



AVEC VOUS l'administration SE MODERNISE

RSS

LA DGME ▾ LES PILIERS DE LA MODERNISATION ▾ LA RÉVISION GÉNÉRALE DES POLITIQUES PUBLIQUES ▾ ÉCOUTER POUR AGIR ▾

Le portail de la modernisation de l'Etat > Les piliers de la modernisation > Optimiser la gestion des administrations > **Une charte ergonomique unique pour les sites Internet publics**

Optimiser la gestion des administrations

Optimiser la gestion des administrations



SOMMAIRE

- [Une charte ergonomique unique pour les sites Internet publics](#)
- [Ouverture d'un espace de publication pour les références de l'administration électronique](#)

Les référentiels de l'administration

Une charte ergonomique unique pour les sites Internet publics

13-11-08



Le Conseil de Modernisation des Politiques Publiques du 12 décembre 2007 l'avait annoncé dans le cadre des mesures relatives à l'amélioration de l'accueil des usagers, le plan numérique 2012 l'a confirmé dans son action 125 : la charte ergonomique des sites Internet publics, actuellement en cours d'élaboration par la DGME, doit rendre l'accès des internautes plus

facile et plus clair.

Les relations entre les usagers et l'administration (recherche d'informations, démarches) s'effectuent de plus en plus via Internet, le nombre de sites internet publics ne cesse d'augmenter : pour faciliter la navigation et permettre aux internautes de savoir en un clin d'œil sur quel type de site ils se trouvent, la charte ergonomique représente une étape importante dans l'harmonisation du paysage des sites internet publics.

Affirmer la cohérence du paysage des sites Internet publics

La charte ergonomique des sites internet publics a pour objet de définir un ensemble de règles ergonomiques communes aux interfaces des sites Internet publics. Elle s'inscrit dans le respect des standards du World Wide Web Consortium (W3C) et des principes des référentiels généraux d'interopérabilité (RGI), d'accessibilité (RGAA) et de sécurité (RGS).

L'harmonisation du paysage des sites Internet publics passe, entre autres, par l'adoption et le respect de règles communes dans la conception de ces sites et dans leurs principes de navigation. L'enjeu de cette approche est bien de renforcer la confiance des utilisateurs envers les sites publics. Elle participe plus généralement à l'amélioration de la qualité de ces sites et donc de

l'accueil des usagers via le canal Web.

Dès les premiers clics, l'internaute doit reconnaître l'espace public !

Le respect des principes édictés par la charte ergonomique permettra ainsi de garantir :

- un niveau minimum de confort d'utilisation et d'accessibilité, quel que soit l'émetteur du site ;
- l'homogénéité des codes visuels courants et des principes de navigation sur les sites publics ;
- l'amélioration des processus de conception et d'alimentation en contenu de ces sites par l'administration.

Le projet

- Lancement du projet en mars 2008 et constitution d'un groupe pilote (Intérieur, Justice, DGFIP, DF, SIG)
- Rédaction de la première version par la DGME mai-juin 2008
- Livraison de la v1.0 de la charte au groupe pilote (finalisée à 90%)
- Présentation de la v1.0 aux webmestres des ministères (octobre 2008)
- Organisation d'une concertation au sein du club des webmestres pour actualisation et finalisation de la charte : octobre - décembre 2008
- Publication de la v2.0 diffusée officiellement et publiquement : fin décembre 2008
- Une note ministre début 2009 devrait être adressée aux autres ministères annonçant la publication officielle de la charte ergonomique

Quel est le champ d'application de cette charte ?

Cette charte annule et remplace la charte des téléprocédures publiques, établie dans le cadre du programme Adèle. Par rapport à ce document initial, le périmètre de cette nouvelle charte est sensiblement élargi.

La charte ergonomique des sites Internet publics concerne désormais l'ensemble des sites Internet émanant d'un organisme assurant un service public : les sites institutionnels, les sites proposant des services en ligne, les sites événementiels, etc.

La charte s'applique nécessairement aux sites institutionnels ainsi que les sites de services en ligne de l'Etat. Par ailleurs, elle constitue un document de référence, utilisable par tous les autres sites de la sphère publique (collectivités territoriales, établissements hospitaliers, organismes gérant des régimes de protection sociale, etc.).

Guider les concepteurs et les développeurs de sites Internet publics

Les règles d'ergonomie contenues dans la charte sont classées en deux catégories :

- les règles dites « recommandées » constituent une exigence forte ;
- les règles dites « utiles » constituent une bonne pratique.

Il s'agit avant tout d'aider les concepteurs et développeurs de sites Internet

publics dans leur démarche de réalisation et d'harmonisation des sites.

Annexée aux cahiers des charges des marchés publics ou utilisée de manière ponctuelle, la charte fixe le cadre ergonomique de référence pour les services publics. Un groupe de travail, incluant les représentants des administrations, est chargé d'actualiser régulièrement la charte ergonomique afin de l'adapter à l'évolution des usages d'Internet et aux spécificités des administrations.

Comment se mettre en conformité avec la charte ergonomique ?

La conformité d'un site Internet avec la charte ergonomique reposera sur une démarche d'auto-déclaration. Cette déclaration de mise en conformité se fera à partir d'un questionnaire d'auto-évaluation à remplir directement par le responsable du site.

A l'issue de l'évaluation, un système de notation indiquera le niveau de respect de la charte. La DGME délivrera alors une attestation de conformité, si le site atteint un seuil minimal de règles respectées.

Ce dispositif repose donc sur la confiance envers les émetteurs de site, la DGME se réservant toutefois la possibilité de procéder à des sondages pour s'assurer du respect des principes de la charte ergonomique sur les sites ayant effectué une déclaration.