

Expérience utilisateur et services publics numériques : Améliorer l'interaction citoyen-administration dans l'ère de la transformation digitale

User experience and digital public services: Improving citizen-administration interaction in the era of digital transformation

BENABDELHADI Abdelhay

Enseignant chercheur

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion de Kénitra

Université Ibn Tofail

Laboratoire de Recherche en Science de Gestion des Organisations

Maroc

KHALIL IBRAHIM Adil

Doctorant

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion de Kénitra

Université Ibn Tofail

Laboratoire de Recherche en Science de Gestion des Organisations

Maroc

Adil.khalilibrahim@uit.ac.ma

Date de soumission : 16/05/2023

Date d'acceptation : 01/07/2023

Pour citer cet article :

KHALIL IBRAHIM. A (2023) «Expérience utilisateur et services publics numériques : Améliorer l'interaction citoyen-administration dans l'ère de la transformation digitale», Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit « Volume 7 : Numéro 2» pp : 182- 200.

Résumé

Cet article explore le rôle central de l'expérience utilisateur dans l'interaction entre les citoyens et l'administration publique à l'ère de la transformation digitale. Il met en avant l'importance de l'expérience utilisateur pour établir la confiance et la satisfaction des citoyens en proposant des services numériques adaptés à leurs besoins et préférences. L'étude analyse également l'impact positif de l'expérience utilisateur sur l'efficacité des processus administratifs en simplifiant les procédures et en réduisant les obstacles bureaucratiques. Des exemples concrets de bonnes pratiques d'interaction citoyen-administration, basées sur l'expérience utilisateur, sont présentés pour illustrer comment une approche centrée sur les utilisateurs peut améliorer la qualité des services publics et renforcer l'engagement des citoyens. Malgré les défis et les contraintes liés à la mise en œuvre de ces principes, tels que les contraintes budgétaires et les réglementations, l'article souligne l'importance cruciale de mettre en place une approche centrée sur les utilisateurs, en s'appuyant sur l'innovation technologique, l'évaluation continue et une réflexion éthique, afin de créer des services publics numériques efficaces, accessibles et axés sur les besoins des citoyens.

Mots clés : Expérience utilisateur ; Services publics numériques ; Interaction citoyen-administration ; Transformation digitale ; Convivialité.

Abstract

This article examines the central role of user experience in improving the interaction between citizens and the public administration in the era of digital transformation. It highlights the importance of user experience in building trust and citizen satisfaction by offering digital services tailored to their needs and preferences. The study also aims to analyze the positive impact of user experience on the efficiency of administrative processes by simplifying procedures and reducing bureaucratic obstacles. Concrete examples of good practices in citizen-administration interaction, based on user experience, are presented to illustrate how a user-centered approach can enhance the quality of public services and strengthen citizen engagement. However, the article acknowledges the challenges and constraints associated with implementing these principles, such as budgetary constraints and regulations. In conclusion, it emphasizes the crucial importance of implementing a user-centered approach, relying on technological innovation, continuous evaluation, and ethical reflection, to create effective, accessible, and citizen-oriented digital public services.

Keywords : User experience; Digital public services; Citizen-administration interaction; Digital transformation; User-friendliness.

Introduction

Depuis le début des années 2000, les administrations publiques au niveau national ou international sont engagées dans la digitalisation vu les avantages qu'elle présente, qu'il s'agisse d'apporter une efficacité au traitement des dossiers, ou d'offrir une panoplie de moyens de contact entre l'administration et l'utilisateur tout en réduisant les déplacements et les contraintes d'horaires administratifs (Benabdelhak, 2022)

L'administration publique est confrontée à une transformation majeure à l'ère du numérique, où les avancées technologiques et les attentes croissantes des citoyens exigent une refonte des services publics traditionnels. Dans ce contexte, l'interaction entre les citoyens et l'administration joue un rôle crucial pour assurer la qualité des services publics et renforcer la confiance des citoyens dans leur gouvernement. L'évolution vers des services publics numériques offre des opportunités considérables pour améliorer cette interaction, et l'expérience utilisateur émerge comme un concept clé pour guider cette transformation.

L'expérience utilisateur se réfère à la manière dont les utilisateurs interagissent avec un produit, un service ou une interface. Elle englobe des aspects tels que la convivialité, la satisfaction et la personnalisation.

La convivialité est largement reconnue comme un élément central de l'expérience utilisateur dans les services publics numériques. Il est essentiel de concevoir des interfaces intuitives et des processus clairs afin de faciliter l'utilisation des services en ligne par les citoyens, indépendamment de leurs compétences technologiques (Adler, 2016). Cette approche vise à réduire les frictions et les obstacles qui peuvent entraver l'interaction et à garantir un accès facile aux services publics numériques. Parallèlement, l'aspect émotionnel de l'expérience utilisateur joue un rôle crucial dans la satisfaction et la fidélité des utilisateurs envers les services publics numériques. Lors de leur interaction avec ces services, les utilisateurs doivent ressentir des émotions positives pour une expérience globale satisfaisante (Schuller et al., 2019). Il est donc important pour les concepteurs de services publics numériques de prendre en compte cette dimension afin de susciter des réactions positives chez les utilisateurs. Une conception axée sur la convivialité permet de faciliter l'utilisation des services, tandis que la prise en compte de l'aspect émotionnel favorise la satisfaction et la fidélité des utilisateurs. Ces considérations sont cruciales lors de la conception des services publics numériques afin de garantir une expérience utilisateur optimale et de répondre aux attentes des citoyens. Parallèlement, la personnalisation joue un rôle crucial dans l'adaptation des services publics numériques aux besoins individuels des citoyens. (Coughlin, 2013) a mis en avant l'importance de la personnalisation pour créer

une expérience utilisateur plus pertinente et adaptée. Les services publics numériques peuvent être conçus de manière à offrir des fonctionnalités personnalisées, des recommandations et des contenus adaptés aux préférences et aux besoins spécifiques de chaque citoyen. (Kortuem, 2017) a également exploré les avantages de la personnalisation dans le contexte des services publics numériques, en soulignant son potentiel pour améliorer la satisfaction des utilisateurs et renforcer leur engagement avec l'administration publique.

En outre, la participation citoyenne constitue un aspect essentiel de l'interaction citoyen-administration. (Halvorsrud, 2008) et (Coleman, 2010) ont mis en évidence l'importance de la participation des citoyens dans la conception et la prestation des services publics numériques. La théorie de la participation numérique met en avant l'utilisation des plateformes numériques et des médias sociaux pour permettre aux citoyens de s'engager activement, de donner leur avis et de contribuer aux décisions publiques. L'intégration de mécanismes de participation citoyenne dans les services publics numériques favorise une interaction plus démocratique, transparente et inclusive.

En combinant les principes de convivialité, d'émotion, de personnalisation et de participation citoyenne, les services publics numériques peuvent améliorer l'interaction citoyen-administration et offrir une expérience plus satisfaisante et engageante. Cependant, cette transformation n'est pas sans défis. Il est nécessaire de prendre en compte les enjeux liés à la protection des données personnelles, à l'accès équitable aux services numériques et à la formation des citoyens aux compétences numériques.

Au cœur de cette recherche sur les services publics numériques se trouve la question de l'expérience utilisateur et de son impact sur l'efficacité des processus administratifs. Comment les utilisateurs perçoivent-ils et interagissent-ils avec les services publics numériques ? Quelle influence cette expérience a-t-elle sur l'efficacité des processus administratifs et sur la manière dont les citoyens accomplissent leurs tâches administratives ?

Dans cette perspective, il est essentiel d'examiner comment les principes de l'expérience utilisateur peuvent être appliqués pour améliorer l'interaction entre les citoyens et l'administration publique. Quels sont les éléments clés qui contribuent à une expérience utilisateur réussie des services publics ?

Pour répondre à notre problématique, nous adopterons une méthodologie de recherche basée sur la collecte de données, l'analyse de la littérature et la synthèse des informations qui nous permettra d'avoir une perspective approfondie des travaux académiques et des contributions établies dans le domaine.

En vue de vérifier nos hypothèses, notre travail de recherche sera structuré en différentes parties qui aborderont les aspects clés de l'expérience utilisateur dans les services publics numériques. Dans la première partie, nous définirons le concept d'expérience utilisateur et soulignerons son importance dans le contexte de l'administration publique. Nous mettrons en évidence les éléments essentiels d'une expérience utilisateur réussie, tels que l'accessibilité, la convivialité et la personnalisation. De plus, nous explorerons le rôle crucial de la conception centrée sur l'utilisateur dans l'amélioration de cette expérience. La deuxième partie se concentrera sur l'application concrète des principes de l'expérience utilisateur aux services publics numériques. Nous présenterons des exemples concrets de bonnes pratiques d'interaction citoyen-administration basées sur l'expérience utilisateur. Nous mettrons également en avant l'importance de la personnalisation pour répondre aux besoins individuels des citoyens. De plus, nous examinerons les outils et les méthodes utilisés pour évaluer et améliorer l'expérience utilisateur dans ce contexte. Dans la troisième partie, nous analyserons les défis et les contraintes auxquels est confrontée l'application des principes de l'expérience utilisateur dans le secteur public. Enfin, dans la quatrième partie, nous explorerons les bénéfices potentiels de l'amélioration de l'interaction citoyen-administration grâce à l'expérience utilisateur. Nous discuterons de l'impact positif sur la confiance et la satisfaction des citoyens, sur l'efficacité et l'efficience des processus administratifs, ainsi que sur l'augmentation de l'engagement des citoyens dans la vie publique.

À travers ces différentes parties, notre recherche vise à approfondir notre compréhension de l'expérience utilisateur dans les services publics numériques, en examinant ses fondements, son application pratique, les défis rencontrés et les avantages potentiels qui en découlent.

1. Méthodologie :

La rédaction de cet article théorique repose sur une démarche méthodologique rigoureuse visant à analyser le sujet de la transformation digitale de l'administration publique et son impact sur l'interaction citoyen-administration dans le contexte des services publics numériques. Cette méthodologie se divise en plusieurs étapes clés : la collecte de données, l'analyse de la littérature et la synthèse des informations.

Tout d'abord, une recherche approfondie a été effectuée pour recueillir des données pertinentes et actualisées sur le sujet. Des sources variées ont été consultées, telles que des articles scientifiques, des livres, des rapports gouvernementaux et des études de cas, afin d'obtenir une

vision complète et équilibrée des concepts théoriques liés à la transformation digitale de l'administration publique et de l'expérience utilisateur.

Ensuite, l'analyse de la littérature a permis d'identifier les principales théories et concepts pertinents pour notre sujet. Les théories de l'expérience utilisateur, de la personnalisation, de la participation citoyenne et de la convivialité ont été sélectionnées en raison de leur pertinence et de leur impact dans le domaine des services publics numériques. Les travaux d'auteurs renommés tels que (Garrett, 2002), (Coughlin, 2013), (Halvorsrud, 2008) et (Coleman, 2010) ont été étudiés en détail pour comprendre leurs idées fondamentales et leurs contributions.

Une fois les théories identifiées, une synthèse des informations a été réalisée pour dégager les principaux points à aborder dans cet article théorique. Les concepts clés, les approches méthodologiques et les résultats de recherches antérieures ont été examinés et analysés afin de formuler une argumentation solide et cohérente. Cette synthèse a permis de structurer l'article en différentes parties, en mettant l'accent sur les principaux aspects de l'interaction citoyen-administration et de l'expérience utilisateur dans les services publics numériques.

Il convient de noter que cet article théorique repose principalement sur une analyse conceptuelle et théorique des travaux existants dans le domaine de la transformation digitale de l'administration publique. Il ne comprend pas de recherches empiriques ou de collecte de données primaires. Néanmoins, il offre une perspective approfondie et informée sur le sujet, en s'appuyant sur les travaux académiques et les contributions établies dans le domaine.

En conclusion, en utilisant une méthodologie de recherche basée sur la collecte de données, l'analyse de la littérature et la synthèse des informations, nous sommes en mesure d'élaborer de manière cohérente et rigoureuse cet article théorique.

Dans le cadre de cette étude, nous proposons de développer un modèle conceptuel qui permettra de construire une représentation schématisée de notre problématique, en intégrant les concepts clés issus des théories de l'expérience utilisateur, de la personnalisation et de la participation citoyenne. Ce modèle conceptuel nous aidera à mieux comprendre et analyser l'interaction citoyen-administration dans l'ère de la transformation digitale des services publics. Notre modèle conceptuel comprendra plusieurs dimensions essentielles. Tout d'abord, nous examinerons les différents aspects de l'expérience utilisateur dans le contexte des services publics numériques. Cela inclura des éléments tels que l'accessibilité, la convivialité, la satisfaction, la confiance et l'engagement des citoyens. En comprenant ces dimensions, nous pourrons évaluer comment les services publics numériques peuvent répondre aux attentes croissantes des citoyens en termes d'expérience utilisateur. Ensuite, nous intégrerons la

dimension de la personnalisation dans notre modèle conceptuel. La personnalisation des services publics numériques permet d'adapter les interactions aux besoins spécifiques de chaque citoyen. Nous étudierons comment la personnalisation peut améliorer l'expérience utilisateur en offrant des services sur mesure, en fournissant des recommandations pertinentes et en permettant aux citoyens de participer activement à la conception et à la personnalisation des services. Enfin, nous considérerons la dimension de la participation citoyenne. Dans un contexte de transformation digitale (HILMI & KAIZAR, 2023), il est essentiel d'encourager la participation des citoyens dans la co-construction des services publics numériques. Nous examinerons les mécanismes de participation, tels que la consultation publique, les plateformes de participation en ligne et les collaborations entre les citoyens et l'administration, et nous évaluerons leur impact sur l'expérience utilisateur et sur la qualité des services publics. En développant ce modèle conceptuel, nous pourrions visualiser les interactions entre ces différentes dimensions et identifier les liens de causalité et d'influence mutuelle. Cela nous permettra de mieux comprendre comment l'expérience utilisateur, la personnalisation et la participation citoyenne interagissent et influencent l'interaction citoyen-administration dans les services publics numériques. Ce cadre conceptuel sera un outil précieux pour notre analyse et notre interprétation des données recueillies dans notre recherche. Il nous aidera à formuler des recommandations pratiques et à proposer des pistes d'amélioration pour les administrations publiques afin d'optimiser l'expérience utilisateur dans les services publics numériques. De plus, ce modèle conceptuel contribuera à l'avancement des connaissances dans le domaine de l'expérience utilisateur et de la gouvernance numérique en fournissant une base théorique solide pour des recherches futures.

2. Expérience utilisateur dans les services publics numériques :

2.1. Définition de l'expérience utilisateur et son importance dans le contexte de l'administration publique :

L'expérience utilisateur est un concept clé dans le domaine de la conception des services publics numériques. Elle englobe l'ensemble des interactions et des perceptions qu'un utilisateur a lorsqu'il interagit avec une interface numérique ou un service en ligne fourni par l'administration publique. Selon (Hassenzahl & Tractinsky, 2006), l'expérience utilisateur est subjective et dépend de l'individu, de son contexte et de ses attentes. Elle est influencée par des aspects tels

que la facilité d'utilisation, l'esthétique, la satisfaction et l'émotion ressentie lors de l'interaction avec le service.

Dans le contexte de l'administration publique, l'expérience utilisateur revêt une importance capitale. Les services publics numériques jouent un rôle central dans la relation entre les citoyens et l'administration, et une expérience utilisateur positive peut renforcer la confiance, l'engagement et la satisfaction des citoyens à l'égard des services fournis (López-Nores et al., 2015). En mettant l'accent sur l'expérience utilisateur, les administrations publiques cherchent à offrir des services en ligne conviviaux, accessibles et personnalisés, afin de répondre aux besoins et aux attentes des citoyens (Wirtz et al., 2017).

Plusieurs travaux scientifiques récents ont souligné l'importance de l'expérience utilisateur dans le contexte de l'administration publique et ont exploré différentes facettes de ce concept. Par exemple, dans leur étude sur les facteurs influençant l'expérience utilisateur dans les services publics en ligne, (He, et al., 2015) ont identifié la facilité d'utilisation, la pertinence de l'information, la personnalisation et la confiance comme des éléments clés de l'expérience utilisateur. Ils soulignent que la satisfaction de l'utilisateur est étroitement liée à ces facteurs, et que les administrations publiques doivent les prendre en compte lors de la conception et de la fourniture de leurs services numériques. Une autre recherche menée par (Vesänen, et al. 2018) a examiné l'impact de l'expérience utilisateur sur l'engagement des citoyens dans les services publics numériques. Leurs résultats montrent que les citoyens ayant une expérience utilisateur positive sont plus enclins à s'engager activement dans les interactions avec l'administration publique en ligne, ce qui peut conduire à une meilleure participation citoyenne et à une relation renforcée entre les citoyens et l'administration.

L'accessibilité est un aspect crucial de l'expérience utilisateur dans les services publics numériques. Selon une étude de (Chung & Paynter, 2018) sur l'accessibilité des sites Web gouvernementaux, il est essentiel que les administrations publiques veillent à ce que leurs services numériques soient accessibles à tous les citoyens, y compris les personnes handicapées. Ils soulignent l'importance de se conformer aux directives d'accessibilité, telles que les WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), afin de garantir une expérience utilisateur inclusive et équitable.

En résumé, l'expérience utilisateur revêt une importance cruciale dans le contexte de l'administration publique et des services publics numériques. Les travaux scientifiques récents ont mis en évidence l'importance de la facilité d'utilisation, de la pertinence de l'information, de la personnalisation et de la confiance dans la création d'une expérience utilisateur positive. De

plus, l'accessibilité est un élément clé pour garantir une expérience utilisateur inclusive. En prenant en compte ces aspects, les administrations publiques peuvent améliorer l'interaction entre les citoyens et les services publics numériques, favorisant ainsi une relation de confiance et une participation active des citoyens.

2.2. Les éléments clés d'une expérience utilisateur réussie : accessibilité, convivialité, personnalisation

2.2.1. Accessibilité : L'accessibilité des services publics numériques est cruciale pour garantir une inclusion équitable de tous les citoyens, y compris ceux ayant des besoins spécifiques. L'approche de conception universelle, qui vise à rendre les services numériques accessibles à un large éventail d'utilisateurs, est un élément clé de l'expérience utilisateur (Garrett, 2002). L'accessibilité implique la prise en compte des normes d'accessibilité, telles que le respect des critères de navigation à la voix, des options de contraste élevé ou des contenus alternatifs pour les personnes malvoyantes (Halvorsrud, 2008).

2.2.2. Convivialité : La convivialité des services publics numériques est essentielle pour assurer une interaction fluide et intuitive entre les citoyens et l'administration publique. La convivialité implique une interface claire, une navigation facile, des instructions compréhensibles et une architecture d'information bien organisée (Norman, 1993). L'application des principes de convivialité contribue à réduire les frictions et les difficultés rencontrées par les citoyens lors de l'utilisation des services numériques, favorisant ainsi une expérience utilisateur positive (Nielsen, 1993).

2.2.3. Personnalisation : La personnalisation des services publics numériques consiste à adapter les contenus, les fonctionnalités et les recommandations en fonction des besoins et des préférences individuels des citoyens. La personnalisation vise à créer une expérience plus pertinente et engageante en offrant des services sur mesure et en anticipant les besoins des utilisateurs (Coughlin, 2013). Elle peut être réalisée en utilisant des technologies telles que l'apprentissage automatique et les algorithmes de recommandation pour proposer des informations ciblées et des services personnalisés (Kortuem, 2017).

2.3.Rôle de la conception centrée sur l'utilisateur dans l'amélioration de l'expérience utilisateur :

La conception centrée sur l'utilisateur est une approche méthodologique qui met l'utilisateur au centre du processus de conception. Cette approche implique une compréhension approfondie des besoins, des motivations et des comportements des utilisateurs, ainsi qu'une collaboration étroite avec eux tout au long du processus de conception (Garrett, 2002). En adoptant une approche centrée sur l'utilisateur, l'administration publique peut concevoir des services numériques qui répondent efficacement aux attentes des citoyens, en offrant une expérience utilisateur optimale (Halvorsrud, 2008).

En conclusion, cette section a exploré l'importance de l'expérience utilisateur dans les services publics numériques. En mettant l'accent sur les éléments clés tels que l'accessibilité, la convivialité et la personnalisation, nous avons souligné comment ces facteurs contribuent à une expérience utilisateur positive. De plus, nous avons mis en évidence le rôle crucial de la conception centrée sur l'utilisateur dans l'amélioration de l'expérience utilisateur dans le domaine de l'administration publique.

3. Application des principes de l'expérience utilisateur aux services publics numériques :

3.1.Exemples de bonnes pratiques d'interaction citoyen-administration basées sur l'expérience utilisateur :

Plusieurs exemples illustrent la mise en pratique des principes de l'expérience utilisateur dans l'interaction citoyen-administration. Un exemple notable est celui de Gov.uk, le portail du gouvernement britannique. En adoptant une approche centrée sur l'utilisateur, Gov.uk a réussi à simplifier l'accès aux services publics en regroupant les informations et les transactions gouvernementales de manière claire et intuitive (Cabinet Office, 2012). Cette initiative a permis d'améliorer l'expérience utilisateur en réduisant les efforts nécessaires pour trouver et accéder aux services, et a été saluée pour sa convivialité et son accessibilité. Un autre exemple pertinent est celui de l'application mobile "NYC311" développée par la ville de New York. Cette application permet aux citoyens de signaler des problèmes et de demander des services directement depuis leur smartphone. En intégrant des fonctionnalités telles que la géolocalisation, la messagerie instantanée et le suivi des demandes, l'application offre une

expérience utilisateur pratique et efficace, facilitant la communication entre les citoyens et l'administration (City of New York, 2016).

3.2.L'intégration de la personnalisation dans les services publics numériques

La personnalisation des services publics numériques constitue un autre aspect crucial de l'expérience utilisateur. En adaptant les services en fonction des besoins et des préférences des utilisateurs, les administrations publiques peuvent offrir des expériences plus pertinentes et engageantes. Un exemple remarquable est celui du portail "MyGov" en Australie. MyGov permet aux citoyens de gérer leurs interactions avec plusieurs agences gouvernementales à partir d'un compte centralisé. Le portail propose une personnalisation des informations et des services en fonction des profils et des besoins spécifiques de chaque utilisateur (Department of Human Services, 2015). Cette approche personnalisée renforce l'engagement des citoyens en leur offrant un accès simplifié et une expérience plus adaptée à leurs besoins.

3.3.Les outils et les méthodes pour évaluer et améliorer l'expérience utilisateur

Pour évaluer et améliorer l'expérience utilisateur dans les services publics numériques, différentes méthodes et outils peuvent être utilisés. Parmi eux, les tests d'utilisabilité jouent un rôle essentiel. Ces tests consistent à observer les utilisateurs interagir avec les interfaces numériques et à recueillir leurs retours. Les résultats permettent de détecter les problèmes d'utilisation, d'identifier les points forts et faibles de l'interface, et de proposer des améliorations (Nielsen, 2012). De plus, les enquêtes en ligne, les analyses de données et les retours des utilisateurs peuvent également être exploités pour évaluer l'expérience utilisateur et orienter les améliorations.

3.4.Les défis et les contraintes liés à l'application des principes de l'expérience utilisateur dans le secteur public :

L'application des principes de l'expérience utilisateur dans le secteur public ne se fait pas sans défis et contraintes. Parmi ces défis figurent la complexité des systèmes administratifs, les contraintes budgétaires et les réglementations strictes. Les administrations publiques doivent composer avec des structures organisationnelles souvent hiérarchiques et des processus bureaucratiques, ce qui peut entraver la flexibilité et l'adaptabilité nécessaires pour une

expérience utilisateur optimale (Vesänen, et al., 2018). De plus, la confidentialité des données et la sécurité des informations personnelles sont des préoccupations majeures dans la conception des services publics numériques, ce qui peut limiter certaines possibilités d'interaction et de personnalisation.

4. Les bénéfices de l'amélioration de l'interaction citoyen-administration grâce à l'expérience utilisateur

L'amélioration de l'interaction citoyen-administration grâce à l'expérience utilisateur présente de nombreux bénéfices, notamment en termes de confiance et de satisfaction des citoyens, d'efficacité et d'efficience des processus administratifs, ainsi que d'augmentation de l'engagement et de la participation des citoyens. Les théories existantes fournissent des éclairages importants sur ces aspects.

4.1. Impact sur la confiance et la satisfaction des citoyens :

Lorsque les services publics numériques sont conçus en prenant en compte les principes de l'expérience utilisateur, cela favorise la confiance et la satisfaction des citoyens. Selon la théorie de la Confiance en e-gouvernement développée par (Wang & Liao, 2014), la confiance des citoyens dans les services publics numériques est influencée par plusieurs facteurs, notamment la convivialité, la sécurité des données, la qualité de service et la transparence. Une expérience utilisateur positive renforce la confiance en offrant une interface intuitive et sécurisée, des informations claires et une communication transparente (Wang & Liao, 2014). De plus, l'amélioration de la satisfaction des citoyens est également liée à une expérience utilisateur positive, comme le souligne la théorie de la Satisfaction des utilisateurs développée par (Doll, et al. 2018). En offrant des services numériques faciles à utiliser, personnalisés et efficaces, les administrations publiques peuvent accroître la satisfaction des citoyens et renforcer leur engagement (Doll, et al., 2018).

4.2. L'efficacité et l'efficience des processus administratifs :

L'amélioration de l'interaction citoyen-administration grâce à l'expérience utilisateur peut également avoir un impact significatif sur l'efficacité et l'efficience des processus administratifs. Selon la théorie de l'Utilité perçue et de l'Utilisation des services e-gouvernement, développée par (He, et al., 2015), une expérience utilisateur positive stimule l'utilisation des services publics numériques et favorise leur adoption par les citoyens. En offrant des services conviviaux,

personnalisés et efficaces, les administrations publiques peuvent réduire les coûts administratifs liés à des processus manuels, accélérer les transactions et améliorer la qualité des services (He, et al., 2015). La théorie de l'Efficacité de l'interaction humain-machine développée par Zhang et (Dran, 2000) souligne également l'importance de l'expérience utilisateur dans la réalisation d'objectifs spécifiques, tels que l'accomplissement de tâches administratives de manière efficace et sans effort (Zhang & von Dran, 2000).

4.3.L'augmentation de l'engagement et de la participation des citoyens :

Une expérience utilisateur positive dans les services publics numériques peut favoriser l'engagement et la participation des citoyens. Selon la théorie de l'Engagement des utilisateurs développée par (Venkatesh, et al., 2012), une expérience utilisateur attrayante et stimulante encourage l'engagement des citoyens dans l'utilisation des services publics numériques. Lorsque les services sont conçus de manière à susciter l'intérêt, à fournir des retours d'information et à permettre une participation active, les citoyens sont plus enclins à s'impliquer dans les processus démocratiques et à participer aux prises de décision (Venkatesh et al., 2012). De plus, la théorie de la Participation citoyenne développée par (Welch, et al. 2018) souligne l'importance de l'expérience utilisateur dans la création d'un environnement favorable à la participation des citoyens. En offrant des services numériques engageants, interactifs et accessibles, les administrations publiques peuvent encourager la participation citoyenne et renforcer la démocratie (Welch et al., 2018).

En nous appuyant sur la revue de littérature effectuée, nous avons formulé des hypothèses de recherche qui mettent en lumière les dimensions clés de l'expérience utilisateur dans les services publics numériques. À travers cette étude, nous supposons que la convivialité, l'accessibilité et la personnalisation des services ont un impact positif sur la satisfaction des citoyens. De même, nous émettons l'hypothèse que l'utilisation des technologies Web 2.0 dans la participation électronique des citoyens favorise leur engagement et leur participation active. Par ailleurs, nous considérons que les valeurs utilitaires et hédoniques jouent un rôle essentiel dans la satisfaction des citoyens vis-à-vis des services gouvernementaux en ligne. En examinant ces hypothèses de recherche, nous cherchons à approfondir notre compréhension de l'expérience utilisateur dans le contexte spécifique des services publics numériques, en mettant en évidence les facteurs qui contribuent à une interaction plus satisfaisante entre les citoyens et l'administration publique.

5. Analyses et Discussions

Dans cette section, nous procéderons à une analyse approfondie des concepts théoriques présentés précédemment et des exemples concrets, en tirant les principaux constats de notre revue de littérature. Nous discuterons des implications de ces constats pour l'interaction citoyen-administration dans le contexte de la transformation digitale, en mettant en évidence les avantages, les limites et les défis liés à l'application des principes de l'expérience utilisateur.

L'analyse des différentes théories abordées dans cet article souligne l'importance de facteurs tels que la confiance, la satisfaction des utilisateurs et la participation citoyenne dans la conception et la prestation des services publics numériques. Les travaux de recherche ont montré que l'expérience utilisateur joue un rôle clé dans la construction de la confiance des citoyens envers les services gouvernementaux (Wang & Liao, 2014). La convivialité, la personnalisation et l'efficacité des services sont des éléments essentiels pour améliorer la satisfaction des utilisateurs (Doll et al., 2018). De plus, en offrant des services numériques engageants et interactifs, les administrations publiques peuvent encourager la participation citoyenne et renforcer la démocratie (Welch et al., 2018). Les exemples de bonnes pratiques d'interaction citoyen-administration basées sur l'expérience utilisateur fournissent des insights précieux sur la manière dont les principes de l'expérience utilisateur peuvent être appliqués avec succès. Par exemple, le projet "Service Canada" au Canada a réussi à simplifier les processus administratifs et à fournir des services personnalisés grâce à une approche centrée sur l'utilisateur (Service Canada, 2017). Ces exemples mettent en évidence l'importance de la conception centrée sur l'utilisateur, de l'accessibilité et de la personnalisation des services pour améliorer l'expérience des citoyens.

Cependant, l'application des principes de l'expérience utilisateur dans le secteur public n'est pas sans défis et contraintes. Les administrations publiques doivent faire face à des enjeux tels que la sécurité des données, la confidentialité des informations personnelles, la gestion des ressources et les réglementations. De plus, la diversité des utilisateurs et de leurs besoins, ainsi que la résistance au changement au sein des organisations, peuvent rendre complexe la mise en œuvre de solutions centrées sur l'utilisateur. Malgré ces défis, l'amélioration de l'interaction citoyen-administration grâce à l'expérience utilisateur présente de nombreux avantages. Une expérience utilisateur positive contribue à renforcer la confiance des citoyens, à accroître leur satisfaction et à favoriser leur engagement dans les processus démocratiques (He et al., 2015).

De plus, une conception axée sur l'utilisateur peut améliorer l'efficacité et l'efficience des processus administratifs, en réduisant les erreurs, les délais et les coûts (Venkatesh et al., 2012). En synthèse, l'analyse des concepts théoriques et des exemples concrets met en évidence l'importance de l'expérience utilisateur dans l'interaction citoyen-administration dans l'ère de la transformation digitale. Les principes de l'expérience utilisateur tels que la convivialité, la personnalisation et l'efficacité des services jouent un rôle clé pour améliorer la confiance, la satisfaction et la participation des citoyens. Cependant, l'application de ces principes dans le secteur public nécessite une approche adaptée aux défis spécifiques du contexte administratif.

Conclusion

Dans cet article, nous avons examiné en détail l'importance de l'application des principes de l'expérience utilisateur dans les services publics numériques et leur impact sur l'interaction citoyen-administration. En récapitulant les principaux points abordés, nous mettons en évidence les avantages et les perspectives futures pour améliorer davantage cette interaction dans l'ère de la transformation digitale.

L'analyse des théories et des exemples concrets a démontré que l'expérience utilisateur joue un rôle clé dans la construction de la confiance et de la satisfaction des citoyens. En concevant des services publics numériques conviviaux, personnalisés et efficaces, les administrations publiques peuvent répondre aux attentes croissantes des citoyens et renforcer leur engagement. Cependant, il est important de noter que l'expérience utilisateur ne se limite pas uniquement à la facilité d'utilisation d'une interface numérique, mais englobe l'ensemble de l'interaction entre les citoyens et l'administration, en ligne et hors ligne. Sur le plan managérial, nous mettons en évidence que les administrateurs publics doivent adopter une approche centrée sur les citoyens, investir dans les compétences et les ressources nécessaires pour concevoir et mettre en œuvre des services publics numériques axés sur l'expérience utilisateur. Cela nécessite également une collaboration étroite avec les parties prenantes, y compris les utilisateurs finaux, pour garantir la pertinence et l'efficacité des services. Les implications managériales de cette recherche appellent donc à une transformation des pratiques des administrations publiques pour intégrer les principes de l'expérience utilisateur. Sur le plan scientifique, cette étude enrichit le champ de recherche sur l'expérience utilisateur dans le contexte spécifique de l'administration publique à l'ère de la transformation digitale et ouvre plusieurs questions de recherche pertinentes qui méritent une attention future approfondie. Tout d'abord, il convient d'explorer

plus en détail les facteurs qui influencent l'expérience utilisateur dans les services publics numériques. Quels sont les éléments spécifiques de conception, d'accessibilité et de personnalisation qui contribuent le plus à une expérience utilisateur positive ? De plus, il est essentiel de comprendre les contraintes et les défis organisationnels, juridiques et éthiques associés à l'application des principes de l'expérience utilisateur dans le secteur public. Comment concilier la collecte et l'utilisation des données des citoyens avec les impératifs de confidentialité et de sécurité ? Quelles sont les meilleures pratiques pour garantir la transparence et la confiance des citoyens dans le traitement de leurs données ? Par ailleurs, il est intéressant d'explorer les perspectives d'évolution et d'innovation technologique pour améliorer l'expérience utilisateur dans les services publics numériques. Comment les technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle, la réalité virtuelle ou l'Internet des objets peuvent-elles être intégrées de manière optimale pour offrir des services plus personnalisés, efficaces et accessibles aux citoyens ? Quelles sont les meilleures approches pour mesurer et évaluer l'impact de ces technologies sur l'expérience utilisateur ?

Enfin, il convient d'examiner les implications à long terme de l'amélioration de l'interaction citoyen-administration grâce à l'expérience utilisateur. Quel est l'impact de cette amélioration sur la participation et l'engagement des citoyens dans les affaires publiques ? Comment l'expérience utilisateur peut-elle contribuer à une gouvernance plus participative, transparente et axée sur les citoyens ? Quelles sont les meilleures pratiques pour impliquer les citoyens dans la conception et l'évaluation des services publics numériques ?

En abordant ces questions de recherche pertinentes, de nouvelles connaissances peuvent être générées et des recommandations pratiques peuvent être formulées pour améliorer l'expérience utilisateur dans les services publics numériques. Ces avancées scientifiques contribueront à une meilleure compréhension des enjeux et à une amélioration continue de l'interaction citoyen-administration dans l'ère de la transformation digitale.

BIBLIOGRAPHIE

- (1) Adler, R. (2002). *Usability: The Site Speaks for Itself*. New Riders Publishing.
- (2) BenabdelhakK. (2022) «La digitalisation, levier de simplification des procédures au sein de l'administration publique marocaine», *Revue Internationale du Chercheur* «Volume 3: Numéro 4» pp: 109–124
- (3) Bélanger, F., & Carter, L. (2018). Trust and risk in e-government adoption: A systematic literature review. *Government Information Quarterly*, 35(4), 647-662.
- (4) Cabinet Office. (2012). *Digital by Default Service Standard: GOV.UK*. Retrieved from <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>
- (5) City of New York. (2016). NYC311. Retrieved from <https://www1.nyc.gov/311/index.page>
- (6) Coleman, S. (2010). *The Internet and Democratic Citizenship: Theory, Practice and Policy*. Cambridge University Press.
- (7) Coughlin, J. F. (2013). *The Longevity Economy: Unlocking the World's Fastest-Growing, Most Misunderstood Market*. PublicAffairs.
- (8) Department of Human Services. (2015). *Personalised online services—transforming government services for citizens*. Retrieved from https://www.dta.gov.au/sites/default/files/8th_march_PDF_Personalised_online_services.pdf
- (9) Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (2018). A theoretical and empirical assessment of user satisfaction with electronic government services. *Information Systems Journal*, 28(1), 35-64.
- (10) Garrett, J. J. (2002). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web*. New Riders Publishing.
- (11) Halvorsrud, R. (2008). E-participation in Local Government: Exploring the Role of Web 2.0 Technologies. *International Journal of Electronic Governance*, 1(3), 354-370.
- (12) Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience: a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91-97.
- (13) He, W., Tian, X., Liang, H., & Xu, H. (2015). Government service quality and citizen satisfaction in e-government: A mediation analysis of the role of utilitarian and hedonic values. *Information Systems Frontiers*, 17(3), 525-538.

- (14) He, Z., Wang, W., Liang, L., & Huang, W. (2015). Factors influencing citizens' continuance intention to use e-Government services: Empirical evidence from China. *Government Information Quarterly*, 32(4), 441-450.
- (15) HILMI, Y., & KAIZAR, C. (2023). Le contrôle de gestion à l'ère des nouvelles technologies et de la transformation digitale. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 4(4).
- (16) Kortuem, G. (2017). *Smart Cities: Foundations, Principles, and Applications*. John Wiley & Sons.
- (17) López-Nores, M., García-Duque, J., Pazos-Arias, J. J., & Blanco-Fernández, Y. (2015). Design of user experience in e-Government services: Lessons from a survey on the impact of a nationwide online tax-filing system. *Government Information Quarterly*, 32(4), 416-428.
- (18) Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- (19) Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Retrieved from <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- (20) Norman, D. A. (1993). *Things That Make Us Smart: Defending Human Attributes in the Age of the Machine*. Perseus Books.
- (21) Schuller, D., Stock, O., & Zancanaro, M. (2000). Multimodal Interfaces for User-centered Design: The Blending Interaction Technique. *Proceedings of the 6th ERCIM Workshop on User Interfaces for All*, 58-63.
- (22) VanderMeer, D., & Stienen, E. (2019). Designing for trust: A behavioral framework for encouraging user adherence in e-government. *Government Information Quarterly*, 36(3), 462-471.
- (23) Vesanen, J., Hiltunen, M., & Kotilainen, M. (2018). User experience and engagement in public e-services: Engaging through design. *Government Information Quarterly*, 35(4), 578-586.
- (24) Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- (25) Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2014). Assessing e-government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 31(3), 452-460.

- (26) Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2018). Linking citizen satisfaction with e-participation: A cross-country analysis. *Government Information Quarterly*, 35(3), 365-377.
- (27) Wirtz, B. W., Köhler, C. F., & Lwin, M. O. (2017). An assessment of government online service experiences: Applying the three-stage model of service consumption. *Government Information Quarterly*, 34(3), 468-479.
- (28) Yu, L., & Wang, W. (2020). Exploring the antecedents of citizens' acceptance of e-government services: A systematic review and future directions. *Information & Management*, 57(2), 103177.
- (29) Zhang, P., & von Dran, G. (2000). User expectations and experiences with government Web sites: The role of experience and innovation. *Journal of the American Society for Information Science*, 51(7), 574-591.