Project Re:form — La refonte centrée sur l'usager, par Civilla et le Michigan, d'une demande d'aides sociales de 42 pages

Digital Inclusion · Bonne pratique · États-Unis d'Amérique

Score de qualité : 96/100

Niveau de preuve : Solides

Résumé

Le studio de design Civilla (Détroit) et le MDHHS du Michigan ont refondu avec usagers et agents la demande d'aides de 42 pages et 1 200 questions : 18 pages, environ 80 % de mots et de questions en moins, et des dossiers complets passés de 72 % à 94 %.

Dimensions clés

Dimension	Score
Innovation level	4/5
Sustainability (ongoing)	1/1
Evaluation evidence	1/1
Demonstrated reach	1/1
Documented learning	1/1

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-11-12

Civilla with Michigan Department of Health and Human Services (MDHHS) — consulté le 2026-11-12

Bridge Michigan — renewal form redesign and application results — consulté le 2026-11-12

Michigan Public — How Michigan used human-centric design for public benefits (2019) — consulté le 2026-11-12

GovTech — Michigan scales back massive application with human-centric design — consulté le 2026-11-12

Citer — Evidoria. *Project Re:form — La refonte centrée sur l'usager, par Civilla et le Michigan, d'une demande d'aides sociales de 42 pages*. ID persistant : 356f66cf-0c02-4401-8804-a65d8ba9b289.