

Contribuer à la réussite de FranceConnect en imaginant le parcours utilisateur le plus léger possible

Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC)
Services du Premier ministre

LA PROBLÉMATIQUE

FranceConnect est un fédérateur d'identités numériques lancé par l'État (DINSIC) en 2015. Il permet de se connecter à des services en ligne en utilisant des comptes déjà existants (ameli, impots.gouv.fr, La Poste, MobileConnect et moi). Près de 40% des utilisateurs de FranceConnect ne vont pas jusqu'au terme de la connexion. De plus, l'équipe support reçoit de nombreuses remarques sur les difficultés de connexion. Pour améliorer l'utilisation FranceConnect et favoriser son adop-

tion massive, une approche de fond est à conduire sur le parcours des utilisateurs. Un audit d'accessibilité sera également mené pour permettre aux personnes en situation de handicap d'utiliser facilement ce service. Les fournisseurs de service qui utilisent le bouton FranceConnect ne l'intègrent pas toujours dans les règles de l'art UX. Il sera essentiel de revoir le parcours utilisateur sur les services en ligne des partenaires pour parvenir à une meilleure intégration de FranceConnect.

LA MISSION

Refondre tous les parcours, interfaces et guides pédagogiques utilisateurs/partenaires FranceConnect

→ **Profil et expertises recherchés** : Expert UX et UI, sensibilité pédagogique pour accompagner les fournisseurs de services et d'identités dans une démarche d'amélioration des parcours de bout en bout, et bonne connaissance du secteur public et privé sur les sujets d'identité numérique.

Durée et période : 6 mois, à partir de juin 2019

Lieu de travail : Paris 7^e