

Concevoir pour tous·tes !

Guide de bonnes pratiques pour
l'inclusivité des services numériques



Direction
interministérielle
du numérique



Merci à l'ensemble des structures de l'action sociale mobilisées pour la réalisation des tests utilisateurs et plus particulièrement à l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs de Marseille pour leur accueil et le temps accordé à la démarche.

Merci à France Titres, à l'Administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) et au Groupement d'intérêt public Système National d'Enregistrement (GIP SNE) d'avoir accepté de participer à ces travaux à travers la mise en place de tests utilisateurs.

Merci à l'ensemble des personnes accompagnées ayant accepté de se prêter à l'exercice du test utilisateur de démarches d'accès à leurs droits.



Ce guide et la démarche de tests utilisateurs ont été réalisés avec le soutien de Docaposte.

Edito	p.1
Avant-propos	p.2
Comprendre l'exclusion numérique	p.3
A. Comment adopter une démarche inclusive ?	p.6
B. Les bonnes pratiques de recherche et des tests utilisateurs	p.15
C. Les bonnes pratiques de la conception inclusive	p.24
Conclusion	p.44
Ressourcerie	p.45
Lexique	p.48

Emmaüs Connect

Créée en 2013, l'association Emmaüs Connect porte depuis 2023 le collectif Citoyenneté et numérique qui s'est donné pour mission de faire entendre la parole trop souvent négligée des plus précaires sur l'évolution des pratiques numériques. Une illustration du fossé existant dans les usages en France : 63% des personnes non-diplômées estiment que le numérique complique ou n'a pas d'effet sur leur vie quotidienne.

Parce que nous pensons que faire du numérique une chance pour tous·tes n'est possible qu'en associant les personnes concernées, nous avons travaillé pendant près d'un an, avec la Direction interministérielle au numérique, à la mise en place de tests utilisateurs de démarches d'accès aux droits par des personnes éloignées du numérique.

Ce guide compile les enseignements de cette démarche et présente des solutions concrètes. Sans avoir la prétention de mettre un terme à l'exclusion numérique – notre association plaide pour le maintien d'alternatives physiques au tout-numérique et la mise en place de démarches omnicanales – le document entend contribuer au maximum à réduire les effets exclusifs de la numérisation.

Direction interministérielle du numérique

Le numérique porte la promesse d'un accès facilité pour tous·tes aux savoirs, aux services, aux divertissements. Le numérique a su montrer qu'il pouvait être vecteur d'inclusion, d'émancipation, d'épanouissement. Pour autant, au-delà de ces promesses, ce n'est pas ce que constate une partie – grandissante – de la population. La numérisation croissante de notre vie, parfois perçue comme forcée, devient alors l'un des principaux facteurs d'exclusion et de déshumanisation.

Faire du numérique un vecteur d'inclusion ne s'improvise pas, cela se prépare méticuleusement. La création de services numériques inclusifs nécessite des compétences spécifiques et un soin porté à celles et ceux qui utiliseront ou seront impactés par le service. Ce guide est une boussole pour mener ce travail.

Il aidera concrètement les équipes qui créent des services numériques et qui ont à cœur de les concevoir pour toutes et tous. Favoriser l'inclusion numérique, c'est mettre en œuvre une démarche sincère et humble. C'est remettre l'humain au centre de nos préoccupations.

Avant-propos

À qui s'adresse ce guide ?

Ce guide s'adresse en priorité aux professionnel·les impliqué·es dans la création et l'amélioration de services numériques : chef·fes de projet, designer·euses, développeur·euses, responsables d'équipes numériques, etc.

Le document se veut accessible aux personnes amenées à prendre des décisions sur la numérisation de certains services, qu'ils soient publics ou privés. Les structures sociales et de la médiation numérique pourront également s'en saisir dans une posture de vigie.

Il pourra enfin intéresser toute personne qui se questionne sur la manière de limiter au maximum l'exclusion engendrée par la numérisation, voire de faire du numérique un levier d'inclusion.

Comment utiliser ce guide ?

Ce guide a été conçu afin de contextualiser et d'expliquer la problématique traitée tout en formulant des propositions actionnables tout au long du travail de création et d'amélioration des services numériques.

Les deux premières parties visent à apporter des clés de compréhension indispensables sur l'exclusion numérique et les bases de la démarche inclusive qui doivent nécessairement être assimilées en amont.

Les parties du guide dédiées aux bonnes pratiques de recherche et de conception qui découlent de l'expertise acquise au cours des travaux de terrain se veulent cependant moins linéaires afin de permettre aux lecteur·ices de naviguer plus librement parmi les conseils formulés.

Comment ce guide a-t-il été réalisé ?

Ce guide est issu d'un travail conjoint entre Emmaüs Connect et la Direction interministérielle du numérique (DINUM), principalement nourri par des tests utilisateurs de plusieurs démarches d'accès aux droits réalisés au cours de l'année 2025 avec des personnes en situation de précarité numérique et sociale.

Il s'appuie sur :

- L'expérience acquise par Emmaüs Connect dans le cadre de ses accompagnements à l'inclusion numérique ;
- L'expérience acquise par l'équipe DesignGouv de la Direction interministérielle du numérique à travers ses accompagnements en design et accessibilité numérique auprès des administrations de l'État ;
- Les ressources fiables déjà existantes sur le sujet et notamment les études et recherches académiques menées. Toute source externe est mentionnée dans la partie [Ressources](#).

Comprendre l'exclusion numérique

Éloignement numérique

En miroir de la notion d'inclusion numérique, il est utile de se pencher sur les disparités d'accès et d'usage du numérique, regroupés à travers la notion d'éloignement numérique.

« Concrètement, tous les individus ne sont pas en situation de tirer les mêmes profits des technologies numériques dans leur vie quotidienne. Loin d'être une simple question d'âge, cette capacité est fortement influencée par les conditions d'existence des individus, en particulier leur niveau d'étude.¹ »

L'éloignement numérique est une notion qui permet d'analyser tous les facteurs allant à l'encontre d'un usage du numérique favorable pour toutes et tous. Dépasant les préjugés, cette notion montre que les facteurs sont principalement sociaux. La création de services numériques inclusifs ne repose donc pas uniquement sur des enjeux techniques, mais plutôt sur la mise en œuvre d'une démarche inclusive et tenant compte de la diversité des facteurs d'éloignement numérique.



Inclusion numérique

L'enjeu fondamental de l'inclusion numérique peut être résumé ainsi :

« Permettre à toutes, tous, sans distinction, d'utiliser le numérique pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir dans la société.² »

Il s'agit notamment d'engager les moyens et méthodes afin de produire des services numériques qui seront en mesure de capaciter l'ensemble de la population, en tenant compte de la diversité des situations en termes d'accès au numérique, de compétences numériques, d'équipements numériques, d'appétences et d'attentes vis-à-vis du numérique, de culture numérique, et d'aspects sociaux-démographiques.

L'exclusion numérique en chiffres



16 millions de personnes âgées de 18 ans et plus
éloignées du numérique

par manque de connexion, d'équipement ou de compétences

ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.

58%

des 18 à 24 ans rencontrent au moins un frein ⓘ
lors de l'utilisation des outils numériques au quotidien

Il s'agit de la tranche d'âge rencontrant le plus de difficultés devant **les plus de 70 ans avec 50% de personnes concernées**. Les 40 à 59 ans sont les moins concernés, à seulement 34%.

Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, édition 2026



**Moins d'une
personne sur 2**

**parvient à faire ses démarches
administratives en ligne sans aide**

DDD, octobre 2025



**Une personne
sans diplôme a**

7 fois plus

**de risque de souffrir
d'illectronisme** qu'une personne
ayant au moins un bac +3.

Insee, juin 2023

65%

des Français non-diplômés
estiment que le numérique
complique ou n'a pas d'effet sur
leur vie quotidienne contre
seulement 27% des diplômés du
supérieur.

*Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du
numérique, édition 2026*

32%

**des adultes vivant en France
ont renoncé à effectuer une
démarche administrative en
ligne en 2021**

Insee, mai 2022

12 millions

**de personnes sont en
situation de handicap
en France**

mais seulement

3 à 4%

des sites sont accessibles



L'exclusion numérique c'est...



un jeune adulte issu de l'aide sociale à l'enfance, qui entre à l'université où une partie des cours sont en ligne, mais qui n'a pas les moyens de s'acheter un ordinateur.



une personne sans domicile fixe depuis son arrivée en France, sans compte bancaire courant, qui ne peut souscrire à un forfait mobile lui permettant d'accéder à internet pour faire sa demande de logement social.



une adolescente, qui utilise quotidiennement son smartphone pour aller sur les réseaux sociaux, mais qui ne sait pas accéder à son Espace numérique de travail depuis un ordinateur sur lequel ses devoirs sont partagés.



un sénior, ouvrier dans le bâtiment récemment au chômage qui doit retrouver un emploi via les plateformes en ligne, mais qui n'a jamais eu à utiliser un ordinateur.



une personne malvoyante qui cherche à faire ses démarches d'accès aux droits sur un site qui ne respecte pas les critères d'accessibilité numérique.



une personne qui ne trouve pas sa situation lors de sa demande de RSA en ligne, ne peut pas valider son dossier et cherche vainement à joindre l'administration.



une personne réfugiée en France depuis deux mois, qui peut prendre des nouvelles de ses proches à l'autre bout du monde grâce à son smartphone, mais n'a toujours pas réussi à prendre un rendez-vous en préfecture.

A.



Comment adopter une démarche inclusive ?

Pour tenter de lever les principaux freins à l'usage du numérique, il est primordial de tenir compte, lors de la conception de tout service en ligne, des facteurs généraux d'exclusion mais également de comprendre ceux qui peuvent être spécifiques à chaque service numérique.

Pour cela, il est **indispensable d'adopter une démarche inclusive dès le début du projet**. C'est-à-dire d'œuvrer activement, lors de la conception d'un service, à connaître ses utilisateurs, leur diversité, leurs aspirations et les freins à leur capacité d'action.

Cette partie présente sept éléments clés d'une démarche inclusive. Chaque situation étant particulière, cette liste se veut non-exhaustive et l'équipe en charge du service numérique concerné pourra y ajouter d'autres étapes qui lui semblent indispensables.

1. Questionner les besoins et les solutions

Le numérique est omniprésent. Il est séduisant de le considérer comme la première des solutions à tous nos problèmes, sans se questionner. Cela est amplifié par son aspect *faussement* immatériel, qui pousse à croire qu'il est plus facile, plus rapide et moins coûteux d'apporter une réponse numérique à un problème.

Cette approche, technosolutionniste, est à la fois simpliste et source d'exclusion. La création d'un service numérique ne devrait être envisagée que lorsqu'il a été démontré qu'il s'agissait de la meilleure réponse à un besoin, tel qu'il est exprimé par les personnes concernées elles-mêmes.

Un numérique inclusif est un numérique qui ne restreint pas les capacités d'actions, mais vient les augmenter. Il constitue donc une alternative, nous laissant libres de l'utiliser, ou non, sans que cela nous empêche de réaliser nos tâches, des plus simples au plus existentielles (s'informer, se déplacer, avoir des loisirs, avoir un emploi, trouver un logement, rester dans un pays, etc.).

Les questions à se poser

Pour éviter l'écueil du tout numérique et assurer qu'un service numérique est pertinent dans un contexte donné, il est nécessaire de toujours commencer par questionner les besoins et les solutions :

- Quel est le problème que l'on souhaite résoudre ?
- Qui sont les personnes concernées ?
- Quel est leur quotidien ?
- De quoi ont-elles réellement besoin ?
- Qu'est-ce qui, dans leur quotidien, pourrait changer pour répondre à leurs attentes ?
- Est-ce qu'un service numérique est la meilleure manière d'apporter ces changements ?
- Quels choix, quelle liberté, une telle solution laisse-t-elle à ses utilisateur·rices ?
- Qui serait exclu, empêché, par l'usage de cette solution numérique ?
- De quelle autre modalité cette solution numérique est-elle l'alternative ?

Pour répondre à ces questions, pas d'improvisation ni de supposition. Il faut s'appuyer sur de la connaissance, recueillie auprès des utilisateur·rices d'un tel service. Cela passe par la réalisation d'entretiens utilisateurs (**voir Partie B** 🔍).

2. Faire appel aux bonnes compétences

Concevoir un service numérique dans une démarche inclusive nécessite l'intervention d'un·e ou plusieurs expert·es de la conception, qui maîtrisent certaines compétences clés. En fonction de la taille des équipes, ces compétences pourront être maîtrisées par une ou plusieurs personnes.

La recherche utilisateur

La recherche utilisateur consiste à aller à la rencontre des utilisateur·rices du service, afin de comprendre leurs profils, leurs comportements, leurs besoins. Ce lien avec les utilisateur·rices prend la forme d'études qualitatives (entretiens, tests) et quantitatives (questionnaires).

La personne en charge de la recherche utilisateur pourra mener les activités suivantes :

- Mener des **entretiens utilisateurs**.
- Mener des **enquêtes**, en ligne ou sur le terrain.
- Identifier les **profils utilisateurs** du service numérique.
- Identifier les **besoins utilisateurs** pour le service numérique.
- Mener des **tests utilisateurs** du service numérique.
- Analyser les **retours utilisateurs**.



Plus que le nombre d'expert·es présent·es, il importe avant tout que ces compétences soient présentes et maîtrisées au sein de l'équipe.

Le design numérique

Le design numérique, parfois appelé design UX/UI, consiste à concevoir ou simplifier un service numérique en se basant sur les apprentissages récoltés lors de la recherche utilisateur. Il s'agit de créer les parcours utilisateurs et les maquettes graphiques qui serviront de modèle pour les tests utilisateurs puis pour les développements.

La personne en charge du design pourra mener les activités suivantes :

- Mettre en place des **ateliers de conception**.
- Modéliser un service à travers une **cartographie de l'expérience utilisateur**.
- Créer les **parcours utilisateurs**.
- Créer les **maquettes graphiques** du service numérique.
- Créer les **prototypes graphiques** du service numérique.
- Faire des **revues de développements** après les développements.

L'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique consiste à assurer l'accès au service numérique pour les personnes en situation de handicap, qui est le premier facteur d'exclusion. C'est une compétence qui doit être partagée entre les membres de l'équipe pour leur permettre de concevoir des services accessibles en continu.



La formation systématique des designer·euses et développeur·euses de l'équipe est un prérequis à l'accessibilité numérique.

La vérification et la correction régulière des productions se fait à travers la mise en place de revues d'accessibilité. La vérification de l'accessibilité numérique globale d'un service nécessite la réalisation d'un audit d'accessibilité, avant une première mise en ligne et lors de toute évolution majeure.

La personne en charge de l'accessibilité numérique pourra mener les activités suivantes :

- Former les membres de l'équipe à l'accessibilité numérique.
- Conseiller les membres de l'équipe sur les sujets techniques liés à l'accessibilité numérique tout au long des travaux.
- Faire des **revues de conception** sur les maquettes.
- Faire des **revues de développements** après les développements.
- Faire des **audits d'accessibilité**.

La rédaction de contenus clairs

La rédaction de contenus clairs consiste à rédiger des textes en langage clair³, c'est-à-dire simples et compréhensibles pour les personnes amenées à utiliser le service, en tenant compte du vocabulaire qu'elles connaissent et utilisent couramment. Les contenus regroupent les textes, les instructions, les illustrations, les vidéos, mais également l'organisation de l'information présente sur le service numérique pour faciliter la navigation.

En complément, il est idéal de transcrire les contenus en utilisant la méthode **Facile à Lire et à Comprendre** (FALC), en particulier pour les services essentiels. Le FALC vise à proposer une version alternative et simplifiée des contenus, reposant sur des règles précises⁴. Cette rédaction est particulièrement utile pour les personnes maîtrisant mal la langue française ou ayant des difficultés de compréhension.

La personne en charge de la rédaction des contenus pourra mener les activités suivantes :

- Organiser l'information au sein d'un site et au sein des pages du site.
- Concevoir la navigation d'un service numérique.
- Rédiger des contenus en **langage clair**.
- Rédiger des contenus à destination de personnes dont le français est un langage étranger (**rédacteur FLE**).
- Conseiller et suivre la rédaction de contenu en **Facile à Lire et à Comprendre** (FALC).

3. Former l'équipe, une progressive nécessité

Afin d'assurer la création de services inclusifs, il est indispensable que l'équipe constituée se forme en continu sur le sujet. De nombreuses sensibilisations et formations gratuites existent, ainsi que des formations payantes, parfois certifiantes.



Objectif → construire une culture commune liée à l'inclusion, et garantir que chaque membre de l'équipe soit mobilisé pour assurer la création d'un service inclusif.

La formation doit s'inscrire dans la continuité, en partant des connaissances déjà acquises par l'équipe et en planifiant la montée en compétences au fil du temps.

Les formations suivantes pourront être progressivement menées :

- Former l'ensemble de l'équipe aux **généralités liées à l'inclusion numérique**
- Former l'ensemble de l'équipe aux **généralités liées à l'accessibilité numérique**
- Former les **designer·euses** et **créateur·trices** de contenu à l'**accessibilité numérique**
- Former les **développeur·reuses** à l'**accessibilité numérique**
- Former l'ensemble de l'équipe à la **connaissance des métiers du design, de la recherche utilisateur et de l'accessibilité numérique**
- Former les **rédacteur·trices** aux **principes rédactionnels inclusifs**

4. Mener des entretiens utilisateurs en amont de la conception

Une démarche inclusive passe nécessairement par la rencontre des (futur-es) utilisateur·rices du service numérique, afin d'aller qualifier leurs besoins. Une première rencontre doit avoir lieu dès le début des travaux. Elle est menée par la personne ayant les compétences en recherche utilisateur.

Cette étape s'organise à travers la mise en place d'entretiens utilisateurs, durant généralement 30 minutes à 1 heure. Durant ces entretiens, les personnes rencontrées sont amenées à présenter qui elles sont, puis à répondre à un certain nombre de questions en lien avec le service numérique.

Ces questions, élaborées en amont et neutres, visent à obtenir les informations suivantes :

- Qui sont les utilisateurs du service ?
- Quel est leur contexte d'utilisation du service ?
- Quels sont leurs habitudes ?
- Quels sont leurs freins actuels ?
- Quels sont leurs besoins ?

Cette phase permet alors de faire émerger les facteurs d'exclusion propres au contexte du service numérique. Ces apprentissages sont indispensables à prendre en compte lors des étapes suivantes de conception.



Il est indispensable de porter une attention particulière au profil des participants en s'assurant de leur diversité et en intégrant des personnes susceptibles d'être éloignées du numérique.



Pour plus de détails, voir **Partie B**

5. Concevoir en favorisant l'inclusion

La conception du service numérique est menée par la ou le designer·euse. Elle vise à inventer et formaliser le service numérique qui permettra de répondre aux besoins des utilisateur·rices. Pour cela, la ou le designer·euse mène des ateliers de conception, propose un fonctionnement général pour le service, le formalise à l'aide de maquettes graphiques et de prototypes, et propose des contenus.

S'il n'y a pas de recette toute faite pour la conception, elle devra systématiquement s'appuyer sur un certain nombre de principes pour favoriser l'inclusion du service numérique :

- **Prendre en compte les entretiens utilisateurs** lors de la conception. Il sera indispensable de bien identifier tous les facteurs d'exclusion connus ou potentiels, et de concevoir les parcours et maquettes en tenant compte de ces éléments.
- **Mettre en place des ateliers de conception** spécifiques afin d'impliquer l'ensemble de l'équipe à la conception en tenant compte des enjeux d'inclusion et cela afin de traiter ou anticiper les situations d'exclusion.

- **Tenir compte des enseignements** des ateliers de conception et des bonnes pratiques de conception (voir **Partie C** 🔍) dans la création des **parcours utilisateurs** et **maquettes graphiques**.
- **Assurer un travail conjoint** du ou de la rédactrice de contenu avec le ou la designer lors de la phase de conception.

6. Tester le service avant sa mise à disposition

Une deuxième rencontre doit avoir lieu après la conception afin de mener les **tests utilisateurs**. Elle est menée par la personne ayant les compétences en recherche utilisateur.

Qu'est-ce qu'un test utilisateurs ?

Ces tests consistent à aller tester et évaluer le service auprès de ses utilisateur·rices, pour vérifier qu'il répond effectivement à leurs besoins.



Il ne s'agit pas de mener de tests techniques, qui doivent avoir lieu au sein de l'équipe, mais des tests d'utilisabilité, pour vérifier que le service est suffisamment simple à utiliser.

Comment ces tests sont-ils mis en place ?

L'utilisateur·rice qui teste est mis en situation d'utiliser le service pour un usage concret (par exemple, réaliser une démarche spécifique).

La personne qui organise le test a pour objectif d'observer l'utilisateur·rice afin d'identifier les points de blocage, d'hésitation ou de facilité et de le questionner en cas de doute sur son comportement. Ces tests sont menés par la ou le chargé·e de recherche utilisateur.



Une attention particulière doit être portée au **recrutement des utilisateurs testeurs**, et au **protocole de tests**, afin de garantir la diversité des profils, et ainsi la neutralité et l'objectivité des résultats.

Quand doit-on déployer ces tests ?

- Une première série de tests des principaux **parcours utilisateurs** doit avoir lieu à la fin de la phase de conception et avant les développements. Ils se déroulent sur les **prototypes graphiques** conçus par la ou le designer·euse. Cela permet d'améliorer le service avant qu'il ne soit développé, et ainsi d'éviter des dépenses inutiles.
- Une seconde série de tests peut avoir lieu après les développements, afin de compléter les premiers tests et de vérifier le fonctionnement du service tel qu'il sera fourni aux utilisateurs.



Pour plus de détails, voir **Partie B**

7. S'améliorer en continu

L'inclusion n'est pas un trophée pouvant être considéré comme acquis lors de la mise à disposition du service numérique. Un service numérique ne sera jamais parfait lors de son lancement et nécessite d'être continuellement retravaillé.



L'évolution du contexte, des utilisateur·rices, de leurs besoins, des connaissances liées à l'accessibilité et à l'inclusion numérique, les habitudes de navigation, les équipements, les compétences utiles ou inutiles à l'usage du numérique doivent continuellement être prises en compte.

Créer un service inclusif, c'est avant tout mettre en place une démarche inclusive. Cette démarche ne prend pas fin une fois le service disponible, elle se poursuit sans arrêt. L'inclusivité doit être continuellement questionnée.



Afin de permettre une amélioration continue et une évolution permettant au plus grand nombre de décider ou non de l'utilité d'un service, il est essentiel :

- de continuer à identifier comment et par qui le service est ou n'est pas utilisé, par qui il peut ou ne peut pas l'être ;
- de continuer à interroger les utilisateur·rices du service pour déceler et comprendre ce qui peut être un frein, ce qui les empêche, ce qui les contraint.

B.



Les bonnes pratiques de recherche et de tests utilisateur

Nous avons regroupé un ensemble de bonnes pratiques à connaître et à mettre en œuvre lors de la conduite d'une recherche utilisateur avec des personnes en situation d'exclusion numérique.

Elles sont le résultat d'un **travail d'étude** de près d'un an fondé sur la **mise en place de tests utilisateurs** de démarches d'accès aux droits réalisés **avec des personnes éloignées du numérique**.

Les profils rencontrés cumulaient souvent plusieurs facteurs d'exclusion, comme des difficultés linguistiques associées à un équipement limité.

1. Recruter et organiser les entretiens et tests

Identifier les bon·nes interlocuteur·rices

Pour mobiliser des publics en situation de précarité numérique, il est essentiel de **s'appuyer sur des personnes qui connaissent les profils recherchés** et échangent régulièrement avec eux (structures de l'action sociale, médiation numérique, panels spécialisés, travailleuses sociales, etc.)

→ Pourquoi c'est important ?

Passer par des intermédiaires ou des lieux qui leur sont familiers facilite grandement la mise en relation avec des profils variés, souvent difficiles à atteindre par des canaux classiques (panélistes généraux·ales, réseaux sociaux...).



Veiller à donner à ces interlocuteur·rices des explications claires sur la démarche et l'organisation de la recherche (durée des entretiens, objectifs de l'étude, anonymat, montant de la compensation, déroulement de l'entretien), afin de leur permettre de recruter dans de bonnes conditions.

Prévoir un délai suffisant pour trouver les profils

Comme pour toute étude impliquant des profils plus complexes à recruter, il est indispensable de **prévoir un temps d'au moins 3 semaines pour la mobilisation.**

→ Pourquoi c'est important ?

Ce délai permet d'échanger, parfois à plusieurs reprises, avec les participant·es afin de les rassurer, de leur expliquer la démarche et d'organiser une logistique adaptée à chacun·e. Si l'on passe par un intermédiaire, cela permet de prévoir du temps pour les échanges nécessaires (partage d'explications, de créneaux...).

Prévoir la participation d'une tierce personne

Pour traduire les échanges avec une personne étrangère, pour interpréter en langue des signes face à une personne atteinte de surdité, pour rassurer une personne en situation de précarité, etc.



Le rôle de la tierce personne est de faciliter le bon déroulement de l'échange, sans orienter les réponses de la personne interrogée afin que l'entretien se déroule sans biais.

S'adapter aux utilisateur·rices

Il est indispensable d'**adapter le cadre de l'étude aux utilisateur·rices, plutôt que de leur imposer des modalités**. Le lieu, les horaires et le matériel utilisé ont un impact direct sur la participation, la qualité des échanges et le confort des personnes interrogées. Ces éléments doivent être pensés dès la phase de recrutement et intégrés à l'organisation globale de la recherche.

 **Le lieu** à domicile, dans des lieux familiers ou à distance

→ Lorsque cela est possible, il est recommandé de **réaliser les entretiens ou les tests dans un environnement familier** pour les participant·es, comme leur domicile ou des lieux qu'elles et ils fréquentent régulièrement (institutions, associations, structures d'accompagnement).

→ Pourquoi c'est important ?

Ces contextes facilitent la mise en confiance et limitent les contraintes liées aux déplacements. Les trajets complexes ou fatigants (transports en commun, taxis, accompagnement) peuvent être des freins à la participation.

 **Le recours à la visio, s'il représente une solution à l'éloignement géographique, peut introduire un biais en excluant les personnes éloignées du numérique. Plusieurs options doivent systématiquement être proposées aux participant·es.**

 **Les horaires**

→ Il est préférable de **s'adapter aux horaires des utilisateur·rices**, plutôt que d'imposer des créneaux fixes. Trouver d'abord les profils et ensuite s'adapter à leur disponibilité permet de maximiser les chances de recrutement.

→ Pourquoi c'est important ?

Les personnes en situation de précarité peuvent avoir des contraintes supplémentaires (accompagnement social, état de santé, contraintes administratives, mobilité, accès à la garde d'enfants, ...) entraînant des disponibilités limitées ou variables.

 **S'insérer dans un programme existant organisé par une association (formations, séance d'accompagnement...) permet d'éviter que les participant·es ne se déplacent uniquement pour l'étude.**

Le matériel

→ Le choix du matériel et des modalités techniques doit être anticipé dès la phase de recrutement, car il conditionne à la fois le protocole de recherche et le bon déroulement des entretiens ou des tests. Dans la mesure du possible, **il est recommandé de laisser les participant·es utiliser leur propre matériel.**

→ Pourquoi c'est important ?

Le matériel est souvent déjà configuré avec des logiciels adaptés à leurs besoins, des réglages spécifiques, des équipements physiques liés à leur situation (claviers adaptés, lecteurs d'écran, aides techniques, etc.) et dans leur langue maternelle. Éviter de leur demander de changer de matériel ou de déplacer des équipements contribue à réduire les freins à la participation.



Éviter de solliciter des utilisateur·rices pour identifier des problèmes déjà connus. Lorsque l'inaccessibilité d'un site ou d'une démarche est avérée, organiser des tests avec des personnes directement concernées n'apporte que peu de valeur et peut être vécu comme une perte de temps, tant pour les participants que pour les équipes.

Définir des critères de recrutement adaptés

Lorsqu'il s'agit de publics éloignés du numérique, il est nécessaire de trouver un équilibre entre des critères suffisamment clairs pour orienter le recrutement et une souplesse permettant de ne pas exclure inutilement des profils pertinents.

Faire preuve de souplesse

→ Il est recommandé de **limiter le nombre de critères indispensables, en se concentrant sur un ou deux critères réellement structurants** pour l'étude.

→ Pourquoi c'est important ?

Des critères trop précis ou trop nombreux peuvent complexifier fortement le recrutement et conduire à l'exclusion de profils pourtant intéressants.



Il ne sera jamais possible de couvrir l'ensemble des situations en une seule étude : mieux vaut multiplier les études dans le temps, avec des profils variés, et intégrer les enjeux d'inclusion de manière systématique dans l'ensemble des démarches de recherche.

✓ Privilégier des situations réelles

→ Même si les critères doivent rester flexibles, **il est préférable de recruter des personnes qui se trouvent dans des situations réelles**, en lien direct avec la démarche ou le service étudié.

→ Pourquoi c'est important ?

Les retours sont pertinents lorsque les participants sont concernés par les usages ou les moments de vie étudiés. À l'inverse, se projeter dans des scénarios éloignés de leur réalité peut être particulièrement difficile pour eux et limiter la qualité des apprentissages.

🔍 Anticiper les biais de recrutement

→ Lorsque cela est possible, **diversifier les canaux et les interlocuteur·rices de recrutement**.

→ Pourquoi c'est important ?

Certains publics éloignés du numérique peuvent être plus difficiles à recruter, notamment lorsqu'ils sont sous-représentés ou moins visibles dans une population donnée. Cela peut conduire à solliciter régulièrement les mêmes profils et à introduire des biais dans les résultats.

2. Mener l'étude

Prévoir le temps nécessaire

Il est recommandé d'anticiper des créneaux longs, par exemple jusqu'à deux heures, en prévoyant la possibilité de pauses et en précisant que l'entretien pourra se terminer plus tôt si nécessaire.

→ Pourquoi c'est important ?

Certaines situations de handicap impliquent de faire preuve d'adaptabilité. Par exemple : en recourant à des lecteurs d'écran effectuant des lectures complètes de la page avant le passage à l'action, en adaptant la durée de navigation à certains handicaps moteurs, ou encore en prenant le temps de s'assurer de la bonne compréhension de certains termes pour des personnes en situation de handicap cognitifs.

Le niveau de maîtrise de la langue, la situation d'illettrisme et/ou l'implication d'une tierce personne peuvent allonger de fait la durée de l'entretien.

Certain·es participant·es peuvent être particulièrement investi·es dans la démarche souhaitant aller au bout de leur parcours, notamment lorsqu'elles et ils parviennent à finaliser une action qui leur semblait difficile. Il est important d'en tenir compte dans l'organisation des entretiens : interrompre un parcours trop tôt peut être vécu comme frustrant, voire décourageant.



Prévoir suffisamment de temps permet de respecter l'engagement des participant·es et d'obtenir des retours plus riches et plus complets.

Rassurer sur le cadre

Il est indispensable, dès la première prise de contact et tout au long des échanges, d'adopter une posture rassurante. Cela passe d'abord par les mots employés pour qualifier l'étude.

Les termes trop techniques ou évaluatifs, comme « test utilisateur », peuvent être source d'inquiétude. Il est souvent préférable d'employer des termes tels que « test de la démarche en ligne » ou « échange autour d'un service numérique », afin d'éviter que la personne ne se sente évaluée.

La mise en confiance passe aussi par la mention claire de **l'anonymat de l'étude** : aucune donnée personnelle n'est utilisée ni partagée, et la participation n'a aucun impact dans la « vraie vie ». Il n'y a pas d'enjeu lors du test : tout se déroule dans un cadre fictif, sans conséquence pour l'utilisateur·rice.



Au début de l'entretien, il est souvent utile de poser des questions très simples et pratiques, par exemple sur l'usage global des outils numériques et d'éviter de poser des questions trop personnelles pouvant être perçues comme déplacées.

Rassurer pendant le test

→ **Rappeler que l'objectif n'est pas d'évaluer la personne, mais bien la démarche elle-même,** et que si quelque chose ne marche pas, c'est que le site ou le service est mal conçu.

→ Pourquoi c'est important ?

Pendant l'entretien, certaines personnes peuvent ne pas se sentir légitimes ou à l'aise avec les outils numériques et ont besoin d'être régulièrement rassurées sur leurs actions. Elles peuvent cliquer puis vérifier immédiatement les effets de leurs choix, ou demander confirmation au facilitateur à chaque étape. Ce comportement traduit souvent une crainte de l'erreur et de ses conséquences, liée notamment à un manque de compréhension des outils numériques.

→ **Encourager régulièrement les participant·es à agir comme si elles et ils étaient seul·es**

Selon le déroulement du test et l'aisance du participant à réaliser les tâches, il peut être préférable par moment d'orienter le participant pour éviter de le mettre en échec.

→ Pourquoi c'est important ?

Ceci permet de maintenir un cadre rassurant et d'éviter des situations de blocage, afin que le test se déroule dans de bonnes conditions.

Utiliser un langage clair

Veiller à l'utilisation d'un langage clair et simple par la ou le facilitateur·rice.

→ Pourquoi c'est important ?

La langue maternelle des participant·es peut parfois ne pas être celle du test. Par ailleurs, les termes techniques peuvent rendre la compréhension difficile. **Trouver les bons termes pour bien se faire comprendre est essentiel.**



Cela se prépare en amont et demande à être intégré dès la rédaction du guide d'entretien.

Aborder le handicap ou un parcours de vie complexe

→ Il n'est pas nécessaire d'aborder systématiquement le **handicap ou l'histoire personnelle des participant·es** si ces éléments ne sont pas utiles à la compréhension du parcours étudié.

→ Lorsqu'un entretien amène à évoquer ces sujets, il est important de prendre le temps de poser des **questions simples et non intrusives**, centrées sur le quotidien et les usages.

→ Il est recommandé de laisser la personne choisir ce qu'elle souhaite partager, et de ne revenir que sur les éléments qu'elle a évoqués d'elle-même, en reprenant son vocabulaire et ses termes.

→ Pourquoi c'est important ?

Cela permet de ne pas mettre la personne en difficulté et de garder un échange respectueux et sécurisant.

Des outils d'évaluation à interpréter avec prudence

Dans les études utilisateurs, il est fréquent de demander aux participant·es de noter leur parcours afin d'obtenir une évaluation chiffrée de leur ressenti. Cette pratique permet généralement de prendre une « température » à un instant donné.

→ Toutefois, Lorsque la recherche concerne des personnes éloignées du numérique ou en situation de vulnérabilité, ces notations doivent être interprétées avec prudence.

→ Pourquoi c'est important ?

Dans les études utilisateurs, il est fréquent de demander aux participant·es de noter leur parcours afin d'obtenir une évaluation chiffrée de leur ressenti. Cette pratique permet généralement de prendre une « température » à un instant donné.

→ Toutefois, Lorsque la recherche concerne des personnes éloignées du numérique ou en situation de vulnérabilité, ces notations doivent être interprétées avec prudence.

Interroger et prendre en compte les intermédiaires

Lorsque l'on travaille avec des personnes en situation d'éloignement numérique, une partie d'entre elles s'appuie, à un moment de leur parcours, sur des intermédiaires. L'expérience de ces personnes mérite d'être intégrée à l'étude.

→ Pourquoi c'est important ?

Travailleur·euses sociaux·ales, bénévoles associatif·ves, médiateur·rices numériques... font également partie des utilisateur·rices du service et peuvent être amenés à utiliser le site pour accompagner les publics en situation de précarité et/ou éloignés du numérique. Leurs retours constituent donc aussi une source d'enseignements.

C.



Les bonnes pratiques de la conception inclusive

Après avoir mené des **entretiens utilisateurs** et éventuellement des **tests utilisateurs** si le service existait déjà, l'équipe aura pu bâtir une connaissance des besoins et attentes auxquels le futur service devra répondre. Il est alors temps de passer à la conception, qui prendra forme en se basant en priorité sur ces nouveaux apprentissages plutôt que sur les intuitions initiales.

En parallèle, la conception doit se conformer à un certain nombre de bonnes pratiques reconnues et que nous tentons de synthétiser dans cette partie. Il convient de les prendre en compte en les adaptant au contexte spécifique de chaque service, et sans se limiter au simple respect de cette liste.

Chaque bonne pratique est formulée de sorte à se placer du point de vue de l'utilisateur·rice, de ce que doit être leur expérience d'un service numérique.

Nous rappelons que la conformité totale à **l'ensemble des critères d'accessibilité numérique**⁵, y compris à ceux qui ne sont pas évoqués ici, est indispensable pour assurer la création d'un service numérique inclusif.

1. Navigation

Proposer plusieurs moyens de navigation

Les utilisateur·rices peuvent naviguer sur le site comme elles et ils le souhaitent parmi les moyens de navigation suivants : un menu, un moteur de recherche, un plan du site.

🔍 Pourquoi ?

Chaque personne a ses préférences sur les façon de naviguer sur les sites, il faut accueillir cette diversité et laisser le choix plutôt que de contraindre selon un modèle.

✅ L'exemple à suivre

Le site [Service public](#)⁶ propose un menu, un moteur de recherche et un plan du site, en plus de guider la navigation par des thématiques sur la page d'accueil.

Concevoir la navigation selon les usages

Les utilisateur·rices peuvent naviguer logiquement, sans avoir à apprendre le fonctionnement du service. La navigation doit être conçue et testée pour répondre aux besoins des utilisateur·rices et non à ceux des concepteur·ices.

🔍 Pourquoi ?

La navigation est le moyen pour une personne de trouver facilement ce qu'elle cherche sur un site. Une navigation mal conçue augmente les efforts, la charge cognitive et la confusion.

✅ L'exemple à suivre

La navigation principale du site de la [Maison de l'autisme](#)⁷ est organisée selon des thématiques qui répondent aux besoins les plus courants des utilisateur·rices.

Proposer des zones tactiles assez larges

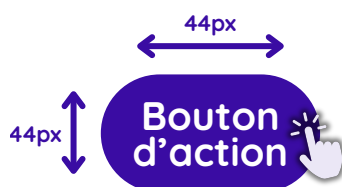
Les utilisateur·rices peuvent cliquer sur les boutons et les liens du site aisément. Dans les formulaires, les boutons se trouvent proches de la dernière zone d'action, et la trajectoire pour l'atteindre est simple. **La taille des zones cliquables est a minima de 44 x 44 pixels.**

🔍 Pourquoi ?

Des zones cliquables trop petites obligent les utilisateur·rices à davantage d'effort de concentration. Elles sont souvent sources d'erreurs de navigation en redirigeant vers une mauvaise page. Ces situations sont d'autant plus difficiles pour les personnes dont la motricité fine est altérée.

✅ L'exemple à suivre

Un bouton d'action doit toujours avoir une hauteur et une largeur minimale de 44 pixels, et plusieurs boutons d'action contigus doivent être suffisamment espacés pour les distinguer facilement.



Ne pas forcer l'usage d'un compte

Les utilisateur·rices sont invités à créer un compte uniquement lorsque cela est indispensable pour rendre le service. Des alternatives à l'usage d'un compte peuvent être mises en place, en fonction du service.

🔍 Pourquoi ?

La création d'un compte et/ou la gestion d'une adresse e-mail sont des tâches complexes pour certaines personnes. Pour celles ne possédant aucun appareil, le stockage des données de connexion peut être fastidieux.

✅ L'exemple à suivre

Le service en ligne [Signal logement](#)⁸ permet d'accéder à un signalement déposé en utilisant simplement une adresse e-mail et l'adresse du logement, sans avoir besoin de créer un compte.

Ne pas utiliser de captcha

Les utilisateur·rices peuvent utiliser le service sans être bloqué. La mise en place d'un captcha est l'une des principales raisons de blocage pour les utilisateur·rices en situation de handicap.

🔍 Pourquoi ?

L'ensemble des captchas les plus utilisés sont inaccessibles, c'est-à-dire qu'ils rendent l'usage du site impossible, pour certaines personnes en situation de handicap. Au lieu de bloquer les robots, ils bloquent les humains.

✅ L'exemple à suivre

Il existe des alternatives au captcha et certains captchas sont accessibles. Un [article détaillé sur le sujet](#)⁹ est consultable sur le site DesignGouv.

Confirmer les actions

Les utilisateur·rices sont informés par des messages lorsqu'ils effectuent une action sur le site, dès que cela s'avère nécessaire : confirmation d'envoi de message, suppression, etc. Plus globalement, l'interface réagit à leurs actions : les boutons et les liens ont des états différents au survol et au clic, l'interface est réactive à la navigation de l'utilisateur·rice.

🔍 Pourquoi ?

Informar les utilisateur·rices permet de rassurer sur la bonne prise en compte de leur action et d'éviter des parcours de vérification ou de l'anxiété liée au doute d'avoir réussi à effectuer une action.

✅ L'exemple à suivre

Un formulaire propose toujours une page pour confirmer l'envoi de la demande. L'utilisateur·rice reçoit en outre un e-mail de confirmation qui contient les éléments nécessaires pour retrouver et suivre facilement la demande

Confirmer l'envoi



mail de confirmation

Proposer une aide humaine facilement joignable

Les utilisateur·rices ont la possibilité de contacter facilement une aide humaine (téléphone, messagerie, tchat, guichet) depuis toutes les pages. Le téléphone est à privilégier, avec un numéro clairement affiché et joignable à des horaires adaptés.

🔍 Pourquoi ?

En cas de difficulté, l'accompagnement humain par téléphone est l'aide privilégiée par les utilisateurs. Une aide facile à trouver et à joindre réduit les risques d'abandon et rassure en cas de difficultés.

✅ L'exemple à suivre

Le service en ligne [Ma sécurité](#)¹⁰ propose un bouton toujours visible en bas à droite pour obtenir l'aide d'un agent, ou renvoyer vers le numéro de téléphone d'urgence en cas de besoins.

2. Contenu

Utiliser un langage clair et des contenus simple

Les utilisateur·rices comprennent facilement les textes et instructions présentes sur le service numérique. Les contenus sont simples, sans distraction et tiennent compte du niveau de maîtrise de la langue et des termes courants. Pour cela il faut :

- placer les **informations principales en début de texte** ;
- **centrer les instructions sur les actions à réaliser**, rester concis ;
- limiter **la taille et le nombre des textes / instructions** au strict nécessaire ;
- utiliser des **tournures simples**, utiliser la voix active ;
- utiliser **un vocabulaire simple**, ne pas utiliser de jargon, utiliser les mots couramment employés par les utilisateur·rices ;
- utiliser **le moins d'acronymes possibles** et **définir les acronymes** lorsqu'ils apparaissent pour la première fois dans l'ordre de lecture ;
- toujours **définir les mots complexes** dont on ne peut pas se passer ;
- **tester les contenus** auprès des utilisateur·rices.

🔍 Pourquoi ?

Les personnes qui utilisent le service ont des niveaux de maîtrise de la langue française variés. L'usage de tournure chargée et d'un lexique complexe empêche la bonne compréhension des textes et peut augmenter la charge cognitive.

✅ L'exemple à suivre

Si les utilisateur·rices utilisent couramment le terme « **paiement** », le service utilise ce terme, et non « **règlement** » ou d'« **acquittement** ».

Paiement ✨

Règlement ✨

Acquittement ✨

Traduire le service dans les langues pertinentes

Les utilisateur·rices peuvent consulter le service dans la langue qu'elles et ils souhaitent. En particulier pour les services qui s'adressent majoritairement à des personnes non francophones. Le service ne propose pas de traduction automatique, dont la qualité ne peut être vérifiée et qui peut bloquer les outils utilisés par les utilisateur·rices.

🔍 Pourquoi ?

Toutes les personnes ne maîtrisent pas la langue française. La traduction facilite l'autonomie, limite les erreurs de compréhension et la nécessité de recours à une tierce personne.

✅ L'exemple à suivre

Le site [réfugiés.info](https://refugiés.info)¹¹ propose de nombreuses langues et indique pour chacune la quantité des contenus du site qui ont été traduits.

Porter une attention particulière aux couleurs

Les utilisateur·rices n'ont pas de difficulté de lecture. Les interfaces utilisent des couleurs lisibles et cohérentes, avec des contrastes suffisants pour les textes et les éléments d'interface. L'information n'est jamais transmise uniquement par la couleur. Les palettes trop vives, criardes, anxiogènes ou alarmantes sont évitées, au profit d'une utilisation sobre et harmonieuse des couleurs.

🔍 Pourquoi ?

Des contrastes insuffisants ou un usage excessif de la couleur rendent la lecture et la compréhension difficiles, notamment pour les personnes ayant des troubles visuels, cognitifs ou de l'attention. Une interface sobre et lisible améliore la compréhension, réduit la charge cognitive et limite le stress.

✅ L'exemple à suivre

Les messages d'erreur combinent une couleur contrastée avec une icône explicite et un texte clair. Les boutons d'action respectent les ratios de contraste recommandés et les états (actif, désactivé, erreur) sont identifiables sans dépendre uniquement de la couleur.



Utiliser des contenus inclusifs

Les utilisateur·rices sentent que le contenu du site leur est destiné et ne se sentent pas exclus. Les contenus textuels et visuels adoptent un langage inclusif et respectueux. Les illustrations et photographies représentent la diversité de la société (âges, genres, situations, handicaps, ...). Les images porteuses de sens sont évitées ou accompagnées d'une alternative textuelle explicite. Les contenus audio et vidéo sont sous-titrés et, lorsque nécessaire, transcrits.

🔍 Pourquoi ?

Des contenus inclusifs permettent à chacun·e de se sentir concerné·e et légitime. Ils réduisent les risques de malentendus, d'exclusion ou de stigmatisation, et facilitent l'accès à l'information pour les personnes ayant des besoins spécifiques.

✅ L'exemple à suivre

Une vidéo explicative est systématiquement accompagnée de sous-titres et d'une transcription.



Rassurer

Les utilisateur·rices se sentent rassuré·es sur le site, car le ton employé est neutre, bienveillant et le langage clair. Les choix de couleurs, d'iconographies et de formulations évitent les codes visuels anxiogènes ou alarmants. Les messages accompagnent les personnes à chaque étape, y compris en cas d'erreur, particulièrement dans certaines démarches existentielles qui sont déjà stressantes.

🔍 Pourquoi ?

Un environnement perçu comme anxiogène peut générer du stress et conduire à commettre des erreurs ou à l'abandon de la démarche. Un ton rassurant et des messages explicites favorisent la compréhension, la confiance et la poursuite du parcours.

✅ L'exemple à suivre

Le site de saisine du [Défenseur des droits](#)¹² utilise un ton et des phrases rassurantes. Il guide les utilisateur·rices et les accompagne dans leur démarche en fonction de leur situation.

Visuels à éviter



Utiliser une typographie lisible

Les utilisateur·rices peuvent lire les textes facilement. Les typographies utilisées sont courantes, reconnues et lisibles. Les typographies excentriques sont à exclure. Les standards du web sont rigoureusement appliqués, car ils permettent aux utilisateur·rices qui le souhaitent de modifier la typographie.

🔍 Pourquoi ?

La typographie est l'un des éléments de lisibilité des textes. Certaines personnes auront du mal à lire les textes s'ils utilisent des typographies avec lesquelles il est difficile de distinguer les lettres. Mais avant tout, il convient de s'en tenir aux typographies standards et de laisser la main aux utilisateur·rices.

✅ L'exemple à suivre

Atkinson Hyperlegible¹³ est une typographie spécialement conçue pour garantir la lisibilité.

Rendre les informations importantes visibles

Les utilisateur·rices peuvent facilement accéder aux informations importantes. Elles sont placées proches de là où ils en ont besoin pour réaliser leur tâche. Elles sont directement visibles, et non cachées dans des infobulles, foire aux questions, carrousels ou autres guides d'utilisation.

🔍 Pourquoi ?

Accéder et garder en mémoire une information utile à une tâche implique une charge cognitive. Plus les informations sont proches de l'endroit où elles sont utiles, plus cette charge est faible. Une forte charge cognitive peut provoquer des erreurs et des abandons.

✅ L'exemple à suivre

Si un terme précis demande une explication, donner cette explication immédiatement et de manière visible (pas dans une infobulle).

Donner des noms explicites aux liens et actions

Les utilisateur·rices comprennent facilement les actions et liens proposés par le service. Les liens et boutons ont des noms explicites et spécifiques. Les liens dans les textes sont systématiquement soulignés, et seuls les liens sont soulignés.

🔍 Pourquoi ?

Certaines personnes naviguent en passant directement de lien en lien, par exemple avec un lecteur d'écran. Des liens non explicites ou longs entravent leur navigation. De manière générale, une action doit toujours être prédictible et donc explicitée.

✅ L'exemple à suivre

Intituler un lien « **Accéder au site d'Emmaüs Connect** », et non « Voir le site », « ici » ou « <https://emmaus-connect.org/> ».

Accéder au site
d'Emmaüs Connect 

<https://emmaus-connect.org/> 

Organiser l'information de façon simple et cohérente

Les utilisateur·rices accèdent simplement et rapidement aux informations présentes au sein de chaque page du service. Chaque titre de page est unique. Les titres au sein de chaque page sont hiérarchisés. La structure au sein de chaque page et entre chaque page est cohérente et simple. Chacune des pages est légère, aérée, et se concentre sur les informations et actions essentielles.

🔍 Pourquoi ?

Plus il y a d'informations, plus la charge cognitive est importante. Les informations ne doivent pas être présentées à profusion, mais au bon moment, afin de limiter la charge cognitive. Les titres sont indispensables aux utilisateur·rices pour comprendre où ils se trouvent et naviguer dans le contenu.

✅ L'exemple à suivre

Chaque page d'un formulaire en plusieurs étapes a un titre unique indiquant le nom de l'étape.

3. Affichage

Proposer un affichage responsive

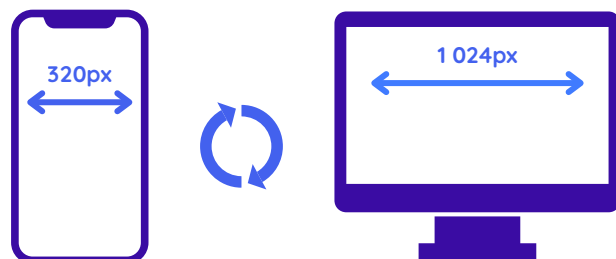
Les utilisateur·rices peuvent consulter le service quelle que soit la taille d'écran de leur appareil (smartphone, tablette, ordinateur). La taille minimale à supporter est de 320 pixels de largeur.

🔍 Pourquoi ?

De nombreuses personnes ne possèdent qu'un seul appareil, souvent un smartphone, et seront donc dans l'incapacité d'utiliser un service qui ne s'affiche pas correctement.

✅ L'exemple à suivre

Un site qui prévoit l'affichage aux largeurs limites - 320 pixels et 1024 pixels, et qui assure un affichage fonctionnel pour toutes les dimensions intermédiaires.



Permettre l'affichage horizontal et vertical

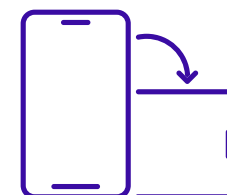
Les utilisateur·rices peuvent consulter le service quelle que soit l'orientation de l'écran : portrait ou paysage.

🔍 Pourquoi ?

Certaines personnes n'ont pas la possibilité de tourner leur appareil et seront donc bloquées si le service force un sens d'affichage. Certaines personnes ont un appareil fixé à leur fauteuil roulant et ne peuvent pas en changer l'orientation.

✅ L'exemple à suivre

Un site qui prévoit un affichage qui s'adapte aux formats portrait et paysage



Ne pas forcer le mode sombre, permettre le mode sombre

Les utilisateur·rices peuvent consulter le site selon le mode d'affichage de leur choix : clair (fond blanc et textes noirs) ou sombre (fond noir et textes blancs). Le site s'adapte automatiquement aux préférences de navigation des utilisateur·rices et leur laisse la possibilité de modifier l'affichage manuellement.

🔍 Pourquoi ?

Certaines personnes trouvent plus agréable et lisible de naviguer sur un site en mode clair, d'autres sur un site en mode sombre. À l'inverse, certaines personnes auront des difficultés de lecture et de concentration si elles ne peuvent pas choisir le mode d'affichage de leur choix. Il n'y a pas de règle absolue.

✅ L'exemple à suivre

Le site de l'**Agence nationale de l'habitat**¹⁴ propose d'ajuster les *Paramètres* d'affichage en bas de chaque page.

Utiliser des modèles de conception familiers et éprouvés

Les utilisateur·rices peuvent naviguer et interagir sur le service à la manière dont ils ont l'habitude de le faire. Pour cela, le service utilise les modèles de conception (*design patterns* en anglais) qui ont fait leurs preuves, qui sont couramment utilisés et compréhensibles. Le service n'essaie pas d'inventer de nouvelles interactions ou manière de faire, et utilise une iconographie reconnue.

🔍 Pourquoi ?

L'usage du numérique nécessite un apprentissage, pour acquérir ce que l'on nomme parfois la littératie numérique. Utiliser les comportements courants et attendus permet aux utilisateur·rices de mobiliser leurs connaissances plutôt que de devoir en créer de nouvelles. Un site qui nécessite un apprentissage sera bien plus complexe pour tous·tes, et inutilisable pour certaines personnes peu à l'aise avec le numérique.

✅ L'exemple à suivre

Un site propose une navigation placée en haut de chaque page, et qui se réduit en version mobile dans un menu avec un logo hamburger accompagné de l'intitulé *Menu*.



Concevoir un service léger

Les utilisateur·rices ne sont pas submergés d'informations et d'animations visuelles. Le service utilise les contenus visuels avec parcimonie, quand cela est utile à la compréhension ou aide à organiser les informations. Les pages sont simples, sans décoration. Aucune animation n'est utilisée.

🔍 Pourquoi ?

Les visuels et les animations accaparent l'attention des utilisateur·rices, les distraient et les détournent de leur tâche, augmentent leur charge cognitive et diminuent leur faculté de concentration. Ils rendent leur navigation plus difficile.

✖ L'exemple à ne pas à suivre

Les carrousels avec défilement automatique sont une mauvaise manière de présenter une information et attirent inutilement l'attention.

Ne pas utiliser de surcouches d'accessibilité

Les utilisateur·rices peuvent naviguer et personnaliser un service grâce au strict respect des standards du web, dont l'accessibilité. Les surcouches d'accessibilité ne rendent pas les sites accessibles, peuvent dégrader l'accessibilité, et proposent des fonctionnalités généralement déjà existantes à travers le navigateur.

🔍 Pourquoi ?

L'accessibilité numérique repose sur la mise en œuvre stricte des standards du web et réglementations en vigueur, à la source, c'est-à-dire directement lors de la conception et dans le code source. L'accessibilité ne peut en aucun cas être assurée ou corrigée a posteriori par une quelconque surcouche. [Accéder à l'article publié par DesignGouv](#)¹⁵ à ce sujet.

✖ L'exemple à ne pas à suivre

Les surcouches d'accessibilité ne seront pas en mesure de déterminer les informations présentes au sein d'une image et qui nécessiterait une alternative textuelle.

4. Formulaires

Informez avant et après une démarche

Les utilisateur·rices sont informés en amont de toute démarche :

- du **but de la démarche** ;
- des **pièces justificatives** nécessaires ;
- des **coûts éventuels** ;
- des **dates limites** de dépôt éventuelles ;
- de la **durée**, approximative, pour remplir le formulaire ;
- des **temps et étapes du traitement** de la demande ;
- des **alternatives non numériques** existantes.

En fin de dépôt de leur demande, le service :

- fournit un **récapitulatif**, téléchargeable ;
- informe sur les **prochaines étapes** ;
- informe sur la manière de **suivre la demande** ;
- permet de **contacter le service** ;
- permet de **corriger facilement et sans pénalité** les informations.

🔍 Pourquoi ?

Une démarche peut être un moment stressant. Dans tous les cas, le service doit chercher à guider et rassurer les utilisateur·rices, pour leur permettre d'effectuer sereinement leur demande, sans peur de se tromper ou de mal s'y prendre, tout en leur donnant la visibilité nécessaire pour s'organiser.

✅ L'exemple à suivre

Le service de [Plainte en ligne](#)¹⁶ guide les utilisateur·rices en amont de la démarche et les informe du déroulé.

Se restreindre au strict minimum

Les utilisateur·rices n'ont à fournir que les informations strictement nécessaires au traitement de la demande. Quand cela est possible, en particulier pour les démarches publiques, le service utilise des API pour aller chercher automatiquement les informations déjà connues (principe du *Dites-le nous une fois*).

🔍 Pourquoi ?

Plus un formulaire comporte d'informations à remplir, plus il est long et difficile à remplir, et plus les situations possibles d'exclusion se présentent. C'est par ailleurs une obligation légale liée à la protection des données personnelles ([accéder au RGPD](#))¹⁷.

✅ L'exemple à suivre

Le service de déclaration en ligne des impôts sur le revenu pré-rempli automatiquement toutes les informations déjà connues par l'administration.

Prendre en compte la diversité des situations

Les utilisateur·rices peuvent remplir le formulaire et aller au bout de leur demande, quelle que soit leur situation personnelle. Pour chaque information demandée, après avoir vérifié qu'elles étaient parfaitement indispensables, il convient d'assurer que toutes les situations possibles sont prises en compte, et de se questionner sur les règles qu'on l'on croit établies sans les avoir vérifiées.

🔍 Pourquoi ?

La diversité des situations des personnes est telle qu'il est illusoire de croire les connaître toutes. Partir du principe qu'il existe des cas que l'on ne connaît pas.

✅ L'exemple à suivre

- Ne pas demander le **genre** ou le **sexe** ;
- Certaines personnes n'ont **pas de nom ou de prénom** ;
- Certaines personnes ont **un nom d'une seule lettre** ou **avec des caractères spéciaux** ;
- Une adresse n'a pas toujours un **numéro** ou un **nom de rue** ;
- Certaines personnes n'ont **pas d'adresse** ;
- Certaines personnes n'ont **pas de jour et de mois de naissance** ;
- Le **numéro de sécurité sociale** ne commence pas toujours par 1 ou 2 ;
- Il peut y avoir **plusieurs villes** pour un même code postal.

Faciliter la compréhension au sein du formulaire

Les utilisateur·rices peuvent remplir facilement le formulaire grâce à des instructions claires et simples. Elles ou ils savent quels champs sont obligatoires. Chaque champ possède un libellé et toutes les informations indispensables à sa complétion sont directement visibles. Si certains termes ou instructions utilisés nécessitent des précisions ou des exemples, ceux-ci sont affichés à proximité immédiate, sans être masqués (pas d'infobulle). Les exemples sont pertinents.

🔍 Pourquoi ?

Des formulaires complexes et/ou mal expliqués vont générer du stress à l'utilisateur et l'amener à effectuer des erreurs. Cela est autant impactant pour l'utilisateur que pour la récolte des informations côté structure qui ne pourra pas traiter correctement les demandes.

✅ L'exemple à suivre

Le site de signalement [Signal conso](#)¹⁸ propose des aides pertinentes pour faciliter la compréhension.

Faciliter la navigation au sein du formulaire

Les utilisateur·rices parviennent facilement à se repérer dans le formulaire: les champs sont regroupés en thématiques claires, les étapes passées, en cours et à venir sont affichées sous forme d'indicateur d'étape. Des boutons permettent de revenir à l'étape précédente, de modifier les informations saisies et lorsque cela est pertinent d'ignorer l'étape.

🔍 Pourquoi ?

Un formulaire bien organisé, rangé en section paraît beaucoup plus court et simple à remplir. Regrouper les champs qui vont ensemble, séparer le formulaire en différentes pages sont des solutions pour diminuer de manière significative la charge cognitive et permettre un meilleur remplissage. Savoir où l'on se situe dans le formulaire, ce qui a déjà été fait et ce qu'il reste à faire sur un indicateur d'étapes clair est rassurant.

✅ L'exemple à suivre

Le service [Mes aides](#)¹⁹ propose un simulateur d'aides dédié aux jeunes. Le formulaire est séparé en étapes simples et thématiques avec un aperçu rapide de l'ensemble des étapes, et un récapitulatif.

Soigner les messages d'erreur

Les utilisateur·rices sont informé·es lorsqu'elles et ils commettent des erreurs dans le formulaire. Les messages sont clairs, simples et permettent de corriger l'erreur. Chaque message d'erreur est affiché proche du champ concerné par l'erreur et non en haut ou en bas du formulaire. Les messages peuvent être affichés en temps réel lors du remplissage du formulaire à la sortie du champ ou au clic sur le bouton de validation. Dans ce dernier cas, toutes les erreurs sont affichées en même temps.

🔍 Pourquoi ?

Chaque champ supplémentaire dans un formulaire est une potentielle source d'erreur pour l'utilisateur·rice. Des messages d'erreur imprécis ou anxiogènes peuvent décourager et conduire à l'abandon de la démarche. Des messages explicites et rassurants permettent de comprendre ce qui ne fonctionne pas, de corriger plus facilement et de poursuivre le parcours en confiance.

✅ L'exemple à suivre

Un bon message d'erreur est précis. Lorsque je saisis mon adresse mail, l'interface contrôle s'il contient bien un « @ » et un «.». Si l'un ou l'autre des éléments vient à manquer, un message d'erreur s'affiche me permettant de comprendre mon oubli.

adressemailagmail.fr



L'adresse email doit contenir un @

Permettre de reprendre plus tard

Les utilisateur·rices peuvent, s'ils le souhaitent, arrêter leur démarche en cours sans perdre les informations déjà saisies. Il est possible de revenir à l'endroit où l'on s'est arrêté quelques minutes, heures ou jours plus tard.

🔍 Pourquoi ?

Lorsqu'une personne réalise une démarche, la vie continue autour d'elle et des interruptions peuvent survenir pour de multiples raisons (appel téléphonique, présence d'enfant·s, imprévus). Il est donc important, dès la conception des parcours, de prendre en compte ces interruptions, qu'elles soient courtes ou prolongées, et de permettre d'interrompre la démarche pour la reprendre ultérieurement. Perdre sa saisie est une source de mécontentement.

✅ L'exemple à suivre

Un bouton d'enregistrement clair et visible est présent dans le parcours. Un enregistrement automatique est proposé et indiqué lorsque cela est possible. Un temps d'inactivité suffisant est prévu et un message m'informe en cas de déconnexion imminente.

Laisser la possibilité d'ajouter un commentaire libre

Les utilisateur·rices peuvent communiquer un message libre à l'administration afin de faire part de commentaire, d'une situation particulière ou d'une difficulté.

🔍 Pourquoi ?

Les situations individuelles ne peuvent pas toujours être entièrement décrites à l'aide de champs prédéfinis. Offrir un espace d'expression libre permet de mieux prendre en compte la diversité des situations, de limiter les incompréhensions et de réduire le sentiment de contrainte ou d'injustice.

✅ L'exemple à suivre

Lors de la déclaration d'impôt, il est possible de laisser un commentaire libre en fin de parcours afin de communiquer un message aux agents publics concernant un doute ou une situation particulière.

Donner le droit à l'erreur, permettre la correction

Les utilisateur·rices peuvent revenir sur leurs actions, corriger leurs réponses à tout moment dans le parcours. Ils peuvent aussi amener des correctifs une fois la démarche terminée. De manière générale, les parcours sont conçus pour autoriser les erreurs et permettre la correction sans jugement ni conséquence immédiate.

🔍 Pourquoi ?

La peur de se tromper est un frein important dans la réalisation des démarches, en particulier pour des publics vulnérables et/ou en situation de précarité. Leur permettre de se tromper réduit donc l'anxiété, le risque d'erreur et favorise l'autonomie.

✅ L'exemple à suivre

Lors de la déclaration d'impôts, il est indiqué au cours du parcours qu'en cas de doute, il est possible de demander une vérification à un agent. Un délai est accordé aux usagers pour contester ou revenir sur leur démarche même une fois celle-ci validée.

5. Traitement des demandes

Interroger les biais à l'œuvre dans le traitement des demandes

Lors de la création d'une démarche, les règles, les critères et les modalités de traitement des demandes des usagers font l'objet d'une vigilance particulière afin d'identifier et de limiter les biais, qu'ils soient humains, organisationnels ou techniques. Cette réflexion est intégrée à la conception des parcours, des formulaires et des outils de traitement. Il est fait preuve de transparence auprès des utilisateur·rices pour qu'ils comprennent comment va être traitée leur demande.

🔍 Pourquoi ?

Des biais non identifiés peuvent conduire à des traitements inéquitables ou à des incompréhensions pour certaines personnes. Les interroger permet de renforcer l'équité, la transparence et la confiance dans le service, tout en améliorant la qualité du traitement des demandes.

✅ L'exemple à suivre

[Le site de l'URSSAF](#)²⁰ présente les différents algorithmes à l'œuvre au sein de ses démarches, les personnes concernées, leur fonctionnement et la manière dont ils interviennent dans la prise de décision.

Fournir des indications claires sur l'avancement du traitement

Les utilisateur·rices ont accès à un espace qui leur permet de suivre l'avancement de leur demande. Les étapes et les délais sont clairement indiqués et les usagers sont notifiés clairement lorsqu'une action est attendue de leur part.

🔍 Pourquoi ?

Ne pas savoir où en est une demande peut générer de l'incertitude et un sentiment de blocage. Des indications claires sur l'avancement permettent de mieux comprendre le processus, de se situer dans la démarche et de renforcer la confiance dans le service.

✅ L'exemple à suivre

A la fin de la demande, un mail est envoyé à l'utilisateur lui permettant d'accéder à une page où il peut consulter le statut de sa demande (Transmise, En cours de traitement...). Il est informé sur ce suivi, mais aussi notifié lorsqu'une action est attendue de sa part.

Prévenir les délais, les horaires, anticiper et être transparent

Les utilisateur·rices sont informé·es au plus tôt dans leur démarche : des délais de traitement, des horaires de disponibilité et des éventuelles étapes. Ces informations sont clairement indiquées en amont et rappelées tout au long du parcours, et ce même en cas de retard ou d'aléa.

🔍 Pourquoi ?

Ne pas prévenir les utilisateur·rices des délais crée des questionnements, du mécontentement et/ou de l'anxiété. Anticiper et expliciter les temps d'attente permet de mieux se projeter dans la démarche, de limiter les relances inutiles et de réduire les risques d'abandon.

✅ L'exemple à suivre

Dès le début d'une démarche et à la fin de celle-ci, une estimation du délai de réponse ou de traitement est affichée. Les horaires de contact sont clairement précisés. En cas de délai supplémentaire, un message informe l'usager, explique la raison du retard et indique les prochaines étapes du traitement de la demande.

Conclusion

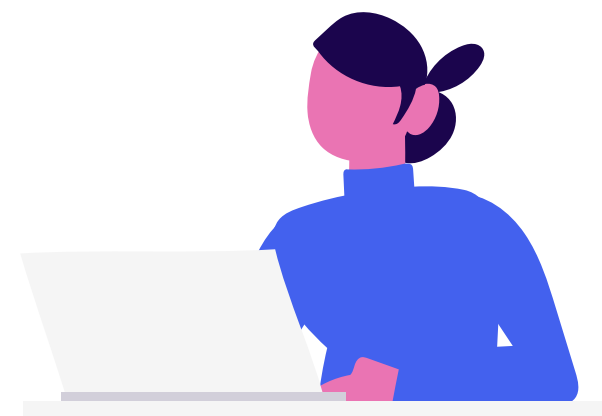
Vers une consultation systématique des personnes éloignées du numérique ?

A travers ce guide, nous avons souhaité démontrer l'importance d'adopter une **approche globale de l'inclusivité** qui ne peut être pensée comme une problématique marginale et parallèle à la conception, mais qui **doit au contraire être placée au cœur de toute la démarche**. Faire en sorte qu'un service numérique soit pleinement inclusif nécessite d'impliquer toutes les équipes concernées de la prise de décision à sa mise en application mais également et fondamentalement, de placer les utilisateur·rices au centre du projet.

Nous espérons que ce document offrira des **perspectives concrètes** et **donnera les moyens** aux acteurs qui le souhaitent de travailler sur l'inclusivité de leurs services en répliquant les tests utilisateurs. Ils pourront pour cela également s'appuyer sur la **Fiche méthodologique de tests utilisateurs** produite par les équipes d'Emmaüs Connect.

Cette démarche nous aura permis d'acquérir la conviction que **la lutte contre l'exclusion numérique passe nécessairement par la responsabilisation des producteurs de services numériques** et par l'intégration d'une approche inclusive dans les processus de conception.

Nous plaçons aujourd'hui pour la systématisation de l'approche inclusive, notamment dans les services publics dont la dématérialisation est encore aujourd'hui une source d'exclusion importante des personnes en situation de précarité. Cela pourrait notamment passer par la **mise en place obligatoire d'une démarche de recherche-utilisateurs** impliquant des personnes éloignées du numérique.



Pour aller plus loin...

Sur l'inclusion numérique

Le site d'Emmaüs Connect
<https://emmaus-connect.org/>

Le site de l'ANCT dédié à l'inclusion numérique
<https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/>

Le site du Labo Société numérique
<https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/>

Sur le design et l'accessibilité numérique

Le site DesignGouv
<https://design.numerique.gouv.fr/>

Le site du RGAA
<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

Le site Design Accessible d'Anne-Sophie Tranchet, dont certaines recommandations sont issues
<https://design-accessible.fr/>

Sur la rédaction de contenu

Une présentation des enjeux de rédaction en langage clair dans les écrits de l'administration <https://www.modernisation.gouv.fr/publications/langage-clair-et-services-publics-comment-rendre-les-ecrits-administratifs-accessibles>

Le site de la fédération internationale du langage clair (en anglais)
<https://www.iplfederation.org/>

Le site de l'UNAPEI à propos de la méthode FALC
<https://falc.unapei.org/>

Le guide de communication publique sans stéréotypes de sexe du gouvernement
https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/sites/efh/files/2024-01/guide_communication-publique-sans-stereotypes-de-sexe-2022-HCE.pdf

Lexique

Entretien utilisateur

Une discussion organisée avec un·e potentiel·le utilisateur·rice d'un service numérique pour comprendre ses besoins, ses difficultés, ses attentes.

Enquête en ligne ou sur le terrain

Un ensemble de questions posées à un groupe de personnes, en ligne ou en les rencontrant directement, pour recueillir leurs avis ou leurs expériences concernant un service.

Profil utilisateur

Un regroupement d'utilisateur·rices d'un service numérique partageant les mêmes besoins principaux au sein du service. Par exemple : « les étudiant·es en classe de terminale ».

Besoin utilisateur

Ce que les utilisateur·rices attendent ou nécessitent pour accomplir une tâche au sein d'un service numérique. Par exemple : « consulter facilement l'information dans une autre langue ».

Test utilisateur

Une séance où des personnes testent un service numérique en réalisant des tâches précises, sans aide. Un·e observateur·rice note les aspects positifs du service et les difficultés rencontrées pour l'améliorer.

Retour utilisateur

Les commentaires, critiques ou suggestions exprimés par les utilisateurs après avoir utilisé un service. Ces retours aident à identifier ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré.

Atelier de conception

Une réunion collaborative où des professionnels (designers, développeurs, responsables métier, etc.) travaillent ensemble pour imaginer ou améliorer un service.

Cartographie de l'expérience utilisateur

Une représentation visuelle qui montre toutes les étapes qu'une personne traverse pour utiliser un service, ainsi que ses émotions (frustration, satisfaction, etc.) à chaque étape permettant d'identifier ou l'améliorer.

Parcours utilisateur

Le chemin complet qu'une personne suit pour réaliser une tâche au sein d'un service numérique. Par exemple : « Je me connecte → Je remplis un formulaire → Je valide ma demande. »

Maquette graphique

Une représentation visuelle qui montre à quoi ressemblera un ensemble de pages d'un service numérique. Elle permet de valider la mise en forme du service avant de le développer.

Lexique (suite)

Revue de développements

Une étape où l'équipe vérifie que le service numérique en cours de développement correspond bien aux maquettes et aux prototypes graphiques. On y corrige les écarts avant la mise en ligne.

Le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

Il regroupe les obligations légales d'affichage et de conformité et une méthode technique d'évaluation de l'accessibilité numérique basée sur une centaine de critères.

Audit d'accessibilité

Une vérification structurée des interfaces et du code source d'un service numérique afin d'évaluer sa conformité aux règles techniques de l'accessibilité numérique (par exemple au RGAA).

Langage clair

Une façon d'écrire afin de permettre aux personnes destinataires la compréhension facile des textes, sans jargon ni complexité inutile. C'est une norme internationale²¹.

Rédacteur·rice FLE

Un professionnel qui adapte des textes pour qu'ils soient compréhensibles par des personnes dont le français n'est pas la langue maternelle (les personnes allophones).

FAcile à Lire et à Comprendre (FALC)

Méthode d'écriture simplifiée (mots courants, images, phrases courtes) pour les personnes ayant des difficultés de lecture. La transcription en FALC est une méthode encadrée²².

Ressources

^{1, 2} <https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/>

³ Voir à ce sujet une vidéo d'introduction pour un contexte administratif :

<https://www.modernisation.gouv.fr/publications/langage-clair-et-services-publics-comment-rendre-les-ecrits-administratifs-accessibles>

⁴ <https://falc.unapei.org/>

⁵ <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/methode/criteres-et-tests/>

⁶ <https://www.service-public.gouv.fr/>

⁷ <https://maisondelautisme.gouv.fr/>

⁸ <https://signal-logement.beta.gouv.fr/>

⁹ <https://design.numerique.gouv.fr/articles/2024-11-28-captcha-et-accessibilite/>

¹⁰ <https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/>

¹¹ <https://refugies.info/>

¹² <https://www.defenseurdesdroits.fr/demander-de-laide-au-defenseur-des-droits-146>

¹³ <https://www.brailleinstitute.org/freefont/>

¹⁴ <https://www.anah.gouv.fr/>

¹⁵ <https://design.numerique.gouv.fr/articles/2025-04-03-les-surcouches-ne-rendent-ni-accessible-ni-conforme/>

¹⁶ <https://plainte-en-ligne.masecurite.interieur.gouv.fr/>

¹⁷ <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

¹⁸ <https://signal.conso.gouv.fr/>

¹⁹ <https://mes-aides.1jeune1solution.beta.gouv.fr/>

²⁰ <https://www.urssaf.fr/accueil/utilisation-algorithmes.html>

²¹ <https://www.iso.org/fr/standard/78907.html>

²² <https://falc.unapei.org/>