les composants visuels, facilitant ainsi la cohérence et l'efficacité du processus de conception. Il offre un ensemble d'outils et de ressources pour les équipes de conception, favorisant ainsi une approche unifiée et simplifiée dans le développement de nouvelles interfaces et l'amélioration continue des services numériques d'Orange. L'élaboration de ce Design System reflète l'engagement continu d'Orange à fournir des solutions numériques accessibles, ergonomiques et esthétiquement cohérentes pour ses utilisateurs.

05



Le Design System de l'État

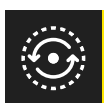


L'essence des Design Systems gouvernementaux réside dans la création d'interfaces qui autonomisent les citoyens, favorisant un sentiment d'engagement, de compréhension et de confiance envers les institutions publiques.

5.1 Construire l'avenir

Les enjeux stratégiques du Design System dans l'administration publics

Les enjeux stratégiques ci-dessous reflètent les objectifs clés visant à établir un Design System gouvernemental efficace, cohérent et aligné avec les besoins de la population, tout en garantissant la conformité aux réglementations gouvernementales et la préservation de la sécurité des données.



Cohérence et uniformité

Un Design System de l'État doit garantir la cohérence et l'uniformité de l'apparence et de l'expérience utilisateur à travers l'ensemble des services et des plateformes gouvernementales. Cela permet de renforcer la confiance du public dans les services gouvernementaux.



Accessibilité

Un Design System de l'État doit prendre en compte l'accessibilité pour tous les citoyens, y compris ceux ayant des besoins spécifiques. Cela garantit que les informations et les services gouvernementaux sont accessibles à tous.



Facilité d'utilisation

Un Design System de l'État doit être convivial et intuitif pour les utilisateurs, de manière à simplifier l'interaction avec les services gouvernementaux en ligne, favorisant ainsi l'adoption et l'utilisation continue.



Évolutivité

Le Design System doit être capable de s'adapter aux changements, en intégrant de nouvelles fonctionnalités et en restant à jour avec les dernières tendances en matière de conception.



Gestion des marques

Un Design System de l'État doit assurer la cohérence de la marque gouvernementale à travers tous les services et les plates-formes, contribuant ainsi au renforcement de l'image de l'État.



Collaboration interne

Un Design System de l'État doit faciliter la collaboration entre les différentes agences et entités gouvernementales, en favorisant le partage de ressources de conception, de bonnes pratiques et d'expertise.



Réactivité multiplateforme

Un Design System de l'État doit offrir une expérience utilisateur cohérente et efficace, indépendamment de l'appareil utilisé par les citoyens, couvrant une gamme diversifiée de dispositifs tels que montres connectées, tablettes, téléphones mobiles et ordinateurs de bureau.



Sécurité

Un Design System de l'État doit intégrer des normes de sécurité robustes pour protéger les données sensibles.



Coût-efficacité

En adoptant un Design System commun, les agences gouvernementales peuvent économiser du temps et des ressources en évitant de concevoir des interfaces à partir de zéro à chaque nouvelle conception.



Réactivité

Un Design System de l'État doit permettre de réagir rapidement aux besoins changeants du gouvernement et des citoyens, en offrant des solutions de conception flexibles.



Implémentation et adoption

Le succès du Design System dépend de son adoption par les équipes de conception et de développement. Il est essentiel de sensibiliser et de former les équipes à son utilisation.

5.2 Bonnes pratiques pour un design axé sur le citoyen

Pour créer des services gouvernementaux plus accessibles, efficaces et axés sur les besoins des citoyens, il est essentiel de se concentrer sur les bonnes pratiques d'un design centré sur le citoyen, dont voici quelques-unes:

Harmoniser

l'expérience numérique des usagers en garantissant une cohérence graphique et une meilleure expérience pour les citoyens.

Faciliter

la conception de sites web publics en fournissant un ensemble de composants réutilisables pour les designers et les développeurs.

Accélérer

les développements en permettant de réutiliser un ensemble de composants ayant un comportement unique.

Garantir

la compréhension d'utilisation, d'implémentation et par conséquent, d'accélérer les développements.

Profiter

des modèles identiques, c'est-à-dire des éléments de navigation, d'interactions identiques sur l'ensemble d'un outil ou application.

Assurer

une documentation claire et explicite sur la manière dont les composants vivent dans une application.

Améliorer

la qualité et la cohérence des services numériques de l'État.

Permettre

aux citoyens et citoyennes d'avoir une meilleure expérience des services numériques de l'État.

Éviter

la duplication de travail et les erreurs de conception.

Favoriser

la collaboration entre les différentes équipes et corps de métier impliqués dans la conception et le développement de sites web publics.

5.3 Débutons l'avenir

Comment poser la première pierre d'un Design System

Dans cette section, nous aborderons les premières étapes essentielles pour lancer avec succès la mise en place du Design System de l'État. Ces étapes initiales constituent le point de départ pour améliorer l'expérience des citoyens, renforcer la cohérence et favoriser la transformation numérique du pays.

01

Étape d'évaluation initiale

Avant de lancer la mise en place du Design System de l'État, effectuer une évaluation approfondie de l'État actuel de la conception et de la satisfaction des citoyens et identifier les domaines à améliorer ainsi que les priorités.

02

Établissement d'un groupe de travail

Constituer une équipe multidisciplinaire dédiée à la création du Design System. Cette équipe devrait inclure des designers, des développeurs, des experts en accessibilité, des représentants des agences gouvernementales et des utilisateurs finaux.

03

Définition des objectifs et des indicateurs de succès

Clarifier les objectifs spécifiques que le Design System doit atteindre, tels que l'amélioration de la cohérence, de l'accessibilité et de la satisfaction des citoyens. Définir également les indicateurs de succès pour évaluer les progrès.

04

Sensibilisation et formation

Sensibiliser les équipes gouvernementales à l'importance du Design System et fournir une formation sur son utilisation efficace. S'assurer que tous les acteurs clés comprennent leur rôle et leurs avantages.

05

Création de la charte de conception

Élaborer une charte de conception gouvernementale qui énonce les principes, les directives et les valeurs du Design System. Cette charte doit servir de référence pour toutes les agences gouvernementales.

06

Identification des premiers projets pilotes

Choisir quelques projets pilotes pour mettre en œuvre le Design System et démontrer ses avantages. S'assurer que ces projets couvrent divers domaines de services gouvernementaux.

07

Itération et adaptation continue

Prévoir un processus d'itération continue pour améliorer le Design System en fonction des retours d'expérience et des évolutions des besoins. Être prêt à adapter et à développer le système au fil du temps.

08

Suivi et évaluation

Mettre en place un suivi continu de l'adoption du Design System et de son impact sur la satisfaction des citoyens. Utiliser ces données pour ajuster l'approche au besoin.

09

Communication et sensibilisation continue

Continuer à communiquer sur les avantages et les réussites du Design System au sein du gouvernement. Faire en sorte que les équipes restent engagées et enthousiastes.



Feuille de route

Naviguer à travers les itérations et les jalons

“

L'importance d'un Design System réside dans sa capacité à transformer la diversité en unicité, à traverser le tumulte pour atteindre la clarté.

Feuille de route

Naviguer à travers les itérations et les jalons

La réussite de la mise en œuvre des recommandations de ce livre blanc repose sur une planification soigneuse et une gestion efficace du temps. Pour vous aider dans cette démarche, nous avons fourni des estimations de délais pour chaque étape de la feuille de route.

Cependant, les délais réels peuvent varier en fonction de facteurs divers.

Alignement juridique et adoption

Estimation: 3 mois

- Mener une analyse approfondie des textes juridiques existants pour identifier les implications légales liées à l'adoption du design system.
- Modifier ou élaborer de nouveaux textes juridiques relatifs à l'adoption du Design System par les institutions publiques de l'État.

Élaboration de la vision et de la stratégie de l'expérience citoyenne digitale

Estimation: 3 mois

- Évaluation approfondie de l'existant et de l'expérience utilisateur actuelle, comprenant un benchmark détaillé de bonnes pratiques.
- Alignement sur la vision de l'expérience digitale du citoyen avec les parties prenantes et élaboration du plan d'actions relatif au lancement du projet du Design System.

Lancement du dispositif de gouvernance relatif au projet Design System

Estimation: 1 mois

- Définition d'une gouvernance dédiée au projet Design System.
- Cadrage des rôles, des objectifs et du dimensionnement de l'équipe.

Allocation des Ressources et Budgétisation

Estimation: 1 mois

- Définition des besoins financiers et humains pour l'ensemble du projet.
- Préparation d'un budget et d'un planning détaillé relatifs au projet de Design System

Lancement du projet de Design System

Estimation: 1 semaines

- Annonce officielle du lancement du projet, avec une mise en lumière des objectifs immédiats.
- Activation des équipes et des ressources nécessaires pour le démarrage du projet.

Première version 1.0.0 du Design System

Estimation: 6-12 mois

- Développement complet de la première version 1.0.0 du design system par l'organisme de mise en œuvre.
- Tests approfondis pour garantir la fonctionnalité et la compatibilité.
- Recueil des retours utilisateurs internes et externes pour des ajustements potentiels.

Formation et sensibilisation continues

Estimation: Continue

- Planification de sessions de formation régulières pour les équipes produit qui travaille sur les projets numériques de l'état sur l'utilisation correcte du design system
- Tests approfondis pour garantir la fonctionnalité et la compatibilité.

Mobilisation communautaire

Estimation: Continue

- S'engager avec des représentants des différentes entités gouvernementales, des développeurs, des designers, des chefs de projets et d'autres parties prenantes pertinentes.
- Impliquez la communauté dans le processus d'évolution du Design System en recueillant des idées pour les futures versions
- Mettre en place un mécanisme de feedback continu pour recueillir les commentaires de la communauté sur l'évolution du Design System (Forums de discussion, channel Slack, etc)

Révision, mise à jour et évaluation d'impact

Estimation: Continue

- Établissement d'un calendrier régulier de révisions du design system, prenant en compte l'évolution des besoins et des technologies.
- Évaluation périodique de l'impact du design system sur les services publics numériques, avec un accent sur l'amélioration continue.
- Mise à jour du design system en fonction des avancées technologiques, des retours utilisateurs et des modification de l'environnement réglementaire.

07



Conclusion



Les Design Systems gouvernementaux s'efforcent de rendre les services publics accessibles, intuitifs et efficaces pour tous les citoyens, favorisant une société plus inclusive.

Conclusion

Ce livre blanc a pour objectif de mettre en évidence l'importance de l'adoption du design centré sur l'humain et des bonnes pratiques en matière de conception pour les services publics numériques en Tunisie, soulignant ainsi la nécessité pour le gouvernement tunisien d'étendre et de renforcer l'application de ces principes de conception. Même en présence d'un cadre de référence préexistant, il est essentiel de le compléter pour contribuer à l'amélioration de la qualité des services en ligne, prenant en compte les besoins de l'ensemble de la population.

La situation actuelle des services publics en ligne en Tunisie révèle des défis à relever, notamment en termes de satisfaction des utilisateurs et d'adoption généralisée. Cependant, une opportunité d'amélioration significative existe grâce à l'application de l'approche centrée sur l'humain et grâce à la mise en place d'un Design System de l'État qui assure une meilleure accessibilité, une convivialité améliorée et une cohérence renforcée des services.

Enfin, le succès de cette initiative dépendra de l'engagement du gouvernement, des entités concernées et de l'ensemble de la société pour s'assurer que les services en ligne deviennent accessibles, conviviaux et centrés sur les besoins des utilisateurs.

Ensemble, nous pouvons ouvrir la voie à une nouvelle ère des services publics numériques en Tunisie, où la conception de qualité s'intègre harmonieusement à l'environnement actuel, apportant des améliorations tangibles à la vie de tous les citoyens.



Nos experts derrière ce livre blanc

Afin de rendre hommage à l'engagement et à l'expertise derrière la création de ce livre blanc, nous sommes ravis de vous présenter l'équipe qui a contribué à son élaboration.

Composée de professionnels passionnés et dévoués de l'équipe Innovation d'EY Tunisie, cette équipe a mis en œuvre son savoir-faire pour explorer de manière approfondie le potentiel de la transformation des services publics en Tunisie.



Mounir Ghazali

Partner,
Consulting, EY



Wissem Ghazaoui

Partner,
Technology Consulting, EY



Imen Maouene

Innovation Lead,
EY



Marouen Habita

Senior Manager,
Consulting, EY



Zina Bedoui

Manager,
Consulting, EY



Ghazi Bouzidi

Assistant Manager,
Consulting, EY



Mustafa Ayari

Rédacteur et Designer,
Consulting, EY





Ce livre blanc explore de manière approfondie la transformation numérique des services publics en Tunisie. L'équipe Innovation d'EY Tunisie offre une vision synthétique sur l'importance du design centré sur l'humain dans l'évolution des services gouvernementaux.

En examinant les pratiques exemplaires de pays tels que le Royaume-Uni et l'Italie, ainsi que des réussites notables comme celle d'Orange, ce document met en lumière l'opportunité exceptionnelle que représente l'adoption d'un Design System d'État pour la Tunisie.

Cela vous permet de découvrir les initiatives entreprises par le gouvernement tunisien et les défis à relever pour améliorer la satisfaction des citoyens.

Cela constitue une ressource essentielle pour tous ceux qui cherchent à promouvoir des services publics numériques de qualité, centrés sur les besoins des utilisateurs.

Ensemble, plaidons pour une nouvelle ère de services publics numériques en Tunisie, où l'innovation et le design convergent pour transformer positivement la vie de chaque citoyen.

Contactez-nous.

Mounir Ghazali

Partner, Consulting, EY
mounir.ghazali@tn.ey.com

Zina Bedoui

Manager, Consulting, EY
zina.bedoui@tn.ey.com

Wissem Ghazaoui

Partner, Technology Consulting, EY
wissem.ghazaoui@tn.ey.com

Marouen Habita

Senior Manager, Consulting, EY
marouen.habita@tn.ey.com

Imene Maouene

Innovatio Lead, EY
imen.maouene@tn.ey.com

Visitez nous

EY Tower. Avenue Fadhel Ben Achour,
Centre Urbain Nord.



CONSULTING / INNOVATION