

# LES ESSENTIELS DU SIG



Guide

## *Charte de l'Internet de l'État*

- Circulaire du Premier ministre relative à l'Internet  
de l'État n° 5574 du 16 février 2012 (Annexe 1)



# AVANT-PROPOS

Le développement de la relation numérique est un levier essentiel de l'amélioration de la qualité de service et d'information, ainsi que de la modernisation de l'État. Il existe une forte demande des usagers pour simplifier leurs relations avec l'administration via la dématérialisation des procédures et pour accéder à une information fiable et complète sur les sites Internet de l'État.

L'État a déjà développé de nombreux sites et services numériques, mais l'offre proposée manque d'homogénéité et de cohérence par rapport aux attentes des internautes.

En février 2010, un groupe de travail, réunissant huit experts, a été chargé d'analyser la situation et de faire des propositions d'actions à court, moyen et long terme. C'est le rapport Rester.

En juin 2010, le Conseil de modernisation des politiques publiques a fixé pour objectif au service d'information du Gouvernement (SIG) l'élaboration d'un schéma directeur de la stratégie numérique de l'État, qui améliore et développe la relation numérique à l'utilisateur.

L'adoption d'une Charte Internet de l'État, garante de la qualité des sites internet, est l'une des mesures prioritaires arrêtées à cette occasion.

L'objectif de la Charte Internet de l'État est de fournir aux administrations d'État un guide pratique et opérationnel, facilement applicable, afin d'obtenir une amélioration rapide de la qualité générale de l'Internet de l'État.

Ce document s'adresse à toute personne en charge d'un site web de l'État, et plus particulièrement :

- aux directeurs de la communication des administrations d'État, responsables de la mise en conformité à la charte de l'ensemble des sites web de leur administration,
- aux webmasters des sites web des administrations d'État, responsables de la mise en conformité et du maintien en conformité à la charte du ou des sites web dont ils assurent au quotidien la gestion opérationnelle.



# SOMMAIRE

TABLES DE RÉFÉRENCES .....	7
TABLE DES RESSOURCES .....	9
INTRODUCTION .....	11
STRUCTURE ET ÉLÉMENTS VISUELS .....	13
CHAPITRE 1 : SYSTÈMES DE NAVIGATION : MENUS ET ONGLETS .....	13
CHAPITRE 2 : STRUCTURE DES PAGES .....	17
CONTENUS .....	25
CHAPITRE 3 : CONTENUS TEXTUELS .....	25
CHAPITRE 4 : CONTENUS MULTIMÉDIA .....	27
CHAPITRE 5 : AUTRES CONTENUS .....	31
FONCTIONNALITÉS .....	37
CHAPITRE 6 : DÉMARCHES EN LIGNE ET DONNÉES PERSONNELLES .....	37
GESTION OPÉRATIONNELLE .....	43
CHAPITRE 7 : VIE DU SITE .....	43
FORMULAIRE D'ÉVALUATION .....	49



# TABLES DE RÉFÉRENCES

## TABLE DES MOTS-CLÉS

Cette table, référence les mots-clés présents en en-tête des chapitres de la Charte Internet de l'État.

### A

accusé de réception .....	37, 38
architecture de l'information .....	43
archivage .....	32, 43, 48
article .....	25, 35
audio .....	27, 35
authentification .....	18, 28, 37, 40
accessibilité .....	12, 18, 20, 29, 46

### B

bandeau .....	17
boutons .....	31, 33, 39

### C

cadrage .....	43
caractère .....	11, 17
compatibilité .....	18, 21, 46
contact .....	20, 28
contraste .....	9, 25

### D

démarche en ligne .....	9, 37
-------------------------	-------

### E

encodage .....	25
en-tête .....	34
e-Régie .....	34

### F

FAQ .....	22
fil d'Ariane .....	15, 19, 26,
flash .....	10, 29
formulaires .....	10, 37
fusion .....	43, 48
fil'Gouv .....	28

### L

liens .....	13, 20, 31
-------------	------------

### M

mentions légales .....	9, 20, 35
menu .....	13, 20
menus .....	14

## N

nom de domaine ..... 43

## O

outil de suivi ..... 37

## P

pictogramme ..... 27

pied de page ..... 17

plan du site ..... 20

## R

recherche ..... 20

référencement ..... 43

répertoire des informations publiques ..... 20

RSS ..... 31

## S

Stat@Gouv ..... 43

## T

tableaux ..... 31

téléservice ..... 37

texte ..... 25

## V

vidéo ..... 27



# TABLE DES RESSOURCES

Les ressources renseignées dans les chapitres de la Charte Internet de l'État sont rassemblées dans ce chapitre :

- Administration en charge de la mise en œuvre de la Charte Internet
- Outils et ressources informatiques
- Documentation

## Administration en charge de la mise en œuvre de la Charte Internet

L'administration à contacter pour toutes questions relatives à la mise en œuvre de la Charte Internet de l'État est :

### Service d'Information du Gouvernement

Département Communication Externe  
19, rue de Constantine, 75340 Paris Cedex 07  
Mél : [charte-internet@premier-ministre.gouv.fr](mailto:charte-internet@premier-ministre.gouv.fr)  
Tel : 01.42.75.77.19

## Outils et ressources informatiques

Les programmes, fichiers, outils Internet permettant de faciliter la mise en application de la Charte Internet de l'État sont rassemblés ici :

- Le Bloc Marianne, le favicon Marianne, les logotypes pour le pied de page ainsi que des suggestions de pictogrammes sont disponibles sur demande à l'adresse suivante : [charteinternet@premier-ministre.gouv.fr](mailto:charteinternet@premier-ministre.gouv.fr)
- Mise en œuvre du co-marquage avec [service-public.fr](http://lecomarquage.service-public.fr)  
<http://lecomarquage.service-public.fr>
- Pictogrammes de l'APIE pour le répertoire des informations publiques  
<https://www.apiefrance.com/sections/actualites/des-pictogrammes-pour-la-reutilisation-des-informations-publiques/view>
- Contrôle du contraste : Colour Contrast Analyser (Windows/Mac – Français)  
<http://www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html>
- Outil de contrôle de validation des normes W3C : W3C Validator (Français)  
<http://validator.w3.org>
- Outil d'aide à la rédaction des mentions légales  
<http://www.cnil.fr/vos-responsabilites/informations-legales>
- Déclaration à la CNIL :  
<http://www.cnil.fr/vos-responsabilites/declarer-a-la-cnil/>
- Navigateur en mode texte Lynx (Windows, Mac, Linux) :  
<http://lynx.isc.org/>
- Pour signaler une démarche en ligne à référencer sur [service-public.fr](http://service-public.fr) auprès de la DILA/Service-public.fr :  
[www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr), Tel : 01.40.58.75.00, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15
- Pour demander l'homologation d'une démarche en ligne auprès de la DGME :  
Tel : 01.53.18.05.24. 64-70, allée de Bercy, Bâtiment Sully, 75572 Paris

## Documentation

Les référentiels généraux sont disponibles sur le site de la modernisation de l'État à l'adresse : <http://references.modernisation.gouv.fr>

### Référentiels cités :

- Référentiel Général d'Accessibilité pour les administrations - RGAA
- Référentiel Général d'Interopérabilité - RGI
- Référentiel Général de Sécurité - RGS
- Charte ergonomique des sites internet publics

### Certains textes officiels sont cités dans la Charte Internet de l'État :

- L'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.  
[http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=4977E439A86CFD7069C7F6A826F4B4F3.tpdjo10v\\_2?cidTexte=JORFTEXT000000636232&dateTexte=20110324](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=4977E439A86CFD7069C7F6A826F4B4F3.tpdjo10v_2?cidTexte=JORFTEXT000000636232&dateTexte=20110324)
- Le compte rendu du conseil des ministres du 9 décembre 2009 :  
<http://www.gouvernement.fr/gouvernement/la-deuxieme-phase-de-la-revision-generale-despolitiques-publiques>
- Les formulaires procédures d'agrément concernant : Annexe 1 de cette circulaire
  - La création (ou refonte) d'un site internet, d'un site mobile ou d'une application
  - La création d'un nom de domaine (quelque soit l'extension, .fr, .gouv.fr, .com, ...)
- Le décret n°98-1083 du 2 décembre 1998 relatif aux simplifications administratives :  
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005627022&dateTexte=20110415>
- Le décret n°99-68 du 2 février 1999 relatif à la mise en ligne des formulaires administratifs  
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005627448&dateTexte=20110606>
- Circulaires du 10 avril 1995 relative à l'exploitation et à la conservation des rapports administratifs  
[http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=4B741D9541C84E8357653E256B6B6624.tpdjo12v\\_2?cidTexte=JORFTEXT000000552958&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=4B741D9541C84E8357653E256B6B6624.tpdjo12v_2?cidTexte=JORFTEXT000000552958&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id)

### D'autres documents sont cités dans la Charte Internet de l'État :

- Informations, guide de marquage et d'utilisation et conseils sur le dispositif Stat@Gouv :  
Demande par mél : [stat-gouv@premier-ministre.gouv.fr](mailto:stat-gouv@premier-ministre.gouv.fr)
- Consignes d'Étalab/APIE sur la mise en place d'un répertoire des informations publiques (en cours de réactualisation) [www.data.gouv.fr](http://www.data.gouv.fr)
- Consignes d'accessibilité pour les animations flash (Adobe) :  
[http://help.adobe.com/fr\\_FR/flash/cs/using/WSd60f23110762d6b883b18f10cb1fe1af6-7f25a.html](http://help.adobe.com/fr_FR/flash/cs/using/WSd60f23110762d6b883b18f10cb1fe1af6-7f25a.html)
- Consignes des moteurs de recherche sur les plans de site (sitemap) et le référencement :  
Google (En) : <http://www.google.com/support/webmasters/bin/topic.py?topic=8476>  
Bing (En) : <http://onlinehelp.microsoft.com/en-us/bing/gg132923.aspx>
- Protocole d'exclusion des robots d'un site (*Wikipedia*) :  
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Robots.txt>

# INTRODUCTION

## La Charte Internet de l'État, un document de référence

La Charte Internet de l'État recense l'ensemble des règles obligatoires applicables aux sites Internet de l'État. Pour faciliter sa prise en compte par des prestataires, la Charte Internet peut être annexée à tout cahier des charges portant sur la conception, la réalisation ou la modification d'un site web de l'État.

*Un outil complémentaire à la procédure d'agrément pour la création de site internet*

Un **formulaire d'évaluation**, présent à la fin de cette charte, vous permettra d'évaluer le pourcentage de conformité de votre site et d'effectuer les modifications nécessaires permettant l'obtention de l'agrément. La procédure d'agrément est obligatoire pour la création (ou la refonte) de tout site Internet.

*Délais d'application*

L'application de la Charte peut nécessiter des développements techniques lourds ne permettant pas une application immédiate aux sites existants. Les sites créés à compter du 1<sup>er</sup> mars 2012 (ou refondus) devront se conformer entièrement aux spécifications présentes dans la Charte. Les sites existants à cette date devront eux se conformer à la Charte selon les échéances suivantes :

- 80 % de conformité d'ici fin 2012 ;
- 100 % de conformité d'ici fin 2013.

*Périmètre d'application et typologie des sites concernés*

La Charte Internet de l'État s'applique de manière **obligatoire** à tous les sites dont l'émetteur principal est une **administration centrale ou déconcentrée de l'État**.

La Charte Internet de l'État s'applique aussi aux **sites événementiels de ces mêmes émetteurs**, mais peut être adaptée si l'opération de communication le nécessite. Est considéré comme site événementiel tout site ayant une durée de vie inférieure à 1 an et dont le positionnement n'est pas compatible avec son intégration sur un portail de référence. Les dérogations seront accordées par le service d'information du Gouvernement (SIG), et seront précisées lors de la remise de l'agrément nécessaire à la création de tout site Internet.

S'agissant de l'**administration territoriale de l'État**, la circulaire SGG/1060 du 11 juin 2009 a fixé les premières orientations en matière de sites Internet départementaux et régionaux des services de l'État. Il a ainsi été décidé que l'Internet territorial avait pour vocation de regrouper au sein d'un site unique *nomdudépartement.gouv.fr*, l'ensemble des sites départementaux des services de l'État. Les régions bénéficieront quant à elles d'un portail des services de l'État dont les noms de domaine seront de la forme *nomdelarégion.gouv.fr*. Ces sites doivent se conformer eux aussi à la Charte Internet de l'État.

En dehors des sites précisés ci-dessus, il est vivement conseillé d'appliquer la Charte Internet de l'État, même si il n'y a pas de caractère obligatoire.

*Modalités de mise en œuvre*

**Rôle des administrations centrales** : au sein de chaque ministère, la direction ou le service en charge de la communication coordonne les créations de sites pour l'ensemble des services et des directions. Chaque ministère est responsable des sites créés par ses services déconcentrés. Les ouvertures et renouvellements de sites doivent faire l'objet d'une décision de la part de l'administration centrale compétente. Les administrations centrales sont chargées de vérifier l'application de la Charte Internet de

l'État par leurs administrations déconcentrées. Il appartient, dans ce cas, à chaque direction ou service en charge de la communication ministérielle de diffuser à ces services des instructions complémentaires sur les modalités d'ouverture d'un site, étant entendu que la procédure doit toujours déboucher sur une demande d'agrément au SIG validée au préalable par la direction ou le service en charge de la communication du ministère de tutelle.

**Internet territorial de l'État** : le projet de site unique départemental fera l'objet d'instructions spécifiques qui seront diffusées au fur et à mesure des travaux pilotés par la DILA, le SIG et les ministères concernés.

*La Charte Internet de l'État par rapport aux autres documents de référence.*

- la Charte Internet de l'État se substitue à la Charte ergonomique 2008 pour les administrations d'État (la Charte ergonomique 2008 reste applicable aux administrations territoriales).
- la Charte Internet de l'État renvoie aux règles des référentiels généraux applicables aux sites web ([www.referencess.modernisation.gouv.fr](http://www.referencess.modernisation.gouv.fr)) :
- intégralité des règles du Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations, pour une conformité à l'accessibilité de niveau A ou AA ;
- règles du référentiel général d'interopérabilité (RGI) et du référentiel général de sécurité (RGS) spécifiques aux sites web.

## **La Charte Internet de l'État, un outil collaboratif**

Afin de répondre au plus près aux besoins des administrations de l'État, la Charte Internet de l'État est construite collectivement. C'est dans cet esprit que les représentants des administrations se sont réunis en janvier 2011 lors d'un séminaire de conception de la Charte Internet de l'État afin de définir ensemble son ambition et son périmètre à terme.

C'est dans ce même esprit de collaboration que la Charte Internet de l'État est amenée à évoluer grâce à la prise en compte des retours des administrations sur le contenu de la première version et sur les difficultés éventuelles rencontrées dans sa mise en œuvre.

Collectivement, les administrations pourront garantir aux internautes un service ou une information de qualité, accessible à tous, contribuant ainsi à l'amélioration générale de la qualité des services de l'État.

## **Mode d'emploi de la charte**

La Charte Internet de l'État a pour ambition d'être un outil pratique qui permet d'accéder rapidement à l'information utile. Afin d'aider à la lecture du document, ce mode d'emploi décrit la structure informationnelle du document et les chemins d'accès à l'information.

La Charte Internet de l'État est structurée en quatre grands domaines thématiques qui couvrent aussi bien la partie visible d'un site internet que l'administration de celui-ci :

- structure et éléments visuels
- contenus
- fonctionnalités
- gestion opérationnelle.

Chacun de ces domaines comporte des mises en avant contenant les informations suivantes :

- les règles au caractère obligatoire
- les références aux règles et consignes provenant d'autres référentiels de l'État
- les mots-clés des chapitres
- les illustrations et exemples de bonne pratique
- les ressources utiles.

Pour faciliter l'accès à l'information, plusieurs chemins sont disponibles pour le lecteur :

- des tables ou index pratiques
- des renvois vers d'autres paragraphes dans le document (encarts "Voir aussi").

# STRUCTURE ET ÉLÉMENTS VISUELS

## CHAPITRE 1 : SYSTÈMES DE NAVIGATION : MENUS ET ONGLETS

Sont abordés ici les principaux éléments permettant à l'utilisateur de se repérer ("où suis-je ?", "d'où viens-je ?") et de naviguer dans le site ("où puis-je trouver l'information dont j'ai besoin ?").

### Mots-clés

Menus, Onglets, Fil d'Ariane

### Menu de navigation

Le système de navigation principal donne accès au(x) premier(s) niveau(x) de l'arborescence. Il peut être complété par un ou plusieurs systèmes de navigation complémentaires selon la profondeur du site.

**Règle 1** Le **format, le contenu et l'emplacement** du système de navigation principal doit être identique sur toutes les pages.

**Règle 2** Les liens d'un système de navigation principal **doivent toujours s'ouvrir dans la fenêtre active**.

**Règle 3** Le système de navigation principal doit être **horizontal**.

#### - Menu de navigation horizontal déroulant

Le menu de navigation horizontal est souvent complété par des **menus en cascade** accessibles à partir du deuxième niveau d'information.

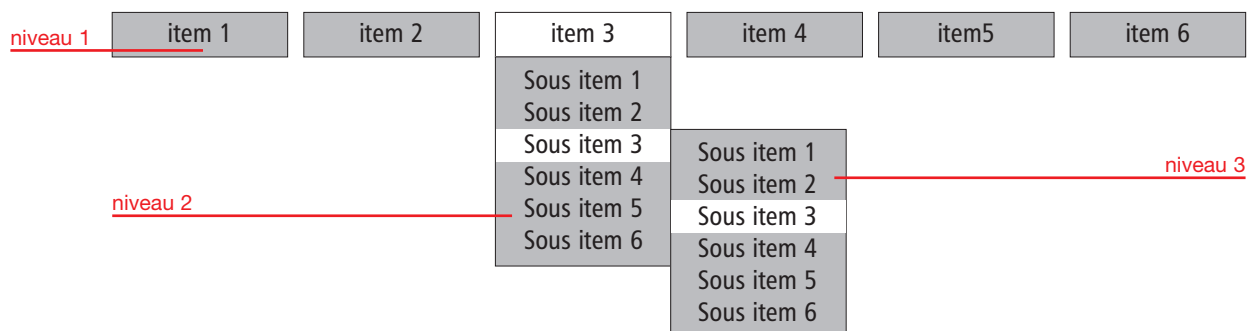


Figure 1 : Exemple de système de navigation horizontal à 3 niveaux de profondeur avec visibilité du focus (surbrillance des items sélectionnés)

## - Navigation par onglets horizontaux

Les onglets horizontaux sont des menus horizontaux qui ont comme spécificité d'indiquer en permanence la position de l'utilisateur.

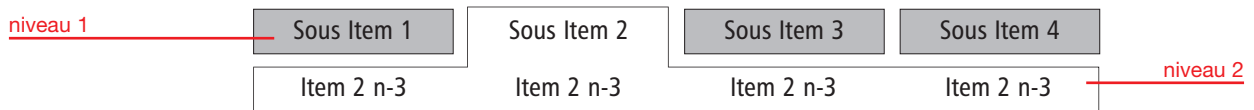


Figure 2 - Exemple de système de navigation par onglets à deux niveaux

<b>Bonne pratique</b>	Site du Ministère de la Défense : <a href="http://www.defense.gouv.fr">www.defense.gouv.fr</a>
-----------------------	--

<b>Voir aussi</b>	Consignes sur le positionnement des éléments de navigation : Chapitre 2 : Structure des pages
-------------------	--

**Règle 4** Dans un menu vertical, **un seul item doit pouvoir être déplié à la fois.**

## - Menu de navigation complémentaire vertical

- Le **menu de navigation vertical** s'apparente à l'arborescence d'un explorateur de fichiers et de ce fait son comportement par pliage/dépliage des rubriques est bien compris par les utilisateurs.

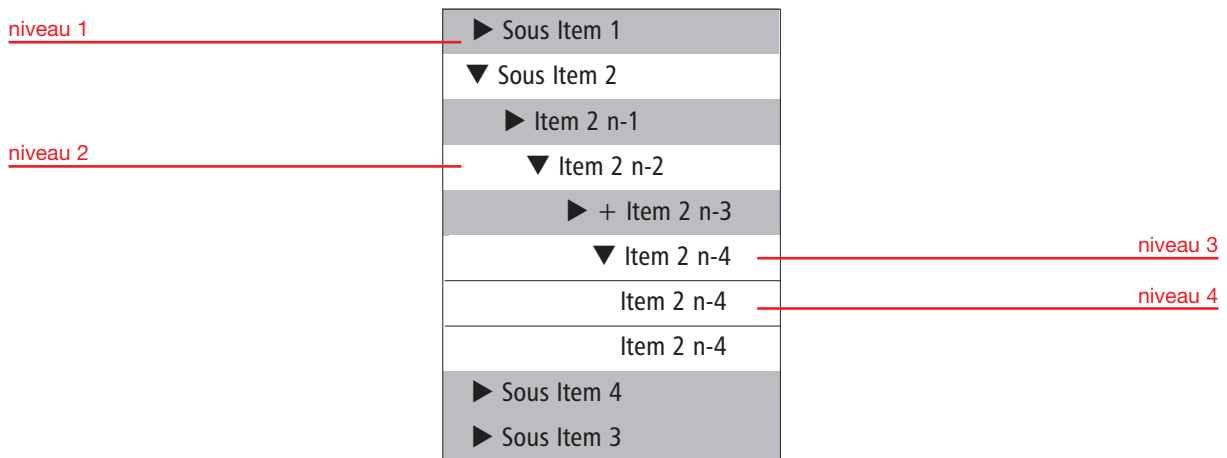


Figure 3 - Exemple de menu de navigation vertical à 4 niveaux de profondeur

**Règle 5** Si la profondeur du site dépasse la profondeur maximale du système de navigation, il faut mettre en place un ou des **système(s) de navigation complémentaire(s)** [la Charte Internet de l'État n'impose pas de contrainte quant au choix de ce(s) dernier(s)].

## - Profondeur des menus de navigation principale et complémentaire

Le tableau ci-après récapitule pour chaque type de menu les largeurs, hauteurs et profondeurs maximales recommandées selon le type de système de navigation

	Largeur	Profondeur
Menu horizontal déroulant	9	3
Onglets horizontaux	7	2
	Hauteur	Profondeur
Menu vertical	9	4

## Fil d'Ariane

**Règle 6** Le fil d'Ariane est obligatoire et son emplacement doit être identique sur toutes les pages.

Il doit respecter les **consignes de construction** suivantes :

- être au format texte html
- commencer par le libellé "Accueil"
- les libellés sont séparés par des chevrons ">"
- chaque élément le constituant doit être cliquable : il renvoie vers la page du niveau de l'arborescence correspondante les libellés du fil d'Ariane doivent être identiques aux libellés correspondants du système de navigation principal et le cas échéant du (des) système(s) de navigation complémentaires.

Le fil d'Ariane (synonymes : chemin de navigation, chemin de fer ou encore "Petit Poucet") est constitué d'une suite ordonnée de libellés correspondant chacun à un niveau de l'arborescence parcourue par l'utilisateur. Il doit servir de système de navigation si chacun des libellés est un lien vers le niveau de l'arborescence qu'il représente.

[Accueil particuliers](#) > [Elections](#) > [Elections politiques](#) > [Inscription sur les listes et carte électorales](#)

Figure 4 - Exemple de fil d'Ariane

<b>Voir aussi</b>	Consignes sur le positionnement du fil d'Ariane : Chapitre 2 : Structure des pages > Fil d'Ariane
-------------------	--

### Règle RGAA Orientation de l'utilisateur

- Critère 2.4.8 : Localisation

### Offrir plusieurs moyens d'accès au contenu

- Critère 2.4.5 : Multi-accès

### Navigation au clavier dans les menus

- Critère 2.4.7 : Visibilité du focus
- Critère 3.2.3 : Navigation cohérente

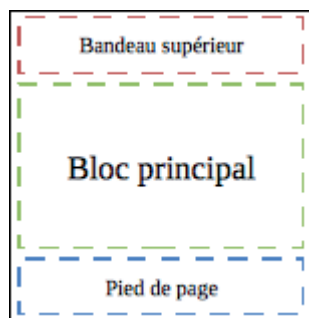




# CHAPITRE 2 : STRUCTURE DES PAGES

Il est ici question du positionnement des éléments facultatifs et obligatoires sur une page :

1. Élément (s) du bandeau supérieur
2. Élément (s) du bloc principal
3. Élément (s) du pied de page



## Mots-clés

Positionnement, zoning, bandeau, en-tête, pied de page, favicon, menu, fil d'Ariane, bloc Marianne, références

## Rendu général des pages

**Règle 7** Le bandeau supérieur et le pied de page doivent être présents sur toutes les pages, y compris **les pages d'erreur** (erreur 404...). **L'emplacement**, la **forme**, le **contenu** et le **comportement** des éléments principaux du bandeau supérieur et du pied de page **doivent être identiques sur toutes les pages** du site ou sous-domaine du site. Ceux-ci peuvent être complétés par des informations spécifiques à la thématique ou la rubrique en question.

**Règle 8** Chaque page doit faire apparaître le **favicon** "Marianne" par défaut ou le favicon du logo identifiant le site ou son émetteur.



Figure 5 Bonne pratique d'affichage du favicon Marianne (Source : Ministère des Affaires Étrangères)

**Règle 9** Le titre de la page, suivi du **titre du site**, doit être renseigné sur toutes les pages et ne pas dépasser de préférence 80 caractères.



Figure 6 Bonne pratique de titre de page (Source : SIG)

## Ressources

Le Bloc Marianne, le favicon Marianne, les logotypes pour le pied de page ainsi que des suggestions de pictogrammes sont disponibles sur demande à l'adresse suivante : [charte-internet@premierministre.gouv.fr](mailto:charte-internet@premierministre.gouv.fr)

La présentation d'un site web conditionne la perception et la compréhension de l'information par les usagers. Elle est un élément essentiel d'identification de l'émetteur et doit lui permettre de retrouver les mêmes repères sur l'ensemble des sites de l'État. Elle doit respecter des contraintes fortes en termes d'accessibilité.

### Voir aussi

Consignes sur les systèmes de navigation : Chapitre 1 :  
 Consignes sur les règles de nommage : Chapitre 7 : Vie du site >  
 Noms de domaines

### Consigne RGI Feuilles de style CSS

- § 4.1.2 : Feuilles de style

### Règle RGAA Présentation de l'information (feuilles de style et organisation)

- Critère 1.3.1 : Information et relations
- Critère 1.3.2 : Ordre séquentiel logique
- Critère 1.4.8 : Présentation visuelle

#### Titre des pages

- Critère 2.4.2 : Titre de page

#### Ordonnement des zones actives

- Critère 2.4.3 : Parcours du focus

#### Compatibilité de l'interface avec les interpréteurs atypiques

- Critère 4.1.2 : Nom, rôle et valeurs

#### Rafraîchissement automatique des pages :

- Critère 3.2.5 : Changement à la demande

#### Déclaration de langue de la page :

- Critère 3.1.1 : Langue de la page
- Critère 3.1.2 : Langue d'un passage

## Bandeau supérieur

### Règles générales

**Règle 10** Le bandeau supérieur doit contenir les éléments suivants :

Éléments obligatoires	Emplacement
Le "bloc Marianne" (horizontal ou vertical)	Coin supérieur gauche
Le titre et/ou adresse du site	A droite du bloc Marianne
Le champ de recherche	Coin supérieur droit
Le système de navigation principal	Partie inférieure
L'authentification pour accéder à des démarches en ligne	Au-dessus de la fonction recherche



Figure 7 Bonne pratique de bandeau supérieur (Source : Ministère de l'Intérieur)

## Voir aussi

Consignes sur l'authentification : Chapitre 6 :  
Démarches en ligne et données personnelles > Authentification

## Construction du bloc Marianne

**Règle 11** Le bloc Marianne est constitué de deux éléments superposés ou placés de manière horizontale :

- élément supérieur (ou à gauche) : Marianne de la République française (image)
- élément inférieur (ou à droite) : Nom (cas 1) ou logotype (cas 2) de l'organisme émetteur.

**L'élément inférieur** du cas 1 doit être écrit en TIMES NEW ROMAN, toutes capitales pour le nom de l'organisme, et la typographie doit venir en défonce blanche sur un fond de couleur, ou être en noir sur un fond blanc.

Si le site dépend de plusieurs émetteurs, 2 présentations possibles :

- utiliser la Marianne « flottante » et le nom du site à sa droite
- utiliser le bloc Marianne dans lequel tous les émetteurs doivent être présents.

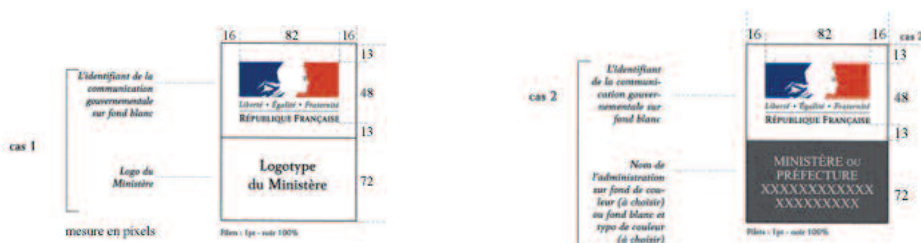


Figure 8 Illustration des 2 cas possibles pour le bloc Marianne et des dimensions (en pixel)

## Ressources

Le Bloc Marianne, le favicon Marianne, les logotypes pour le pied de page ainsi que des suggestions de pictogrammes sont disponibles sur demande à l'adresse suivante : [charte-internet@premier-ministre.gouv.fr](mailto:charte-internet@premier-ministre.gouv.fr)

**Règle 12** La présence d'une fonctionnalité de recherche est obligatoire pour tout site de l'État. L'apparence, l'emplacement et le comportement de la fonction recherche doivent être identiques sur l'ensemble des pages.

**Règle RGAA** Localisation de la fonction recherche

- Critère 3.2.3 : Navigation cohérente

## Bloc Principal

### Fil d'Ariane

**Règle 13** Le fil d'Ariane doit être directement en dessous du bandeau supérieur.

**Règle 14** Le bloc Marianne et le titre du site doivent comporter un lien vers la page d'accueil du site.

Figure 9 Bonne pratique de positionnement du fil d'Ariane (source : portail de la DILA)



## Menu vertical

**Règle 15** Si le site dispose d'un menu de navigation **vertical**, celui-ci doit être situé **à gauche dans le bloc principal**.

### Voir aussi

Consignes sur les systèmes de navigation : Chapitre 1 :

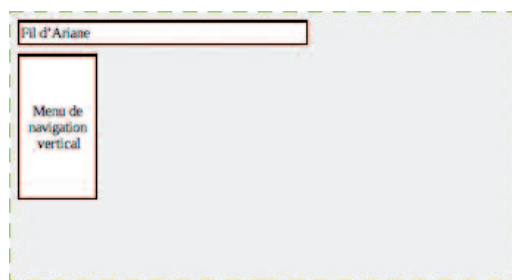


Figure 10 Proposition de bloc principal

### Bonne pratique

Site du Ministère de l'Écologie, du Développement durable, et de l'Énergie : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Actualites,129-.html>

Aucune autre contrainte de positionnement sur le bloc principal n'est imposée par la Charte Internet de l'État. Les règles applicables sur la présence et l'utilisation des contenus sont présentées dans les chapitres contenus textuels, contenus multimédias et autres contenus.

### Voir aussi

Consignes sur les contenus :  
Chapitre 4 : Contenus multimédias

## Pied de page

Le pied de page constitue un élément de navigation et un point de repère tout au long du site. Il contient obligatoirement les éléments suivants détaillés ci-dessous.

### Mots-clés

Plan du site, recherche, sondage, répertoire des informations publiques, mentions légales, contact, FAQ

**Règle 16** Le pied de page doit reprendre à *minima* l'ensemble des rubriques de **niveau 1**, ainsi que les **principales rubriques de niveau 2**.

Le pied de page doit également faire figurer des liens vers les pages suivantes :

- Page "Contact"
- Plan du site
- Mentions légales
- Page "Accessibilité"
- Répertoires des informations publiques ou Data.gouv.fr
- Recueil de l'avis des utilisateurs
- Horaires et plans d'accès (si la page existe) et démarches en ligne (si la page existe)

**Règle 17** Le pied de page doit **afficher les liens ou les logotypes de :**

- [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)
- [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)
- [www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr)
- [www.france.fr](http://www.france.fr)

Ceux-ci renvoient vers les sites concernés.



Figure 11 Bonne pratique de pied de page (Source : inspiré du site du Ministère de l'Intérieur)

**Ressources**

Les logotypes pour le pied de page sont disponibles sur demande à l'adresse suivante : [charte-internet@premier-ministre.gouv.fr](mailto:charte-internet@premier-ministre.gouv.fr)

**Page contact**

**Règle 18** Les adresses électroniques cliquables (attribut "mailto") **sont interdites** pour des raisons de compatibilité avec le poste de travail de l'utilisateur, comme sur l'ensemble des pages du site.

**Règle 19** L'utilisation **d'un formulaire** comme un des moyens de contact est obligatoire, sauf problématique justifiée.

**Règle 20** Le destinataire du formulaire doit être **unique**.  
Si le volume de questions posées est important, il est conseillé de proposer une **présélection des sujets** de questions posées afin de mettre en place un aiguillage des messages vers les services compétents.

**Règle 21** Les établissements disposant d'un accueil ouvert au public doivent fournir dans la page contact un lien vers les **horaires d'ouverture et le plan d'accès** à l'établissement.

**Bonne pratique**

Site du Ministère de l'Agriculture : <http://agriculture.gouv.fr/contact,1227>

**Voir aussi**

Consignes sur les formulaires : Chapitre 6 : Démarches en ligne et données personnelles >Formulaires

**Plan du site**

Le plan du site est un élément de navigation et d'orientation qui permet à l'utilisateur d'avoir une vision d'ensemble du site et d'atteindre un contenu quelque soit le niveau de profondeur dans l'arborescence.

**Règle RGAA Aider l'utilisateur à se situer**

- Critère 2.4.8 : Localisation

**Localisation du plan de site**

- Critère 3.2.3 : Navigation cohérente

## Mentions légales

**Règle 22** Une page “Mentions légales” doit être présente sur le site

**Règle 23** Les mentions légales doivent renseigner les informations suivantes :

- informations sur l’éditeur
- informations sur le traitement des données personnelles
- informations sur la présence de liens hypertextes

### Ressource

La CNIL propose un outil de création des mentions légales concernant le traitement des données personnelles : mentions légales

### Bonne pratique

Site France.fr :  
<http://www.france.fr/page/mentions-legales>

## Page “Accessibilité”

**Règle 24** La page “Accessibilité” doit lister les pages ou secteurs du site ne respectant pas les exigences d’accessibilité énoncées dans le RGAA

**Règle RGAA** Modalités d’application du RGAA

- iCritère 5.4 : Attestation de conformité

## Aide aux usagers

La Charte Internet de l’État oblige à minima au site qui propose des démarches en ligne de mettre à disposition une page d’aide comprenant une foireaux questions (FAQ). En complément d’autres outils d’aide peuvent être implémentés, comme une assistance téléphonique, des infos bulle ou encore un lexique des termes employés.

**Règle 25** Si le site propose aux internautes des démarches en ligne il est obligatoire de proposer un mécanisme d’aide aux usagers comprenant à minima une foire aux questions. La FAQ doit répondre aux principales questions posées par les utilisateurs et leur offrir la possibilité d’ajouter des questions à celles référencées.



Figure 12 Exemple de FAQ en accordéon (Ministère de la Défense)

**Règle 26** Si le site propose une assistance téléphonique, il doit **faire figurer le prix de l’appel** pour l’usager et **les horaires d’ouverture du service**.



Si vous n’avez pas trouvé la réponse, vous pouvez contacter l’assistance par téléphone au 0800 123 456 (coût d’un appel local depuis un poste fixe), tous les jours, de 8h à minuit.

Figure 13 Exemple de présentation pour l’assistance téléphonique

### Règle RGAA Aide à la compréhension

- Critère 3.1.3 : Mots rares
- Critère 3.1.4 : Abréviations
- Critère 3.1.6 : Prononciation

### Répertoire des informations publiques / Data.gouv.fr

La page “Répertoire des informations publiques” a pour but de recenser les données publiques réutilisables de l’administration et de permettre au portail data.gouv.fr de référencer automatiquement ces informations.

**Règle 27** Un lien vers la page du “Répertoire des informations publiques” ou un lien vers le site **data.gouv.fr** doivent être présents dans le pied de page du site. Si l’administration en charge du site n’est pas en mesure de réaliser la page “répertoire des informations publiques”, le lien vers le portail data.gouv.fr est suffisant.

**Règle 28** Si le site comporte un “Répertoire des informations publiques”, les informations présentes sur celui-ci doivent être **accessibles via un flux XML**. Pour en faciliter sa réutilisation, chaque document (ou chaque corpus de documents) est accompagné, à minima, **des renseignements** suivants :

- titre
- date de création
- nature ou type de ressource
- format du fichier
- dates et fréquence des mises à jour éventuelles et objet des mises à jour description et/ou mots clés
- conditions de réutilisation (adresse de la licence ou des textes réglementaires – décret ou arrêté- si la réutilisation du document est soumise à une redevance).

Parcourir	Version imprimable
<b>Informations juridiques</b>	<b>Centre d'analyse stratégique</b> Décret n° 2006-260 du 6 mars 2006 instituant la création du Centre d'Analyse Stratégique 
<a href="#">Textes législatifs et réglementaires</a>	
<a href="#">Circulaires et instructions</a>	
<a href="#">Standards, normes et certification</a>	
<b>Informations administratives</b>	<b>Centre d'analyse stratégique / Conseil d'analyse économique</b> Décret n° 97-766 du 22 juillet 1997 portant création du Conseil d'analyse économique 
<b>Communication</b>	
<b>Informations budgétaires et financières</b>	
<b>Informations économiques et sur les politiques publiques</b>	<b>Centre d'analyse stratégique / Centre d'analyse stratégique</b> Décret n° 2004-666 du 8 juillet 2004 portant création du Conseil d'analyse de la société 

Figure 14 Exemple de présentation des informations publiques (site du Gouvernement)

**Règle 29** Lorsque la page “Répertoire des informations publiques” utilise des pictogrammes pour informer des conditions de réutilisation des informations, elle doit reprendre les **pictogrammes de l’APIE** et en respecter le mode d’emploi.

### Ressources

Le guide “ETALAB-APIE” des répertoires des informations publiques : [www.data.gouv.fr](http://www.data.gouv.fr)

## Recueil de l'avis des utilisateurs

La page recueil des avis utilisateurs a pour objectif d'inciter les internautes à partager leurs retours d'expérience afin d'améliorer à terme la qualité de navigation et d'information des sites internet de l'État.

**Règle 30** La présence de l'**outil d'évaluation mis à disposition par le service d'information du Gouvernement** concernant la qualité du site et des services proposés est **obligatoire** sur le site. Ce système permettra à l'internaute d'évaluer rapidement la qualité du site et de comparer son appréciation aux avis des autres utilisateurs.

**Règle 31** Cet outil devra être accessible depuis un lien présent dans le pied de page intitulé "Recueil de l'avis des utilisateurs".

**Règle 32** La page intitulée "Recueil de l'avis des utilisateurs" devra mentionner de manière obligatoire une adresse mail dédiée au recueil des avis des utilisateurs. Les adresses électroniques cliquables (attribut "mailto") sont interdites, et l'utilisation d'un formulaire est conseillée.



# CONTENUS

## CHAPITRE 3 : CONTENUS TEXTUELS

Il est ici question des consignes de mise en forme de tous les contenus textuels.

1. Formatage d'un texte
2. Contenus de type article

### Mots-clés

Police, caractère, texte, article, couleurs, contraste, encodage, lisibilité, formatage

### Formatage d'un texte

**Règle 33** L'encodage des caractères utilisés doit être l'**UTF-8**. Ce choix doit être renseigné dans les balises <meta> de chaque page.

**Règle 34** La police utilisée doit être sans serif (exemple : Arial, Verdana...). Il ne doit pas y avoir plus de **4 styles de police** utilisés sur une même page. Un style définit : la police, la taille de la police, les attributs de la police (droit, italique, gras, etc.), la casse, l'interlignage, l'inter lettrage, la couleur et l'alignement du texte. Enfin l'**association** d'une hiérarchie de styles de police à des niveaux d'information doit être **cohérente et respectée** sur l'ensemble du site.

**Règle 35** La **taille** de la police utilisée doit être au minimum de **12 pixels** pour le contenu principal.

**Règle 36** Le **soulignement** doit être réservé **aux liens hypertextes**.

**Règle 37** La couleur peut être utilisée à condition qu'elle respecte les critères du RGAA.

### Ressources

Un outil pour mesurer facilement le contraste entre deux couleurs est disponible ici : [Contrôle du contraste](#)

### Consigne RGI Interopérabilité technique

- §3.1.1 : Encodage des caractères
- §3.1.2 : Polices d'écriture

### Règle RGAA Présentation du texte

- Critère 1.4.8 : Présentation visuelle

#### Texte dans les images

- Critère 1.4.5 et 1.4.9 : Texte sous forme d'image

#### Augmenter la taille du texte

- Critère 1.4.4 : Redimensionnement du texte

#### Texte clignotant

- Critère 2.2.2 : Mettre en pause, arrêter, masquer

#### Couleur des textes

- Critère 1.4.1 : Utilisation de la couleur
- Critère 1.4.3 et 1.4.6 : Contraste

## Contenus de type article

La Charte Internet de l'État n'impose pas de règles éditoriales pour la rédaction du contenu des articles. Cependant certaines règles concernant la mise en forme sont détaillées ci-après :

**Règle 38** La date de publication ou de mise à jour de l'article doit être indiquée sur la page de l'article en question.

**Règle 39** La longueur du texte ne doit pas dépasser 4 écrans de 768 pixels de haut. Une fois atteinte cette limite, il faut paginer l'article.

**Règle 40** Si une possibilité d'imprimer l'article est proposée, une feuille de style dédiée à l'impression doit être appliquée. Celle-ci doit reprendre les éléments suivants :

- l'émetteur du site (y compris son identifiant visuel)
- la date de l'impression
- l'URL de la page
- le chemin de la page dans le site (fil d'Ariane).

**Règle 41** Le site doit mettre à disposition de l'utilisateur un système de glossaire (page ou infobulle) définissant les termes complexes utilisés.

### Exemple d'utilisation de l'attribut html "abbr" : HTML

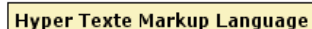
A screenshot of a tooltip box with a yellow background and a black border. The text inside the box reads "Hyper Texte Markup Language". A mouse cursor is visible at the top left corner of the box, pointing towards the text "HTML" in the heading above.

Figure 15 Exemple d'info bulle pour une abréviation

### Consigne RGI Formatage de l'article pour l'impression

- § 3.2.5 : Échange de données numériques d'impression

### Règle RGAA Texte compréhensible par tous

- Critère 3.1.3 : Mots rares
- Critère 3.1.4 : Abréviations
- Critère 3.1.5 : Niveau de lecture
- Critère 3.1.6 : Prononciation

# CHAPITRE 4 : CONTENUS MULTIMÉDIAS

Il est ici question des règles de publication des contenus multimédias suivants :

- images
- sons, vidéos et animations

## Mots-clés

Image, audio, vidéo, flash, animation, pictogramme, icône

## Images

Selon les fonctions associées aux images, des règles spécifiques sont imposées. Les fonctions qui sont concernées sont les suivantes :

- fonction informative (ex : schéma, pictogramme)
- fonction de navigation (ex : image-lien)
- fonction décorative (ex : image de fond)

La Charte Internet de l'État rappelle les règles du RGI quant aux formats d'image utilisables sur un site web.

### Règles générales sur les images

**Règle 42** Les images ayant une fonction **informative** ou de **navigation** doivent avoir **une alternative textuelle** (attribut "alt"). Les images ayant une fonction **décorative** doivent avoir **une alternative textuelle du type** « alt="" » ce qui correspond à un attribut vide.

## Voir aussi

Consignes sur la compatibilité avec les navigateurs Internet :  
Chapitre 7 : Vie du site > Compatibilité avec les navigateurs internet

### Consigne RGI Formats d'image autorisés

- § 3.1.3 : Formats d'image
- § 3.1.6 : Formats d'objet graphique 2D

### Règle RGAA Alternative aux contenus multimédias

- Critère 1.1.1 : Contenu non textuel

#### Incrustation de texte dans une image

- Critère 1.4.5 et 1.4.9 : Texte sous forme d'image
- Critère 1.4.6 : Contraste








## Pictogrammes

Le choix des pictogrammes est libre mais la Charte Internet de l'État impose certains symboles à employer afin d'avoir une présentation cohérente sur l'ensemble des sites.

### Règle RGAA Consistance de l'association d'une image à une signification

- Critère 3.2.4 : Identification cohérente

**Règle 43** Les pictogrammes à utiliser selon leur signification (ci dessous)

Signification	Symbole	Exemple
Contact	Enveloppe	
PDF	Fichier + mention « PDF »	
Accueil	Maison	
Imprimer	Imprimante	
Accessibilité concernant une adresse physique	Fauteuil roulant	
Authentification	Verrou	
RSS	Logo RSS	
Grossissement des caractères		A+ A

### Ressources

Les pictogrammes sont disponibles sur demande à l'adresse :  
Charte-internet@premier ministre.gouv.fr

## Sons, vidéos et animations

La Charte Internet de l'État rappelle les règles du RGI quant aux formats de fichier pour les sons ou les vidéos présents sur un site web.

**Règle 44** La lecture d'un contenu audio ou vidéo ne doit pas commencer sans demande préalable de l'utilisateur.

**Règle 45** Les **contenus vidéos** doivent être diffusés en utilisant la plateforme de diffusion interministérielle **fil'Gouv, sauf dérogation par accord du SIG.**

**Règle 46** Les vidéos diffusées sur fil'Gouv doivent disposer:

- d'un titre
- d'au minimum 5 mots clés d'une courte description
- d'une vignette (image de départ)
- d'un texte pour inciter à la lecture de la vidéo
- audio description, sous titres et une transcription textuelle.

**Règle 47** Si un contenu audio ou vidéo est disponible en téléchargement, **sa durée doit être signalée** en plus des informations requises pour tout fichier.



Figure 16 Exemple de lecteur fil'Gouv

**Ressources**

Consignes d'Adobe pour des contenus flash accessibles (en) : Adobe

**Voir aussi**

Voir aussi Consignes pour l'affiliation à la plateforme de diffusion vidéo fil'Gouv :  
charte-internet@premier-ministre.gouv.fr

**Voir aussi**

Consignes sur le téléchargement de fichiers :  
Chapitre 5 : Autres contenus >Fichiers

**Consigne RGI Formats multimédias autorisés**

§ 3.1.4 : Formats de séquence sonore

§ 3.1.5 : Formats de séquence vidéo

**Règle RGAA Alternatives aux contenus multimédias (sous-titres et audio transcription)**

- Règle 1.2 : Média temporel

**Contenus clignotant**

- Critère 2.3.1 : Pas plus de 3 flashes sous le seuil critique

**Accessibilité des lecteurs audio ou vidéo**

- Critère 1.4.2 : Contrôle du son

- Critère 2.1.3 : Clavier

- Critère 4.1.2 : Nom, rôle et valeur

- Critère 2.2.2 : Mettre en pause, arrêter, masquer

**Lancement automatique de la lecture**

- Critère 3.2.5 : Changement à la demande



# CHAPITRE 5 : AUTRES CONTENUS

Sont abordés ici les contenus autres que textes ou multimédias :

- liens hypertextes
- fichiers en téléchargement
- boutons d'action
- tableaux
- bannières promotionnelles
- flux RSS
- partage de favoris
- lettre d'information électronique

## Mots-clés

Liens, téléchargement, bouton, tableau, e-Régie, RSS, widgets, bookmarks

## Liens hypertextes

Nous distinguons ici deux types de liens :

- les liens textuels
- les liens dans une image

**Règle 48** Un lien textuel doit visuellement **se distinguer** du texte normal.

**Règle 49** La présentation et le comportement retenus pour les deux types de liens doivent être **identiques sur toutes les pages**.

**Règle 50** Dans le cas d'un lien textuel interne au site web, **le libellé du lien doit être aussi proche que possible du titre de la page cible ou intégrer des mots-clés décrivant le contenu de la page cible**.

**Règle 51** Les liens vers des sites externes doivent :

- s'ouvrir dans une **nouvelle fenêtre**
- se distinguer visuellement d'un lien interne (couleur par exemple)
- avoir la formule "Nouvelle fenêtre" dans l'attribut TITLE

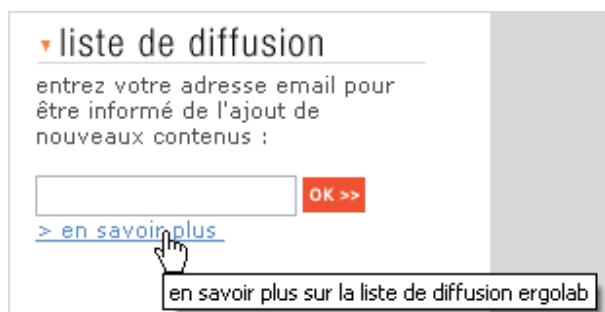


Figure 17 Exemple de bonne utilisation de la attribut <TITLE>

### Règle RGAA Alternative au contenu non textuel

- Critère 1.1.1 : Contenu non textuel

### Identification de la fonction d'un lien

- Critère 2.4.4 et 2.4.9 : Fonction du lien

### Identification des types de contenu

- Critère 3.2.4 : Identification homogène

### Ouverture dans une nouvelle fenêtre

- Critère 3.2.5 : Changement à la demande

## Fichiers

La Charte de l'Internet de l'État reprend les règles du RGI quant au choix des formats admis sur un site de l'État :

### Téléchargement descendant (download)

**Règle 52** Doivent figurer à côté du lien vers le fichier :

- le nom du fichier
- le format du fichier
- le poids du fichier
- date de mise à jour du fichier ou de publication.

**Règle 53** Pour les fichiers pesant plus de 5 Mo une estimation de la durée de téléchargement doit être renseignée.

<b>Taille :</b>	12.07 Mo
<b>Temps du téléchargement :</b>	
» en 512 K :	3 min et 13 s
» en 1024 K :	1 min et 36 s
» en 2 M :	48 secondes
» en 5 M :	19 secondes

Figure 18 Bonne pratique d'indication des durées de téléchargement (source : [www.telecharger.com](http://www.telecharger.com))

### Téléchargement montant (upload)

**Règle 54** Pour les téléchargements montants il est nécessaire de mentionner **le poids maximal** autorisé ainsi que **la liste des formats acceptés**.

**Règle 55** Il faut **notifier l'utilisateur** du succès ou de l'échec de son téléchargement.

### Consigne RGI Format des documents et archives

- § 3.2.1 : Échange de documents bureautiques révisables
- § 3.2.2 : Échange de documents bureautiques non révisables
- § 3.2.3 : Archivages de documents bureautiques non révisables statiques
- § 3.2.4 : Conservation des documents bureautiques dynamiques
- § 3.2.6 : Échange de documents structurés
- § 3.2.8 : Service de compression de fichiers

### Règle RGAA Information sur les fichiers en téléchargement

- Critère 2.4.4 : Fonction du lien



## Boutons d'action

Un bouton d'action est un lien particulier qui déclenche un traitement de l'information.

**Règle 56** Les boutons d'action doivent être **représentés de manière distincte** des autres liens.

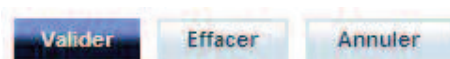


Figure 49 Exemple de boutons d'action avec mise en évidence de l'action par défaut

### Libellés des boutons d'action

**Règle 57** L'apparence et le libellé des boutons d'action sont identiques sur toutes les pages. Il ne doit pas dépasser **15 caractères**.

**Règle 58** Des libellés sont imposés pour les fonctionnalités suivantes :

Fonction associée	Libellé
Confirmer un choix ou une opération	Valider
Poster un formulaire	Envoyer
Lancer une requête	Rechercher ou OK
Vide les champs d'information	Effacer
Quitter la procédure/démarche	Annuler
Revenir à l'étape précédente	Retour
Aller à l'étape suivante	Suivant
Déconnexion	Déconnexion
Partager	Partager
Ajouter	Ajouter
Télécharger	Télécharger

### Présentation des boutons

**Règle 59** Les boutons d'action ne doivent pas être au format image à moins de proposer une version alternative accessible. Le survol d'un bouton d'action actif doit être visible.



Figure 20 Exemple de changement d'état du bouton au passage de la souris et du focus (surbrillance de l'item sélectionné)

**Règle 60** L'attribut **TITLE** doit être renseigné afin que l'info-bulle apparaisse lors du survol du bouton. L'info-bulle décrit l'**action liée au bouton** d'action.

### Règle RGAA Contraste des libellés des boutons

- Critère 1.4.3 et 1.4.6 : Contraste (minimum et maximum)

### Focus sur les boutons

- Critère 2.4.7 : Visibilité du Focus

## Tableaux

**Règle 61** Les tableaux comportent un **en-tête** pour chaque colonne faisant office de libellé pour les champs contenus dans la colonne.

43 résultats

10 par page OK 1|2|3|4

N° de centre	Nom	Adresse	CP	Ville
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 1	55, rue des Lauriers	77 288	MELUN
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 2	48, rue des Gardes	77 288	MELUN
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 3	13, rue de le Bretonnière	77 288	MELUN
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 4		77 288	MELUN
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 5	6, rue de la Pommeraie	77 288	MELUN
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 6	38, square des Moines	77 288	MELUN
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 7	38, rue des Noés	77 288	MELUN
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 8	48, rue des Gardes	77 288	MELUN
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 9	13, rue de la Bretonnière	77 288	MELUN
<a href="#">123 456 789</a>	Nom 10	50, rue des Grandes Mottes	77 288	MELUN

43 résultats

10 par page OK 1|2|3|4

▲ Retour en haut de page

Figure 51 Exemple de tableau paginé

**Règle 62** Lorsque l'utilisateur peut déclencher une action sur les items d'un tableau, il doit **pouvoir cocher plusieurs ou toutes les lignes** pour leur appliquer cette action. Dans le cas d'un tableau paginé, l'action s'applique uniquement à la page visualisée à l'écran.

Supprimer Transférer

<input type="checkbox"/>	Nom du document	Date	Type de document	Auteur
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Certificat de non-gage</a>	01/01/08	Certificat	Jean Desmoulins
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Certificat de concubinage</a>	14/02/08	Certificat	Jean Desmoulins
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Attestation de l'employeur</a>	31/03/08	Attestation	Jean Desmoulins
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Certificat médical</a>	10/05/08	Certificat	Jean Desmoulins
<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Formulaire de demande d'aide</a>	23/06/08	Formulaire	Jean Desmoulins
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Récépissé dépôt de plainte</a>	12/07/08	Accusé de réception	Jean Desmoulins

Supprimer Transférer

Figure 22 Exemple de tableau avec outil de sélection multiple des items

### Règle RGAA Identification des données dans un tableau

- Critère 1.3.1 : Informations et relations
- Critère 2.4.6 : En-têtes et étiquettes

#### Lecture d'un tableau au clavier

- Critère 1.3.2 : Ordre séquentiel logique

#### Navigation au clavier

- Critère 2.1.3 : Clavier

## Bannières promotionnelles (Service e-Régie)

E-Régie est un dispositif mutualisé de gestion de campagnes promotionnelles qui permet de programmer l'affichage bannières dynamiques dans les espaces prévus sur les sites Internet de l'État. Ce service est administré par le service d'information du Gouvernement (SIG).

**Règle 63** Les bannières promotionnelles et publicités doivent être validées par le **service e-Régie** du SIG.

**Règle 64** Les pages **d'accueil** des sites doivent **arborer un emplacement e-Régie**. Dans le cas où d'autres pages bénéficieraient d'un fort trafic, des emplacements complémentaires peuvent être prévus. Les emplacements réservés aux bannières E-Régie sur les pages du site émetteur doivent respecter l'une des dimensions suivantes : 468x60 - 728x90 -300x250 - 180x150.

**Voir aussi**

Pour s'affilier au service e-Régie veuillez contacter le SIG à l'adresse suivante :  
charte-internet@premier-ministre.gouv.fr

**Règle RGAA Vitesse de défilement des contenus**

- Critère 2.2.2 : Mettre en pause, arrêter, masquer

**Remplacement des médias temporels**

- Critère 1.2.1 : Contenu audio ou vidéo préenregistré

## Flux RSS

La syndication de flux RSS consiste à rendre le contenu d'un site instantanément disponible à d'autres sites. Ainsi, dès lors que le contenu syndiqué d'un site est mis à jour (création ou modification d'un article), le flux RSS est automatiquement mis à jour.

**Règle 65** Si un site Internet public agrège sur ses pages un flux RSS issu d'un site tiers, **il endosse la responsabilité** propre à un éditeur de contenu et doit le signaler dans les mentions légales du site.

**Règle 66** Les flux RSS doivent être indiqués par **un pictogramme dédié**.

**Règle 67** La mise à disposition de flux RSS doit prévoir **une aide contextuelle** pour utilisateurs afin de faciliter l'utilisation de ces flux.

**Consigne RGI Flux RSS**

- §3.2.9 : **Syndication de contenu**

**Voir aussi**

Consignes sur les pictogrammes : Consignes sur les pictogrammes :  
Chapitre 4 : Contenus multimédia > Pictogrammes

## Partage communautaire de contenus

Le partage communautaire de contenus ou encore partage de signets (social bookmarking) permet aux internautes de stocker, classer, chercher et partager leurs liens favoris.

**Règle 68** Les éléments de partage communautaire doivent être indiqués par **les pictogrammes dédiés dans la zone de fonction associée à l'article**.

**Voir aussi**

Consignes sur les pictogrammes : Consignes sur les pictogrammes :  
Chapitre 4 : Contenus multimédias > Pictogrammes

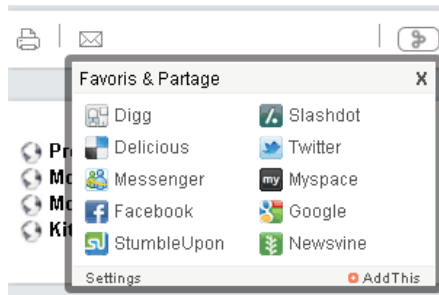


Figure 23 Exemple d'un article de fonctionnalités de partage communautaire de contenus via 8 réseaux (Source : Ministère de la Justice)

## Lettre d'information électronique

La lettre d'information (infolettre ou newsletter) est un courrier électronique qui est envoyé à des utilisateurs abonnés.

**Règle 69** Les lettres d'information doivent être proposées à la fois au **format HTML** et au **format texte**.

**Règle 70** Toute constitution de fichier d'abonnés doit faire préalablement l'objet d'une déclaration à la Cnil.

**Règle 71** Les **conditions d'utilisation des lettres d'informations** doivent figurer sur la page "mentions légales" du site émetteur.

**Règle 72** Un mécanisme de **désinscription à l'abonnement** aux lettres d'information doit être disponible dans chacune des lettres et sur le site.

Figure 24 Bonne pratique de formulaire d'inscription et désinscription à une lettre d'information (Source : www.gouvernement.fr)

### Voir aussi

Consignes sur la déclaration des listes d'abonnés à la CNIL : Chapitre 6 :  
 Démarches en ligne et données personnelles  
 Conservation des données personnelles

# FONCTIONNALITÉS

## CHAPITRE 6 : DÉMARCHES EN LIGNE ET DONNÉES PERSONNELLES

Il est ici question des principaux outils qui permettent aux sites de l'État de proposer des services interactifs et/ou personnalisés à l'utilisateur :

- démarches en ligne
- formulaires
- utilisation des données personnelles

### Ressources

Pour signaler une démarche en ligne à référencer sur [servicepublic.fr](http://servicepublic.fr) :  
contacter la DILA/Service-public.fr – [www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr)  
Tel : 01.40.58.75.00 – 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15  
Pour demander l'homologation d'une démarche en ligne auprès de la DGME :  
contacter DGME Service Projets Tel : 01.53.18.05.24. 64-70, allée de Bercy, Bâtiment Sully, 75572 Paris

### Mots-clés

Formulaires, authentification, démarche en ligne, téléservice, outil de suivi, accusé de réception

### Démarches en ligne

Pour définir la démarche en ligne, la Charte Internet de l'État reprend la définition du "téléservice" donnée par l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives : "Tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives."

Dans ce chapitre la notion de démarche en ligne couvre :

- les étapes en ligne (interactions avec l'utilisateur via internet)
- les étapes hors ligne (traitements par la ou les administration(s) concernée(s))

### Mise en place d'une démarche en ligne

Selon les termes du communiqué diffusé à l'issue du conseil des ministres du 9 décembre 2009, "la RGPP doit également permettre d'améliorer la qualité de service. S'agissant de l'accueil, les guichets uniques à distance seront renforcés (raccordement de tous les sites publics à [mon.servicepublic.fr](http://mon.servicepublic.fr) d'ici à fin 2011 et lien systématique entre le 39 39 et les autres services d'appels)".

**Règle 73** Toute mise à disposition d'une démarche en ligne doit être homologuée par la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) et signalée auprès de la direction de l'information légale et administrative (DILA) /Service-public.fr. La démarche sera alors référencée dans les pages du portail et annoncée dans la lettre hebdomadaire de service-public.fr.

**Règle 74** Le **déla**i de traitement d'une démarche en ligne doit être **affiché** avant le démarrage de celle-ci.

### Suivi de l'avancement d'une démarche en ligne

**Règle 75** Un site qui propose une démarche en ligne doit mettre à disposition un **outil de suivi de l'avancement** de la démarche. Cet outil délivrera un accusé de réception de la demande de l'utilisateur (obligation d'être **envoyé dans les 48 heures**) sous forme d'un courriel et/ou d'une notification dans l'outil de suivi de la démarche.

Il doit également indiquer :

- la date et le statut de début du traitement par l'administration
- la date et le statut de fin de traitement par l'administration



Figure 25 Exemple de suivi de démarche sur Mon.service-public.fr

### Ressources

La DGME propose un outil de création de démarches en ligne avec mécanisme de suivi. Pour plus d'informations contacter : DGME Service Projets  
Tel : 01.53.18.05.24. 64-70, allée de Bercy, Bâtiment Sully, 75572 Paris

### Consigne RGS Accusé de réception

- § 4.2 : Règles et recommandations de sécurité

### Consigne RGI Services en ligne

- § 4.3.1 : Protocole d'échange des messages de l'administration
- § 4.3.2 : Les services Web SOAP
- 4.3.3 : Les services Web REST

### Utilisation du courrier électronique

- § 4.2.1 : Messagerie

## Formulaires

La Charte Internet de l'État définit un formulaire comme l'**outil permettant la saisie d'informations** par l'utilisateur dans le but de les transmettre, de les conserver ou encore d'alimenter une démarche en ligne.

**Règle 76** Pour publier un formulaire en ligne, celui-ci doit être préalablement **déclaré auprès de la direction générale de modernisation de l'État (DGME)** sauf en cas de dérogation prévue par le décret n°98-1083 du 2 décembre 1998. Le **formulaire Cerfa** doit être publié uniquement sur le site de la DGME ([formulaires.modernisation.gouv.fr](http://formulaires.modernisation.gouv.fr)), sauf dérogation.

**Règle 77** La direction de l'information légale et administrative (DILA) doit être **informée** de l'homologation et de la publication du formulaire pour le référencer sur [www.servicepublic.fr](http://www.servicepublic.fr) (décret n°99-68 du 2 février 1999)

**Pour contacter la DILA/Service-public.fr** : [www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr)

Tel : 01.40.58.75.00, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15

### Ressources

Pour déclarer un formulaire à la DGME contacter : DGME Service Projets  
Tel : 01.53.18.05.24. 64-70, allée de Bercy, Bâtiment Sully, 75572 Paris

### Règle RGAA Alternatives aux champs d'un formulaire

- Critère 1.1.1 : Contenu non textuel

#### Assistance dans l'utilisation d'un formulaire

- Règle 3.3 : Assistance à la saisie : aider l'utilisateur à éviter et à corriger les erreurs de saisie

#### Constance de l'intitulé d'un champ du formulaire

- Critère 3.2.4 : Identification cohérente

### Présentation d'un formulaire

**Règle 78** La manière de signaler les champs obligatoires doit être identique pour tous les formulaires. Elle doit être expliquée au **début de chaque formulaire**.

**Vos coordonnées**

Le symbole \* indique les champs obligatoires

Le document doit être envoyé:  En France OU  A l'étranger ?

**Indiquez l'adresse:**

Numéro\* :  ex: 103

Rue, Boulevard, Avenue...\* :  ex: Rue Brune

Code postal (5 caractères)\* :  ex: 75016 pour Paris 16e

Figure 26 Bonne pratique de présentation de la signalisation des champs obligatoires

**Règle 79** Les **boutons d'actions** associés au formulaire (valider, annuler, effacer...) doivent être présents **en dessous du formulaire**.

**Règle 80** Si un système de **CAPTCHA** est utilisé pour éviter une soumission frauduleuse du formulaire, il doit disposer d'une alternative sonore.

### Voir aussi

Consignes sur les boutons d'action :  
Chapitre 5 : Autres contenus > Boutons d'action

## Règle RGAA Utilisation des CAPTCHA

- Contenu non textuel

### Signalisation des champs obligatoires

- Critère 1.3.1 : Information et relations

### Navigation au clavier dans un formulaire

- Critère 2.1.1 : Clavier

### Mise en valeur du champ en cours de saisie

- Critère 2.4.7 : Visibilité du focus

## Navigation dans les formulaires

**Règle 81** Si le formulaire dépasse deux écrans de 768 pixels de hauteur, il doit être scindé en plusieurs pages.

### Les règles suivantes s'appliquent dans le cas d'un formulaire séparé en plusieurs pages :

**Règle 82** Les informations saisies doivent être **automatiquement enregistrées** à chaque **page** pour limiter la ressaisie par l'utilisateur.

**Règle 83** Une description des différentes pages doit être **présentée** en amont du formulaire, de même qu'une **page de synthèse** récapitulant les différentes informations saisies doit être intercalée avant la soumission finale du formulaire.

**Règle 84** Un système de navigation dédié au formulaire doit permettre à tout moment à l'utilisateur de :  
Revenir à une page précédente  
Déterminer la page à laquelle il se trouve et le nombre de pages restantes.



Figure 267 Exemple de système de navigation dans un formulaire à pages multiples

### Mots-clés

Consignes les systèmes de navigation, voir : Chapitre 1 :

## Utilisation des données personnelles

Pour simplifier l'expérience de l'utilisateur et personnaliser son offre, le site peut lui proposer de retrouver des données le concernant (favoris, coordonnées...) après une authentification.

### Authentification

**Règle 85** Si un mécanisme d'authentification pour accéder à des démarches en ligne concernant le public "Particulier" est disponible sur le site alors il doit **aussi être possible** pour l'utilisateur de s'authentifier avec mon.service-public.fr.

**Règle 86** Le **mécanisme d'authentification à mon.service-public.fr** doit être constitué des éléments suivants :

- Le **logotype** de mon.service-public.fr
- Un **lien texte vers la page de connexion** de mon.service-public.fr





Figure 28 Exemple de zone d'authentification proposant les deux mécanismes (Source : Assurance Retraite)

**Règle 87** Une fois connecté, le site doit proposer un **mécanisme de déconnexion** de mon.service-public.fr. Ce mécanisme doit être constitué des éléments suivants :

- le **logotype** de mon.service-public.fr avec un lien vers le portail
- un **lien de gestion des liaisons** avec mon.service-public.fr
- un **lien de déconnexion globale** de mon.service-public.fr.



Figure 29 Exemple de mécanisme de déconnexion de mon.service-public.fr

**Voir aussi**

Consignes sur le positionnement des mécanismes d'authentification, voir :  
Chapitre 2 : Structure des pages > Bandeau supérieur

**Ressources**

Pour fédérer son site à mon.service-public.fr contacter : DGME Service Projets

**Consigne RGI Mécanisme d'authentification**

- § 4.4.1 : Services d'annuaires et fédération d'identité

**Consigne RGS Sécurisation de l'authentification**

- § 3.2 : Authentification

**Mécanismes d'identification**

- §3.3 : Signature électronique

**Règle RGAA Renouvellement de l'authentification**

- Critère 2.2.5 : Nouvelle authentification

**Conservation des données personnelles**

**Règle 88** Tout formulaire en ligne doit être **pré-rempli avec les données personnelles** dont dispose le site.

**Règle 89** Si le site est fédéré et que l'utilisateur utilise son compte mon.service-public.fr alors il doit lui être proposé, à **chaque transmission de documents justificatifs**, de **déposer ces documents dans l'espace personnel de stockage** de l'utilisateur.

**Règle 90** Si le site **conserve des données personnelles** sur des utilisateurs dans un espace autre que celui de mon.service-public.fr, il doit préalablement **déclarer ce fichier** à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

**Ressources**

Formulaire de déclaration d'un fichier de données personnelles auprès de la CNIL :  
Déclaration à la CNIL

**Consigne RGS Protection des données personnelles**

- § 3.4 : Confidentialité

**Règle RGAA Modification des données personnelles**

- Critère 3.3.4 : Prévention des erreurs (juridiques, financières, données)

# GESTION OPÉRATIONNELLE

## CHAPITRE 7 : VIE DU SITE

Ce chapitre décrit les principales procédures à respecter selon les phases d'un projet de site Internet de l'État :

- Cadrage du projet
- Réalisation du site internet
- Gestion du site
- Fin du projet : archivage du site ou fusion

### Mots-clés

Architecture de l'information, nom de domaine, pilotage, Stat@Gouv, référencement, compatibilité, navigateur internet, script.

### Cadrage du projet

Le lancement d'un projet de création ou de refonte de site, est le début d'un long processus qui va durer entre 2 mois et 1 an, voire plus selon la taille du projet à réaliser et la nécessité de ressources humaines et financières importantes. Avant tout projet, assurez-vous de pouvoir répondre aux questions suivantes :

- Quel est l'objectif du site, sa fonction, et ses cibles ?
- Est-ce que ce projet nécessite la création d'un site indépendant ?
- Un autre site gouvernemental remplit-il déjà cette fonction ?
- Est-ce que je possède les ressources suffisantes à son alimentation en contenus et à sa gestion technique ?
- Quels sont les marchés et moyens financiers dont je dispose ?

Enfin le service d'information du Gouvernement recommande aux ministères de l'informer rapidement de leurs projets de création ou de refonte dans le cadre de la procédure d'agrément obligatoire, ceci afin d'éviter aux ministères d'avancer sur des projets dont l'agrément serait refusé, rendant impossible la mise en ligne du site ou d'un service en ligne.

### Réalisation du site Internet :

#### Architecture de l'information

Après la phase du cadrage, la phase de réalisation doit débuter par la définition de l'architecture de l'information du futur site. L'architecture de l'information est la **catégorisation de l'information** en une structure cohérente et hiérarchique. Elle permet le choix de systèmes de navigation adaptés à la structure et la taille du site et peut se formaliser sous forme d'arborescence.

**Règle 91** La définition de l'architecture de l'information doit répondre à **trois objectifs** :

1. Recenser les contenus du site
2. Catégoriser ses contenus en rubriques
3. Organiser les rubriques entre elles (hiérarchisation en plusieurs niveaux d'information, liens entre contenus...)

Dans la Charte Internet de l'État, deux notions sont utilisées pour caractériser l'architecture de l'information :

- **La profondeur** : le nombre de niveaux d'information du site (recommandation 4 maxi)
- **La largeur ou hauteur** : le nombre de rubriques à un niveau d'information donné (recommandation 9 maxi)

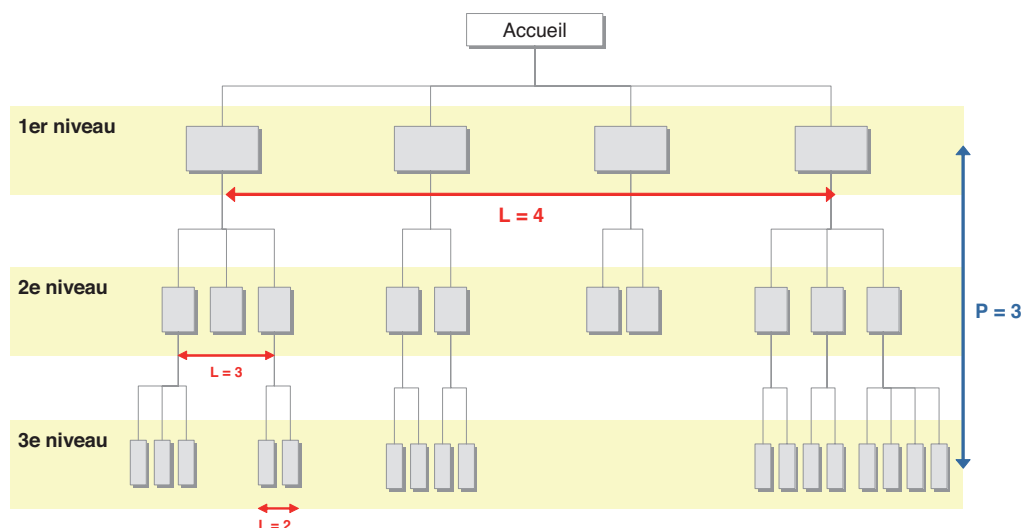


Figure 380 Illustration de la notion de largeur (L) et profondeur (P) d'un site web

#### Voir aussi

Voir aussi Consignes sur les aspects techniques de la réalisation, voir : Chapitre 7 : Vie du site > Langages de développement

#### Voir aussi

Consignes sur les systèmes de navigation, voir : Chapitre 1 :

### Noms de domaines

L'annexe 1 de cette circulaire décrit dans les détails la procédure d'agrément d'un nom de domaine ainsi que les conditions d'obtention de celui-ci.

**Règle 92** Tout projet de création de site, de nom de domaine ou sous domaine doit faire l'objet d'une **demande d'agrément** auprès du service d'information du Gouvernement (SIG), quelle que soit l'extension du nom de domaine choisie (.gouv.fr, .fr, .com ...).

**Règle 93** Les alias éventuels d'un site (noms de domaine pointant vers un contenu identique) doivent **rediriger (redirection 301) vers le nom de domaine principal afin de ne pointer que vers une seule et unique page.**

#### Ressources

Contact du SIG pour les demandes d'agrément : [agrementweb@premier-ministre.gouv.fr](mailto:agrementweb@premier-ministre.gouv.fr)

### Langages de développement

La Charte Internet de l'État rappelle les règles du RGI quant aux langages de programmation autorisés pour le développement d'un site web.

**Règle 94** L'intégralité du contenu du site (quelle que soit sa nature) doit être consultable après **désactivation des scripts** (ex : JavaScript).

## Ressources

Outil en français de validation des normes du W3C utilisées par le RGI :  
W3C Validator (Français)

### Consigne RGI Normes sur les langages utilisables pour internet

- § 4.1.1 : Technologies pour construire les IHM
- § 4.1.2 : Feuilles de styles
- § 4.1.3 : Utilisation de scripts

### Règle RGAA Pas de contrainte de temps

- Critère 2.2.1 : Réglage du délai

#### Pas de comportement imprévisible provoqué par des scripts

- Critère 3.2.1 : Au focus
- Critère 3.2.2 : A la saisie
- Critère 3.2.5 : A la demande

#### Respect des normes d'utilisation des attributs HTML

Critère 4.1.1 : Analyse syntaxique

## Gestion du site

Sont abordés ici les sujets relatifs aux performances du site en termes d'affluence et de confort d'utilisation pour l'utilisateur :

- Statistiques du site : Stat@Gouv
- Référencement naturel
- Compatibilité technique

### Statistique du site : Stat@Gouv

Stat@Gouv est un dispositif de mesure d'audience et de performances d'un site. Ce service est mis à disposition par le service d'information du Gouvernement (SIG) pour l'ensemble des sites gouvernementaux. Ce dispositif utilise un outil de mesure d'audience dont la précision et la méthode de mesure sont compatibles avec les recommandations et une certification OJD (Association pour le contrôle et la diffusion des médias). Il offre, notamment, les fonctionnalités suivantes :

- mesure du nombre de visites par page
- parcours de navigation des internautes
- remontée des erreurs de type 404
- indicateurs d'audience qualitatifs et quantitatifs

**Règle 95** L'utilisation du service Stat@Gouv est **obligatoire** de même que l'intégration de marqueurs de mesure d'audience sur **toutes les pages**.

- Pour intégrer le Stat@Gouv sur son site, il faut demander une ouverture de compte au SIG.
- Pour l'ouverture, il est nécessaire de **transmettre le nom de domaine** du site et **l'adresse électronique** du futur administrateur du compte.

## Ressources

Contact au SIG pour l'intégration ou informations sur le dispositif Stat@Gouv :  
Stat-gouv@premier-ministre.gouv.fr

## Référencement naturel

Voici une liste non exhaustive de bonnes pratiques à respecter pour optimiser le référencement naturel d'un site :

- Considérer l'optimisation du référencement du site **dès sa conception** (l'inclure dans le cahier des charges).
- **Respecter les critères d'accessibilité** du RGAA pour que le contenu du site soit compréhensible par les mécanismes d'indexation des moteurs de recherche.
- Utiliser des **expressions claires et explicites** dans la rédaction des titres des contenus et des pages.
- **Éviter la duplication de contenus (*duplicate contents*)** qui détériore le référencement - plusieurs pages avec un contenu identique). Si plusieurs pages identiques existent, les url de ces pages doivent être redirigées vers la page principale (via une redirection 301).
- **Éviter les acronymes.** Dans le cas d'administrations centrales ou d'opérateurs de l'État, dont l'acronyme développé en toutes lettres comprend trop de mots-clés (80 caractères espaces compris), l'url doit comporter le ou les mots-clés les plus pertinents faisant référence à leur mission ou à la thématique traitée.

### Bonne pratique

le site de la direction générale de la modernisation de l'État :  
modernisation.gouv.fr ou le site de la direction générale du Trésor :  
tresor.economie.gouv.fr.

- **Optimiser la balise <TITLE> META name="description"> et l'attribut <ALT>**
  - Mettre en valeur le nom de l'organisme émetteur.
  - Limiter si possible le champ à 80 caractères.
  - Insérer la description du contenu (texte affiché dans les résultats recherche du moteur) via la balise <META name="description">.
- Favoriser **les liens externes** vers d'autres sites de l'État.
- Multiplier **les liens internes** entre les contenus.
- Soumettre aux moteurs de recherche **un plan du site (sitemap)** qui permettra aux robots d'être et d'indexer l'intégralité du site internet.

### Ressources

Recommandations des moteurs de recherche concernant le : sitemap

### Voir aussi

Consignes sur les navigateurs en mode texte et l'accessibilité :  
Chapitre 7 : Vie du site > Compatibilité avec les navigateurs internet

## Compatibilité avec les navigateurs internet

Face à la multiplication des terminaux de consultation, la Charte Internet de l'État décrit les règles à respecter par les sites Internet pour obtenir une qualité de service satisfaisante.

**Règle 96** Les sites Internet de l'État doivent être optimisés pour un fonctionnement sur un écran d'une résolution de **1024x768 pixels**.

**Règle 97** Les sites doivent être compatibles avec les navigateurs suivants :

- Internet Explorer 6, 7, 8 et 9
- Mozilla Firefox 3.5 et ultérieure
- Safari 4 et 5
- Opéra

**Règle 98** L'intégralité du contenu textuel doit être accessible sur le **navigateur en mode texte**

La consultation par un navigateur en mode texte permet de facilement déterminer le **comportement lors d'une navigation au clavier** et donc la **conformité au RGAA**. Cela permet aussi d'identifier ce que comprendront les mécanismes d'indexation automatique des moteurs de recherche.



Figure 391 Exemple de consultation d'une même page sur un navigateur classique (partie haute) et sur un navigateur en mode texte (partie basse). (Source : [www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr))

## Ressources

Le navigateur en mode texte Lynx pour Windows/Mac/Linux est disponible ici : [Lynx](#)

**Consigne RGI** Compatibilité avec les navigateurs internet

- § 4.1.4 : Navigateurs web

**Compatibilité avec les protocoles réseaux**

- § 4.4.2 : Technologies

**Règle RGAA** Alternative aux contenus non textuels

Critère 1.1.1 : Contenu non textuel

**Navigation au clavier**

- Critère 2.1.1 : Clavier
- Critère 2.1.2 : Pas de piège au clavier
- Critère 2.4.1 : Contourner des blocs

**Contenu compréhensible indépendamment de sa présentation**

- Critère 1.3.1 : Information et relations
- Critère 1.3.2 : Ordre séquentiel logique
- Critère 1.3.3 : Caractéristiques sensorielles
- Critère 4.1.2 : Nom, rôle et valeur

## **Fin du projet : archivage du site ou fusion**

Chaque administration en charge de sites internet a pour obligation d'archiver les sites à la fermeture de ceux-ci.

**Règle 99** L'archivage sur support physique est obligatoire pour tout site n'étant plus mis à jour ou maintenu techniquement. La mise à disposition des archives reste sous la responsabilité du ministère.

**Règle 100** Les contenus archivés peuvent être intégrés à des sites encore en activité. Dans ce cas, une redirection définitive (type 301) doit être mise en place vers l'emplacement qui intègre les contenus. Après 3 ans, les redirections d'url peuvent être suspendues si celles-ci ne génèrent plus un trafic important.



# FORMULAIRE D'ÉVALUATION

Ce formulaire d'évaluation permet de connaître le degré de conformité d'un site au regard des règles prescrites par la Charte de l'Internet de l'État.

Si chaque règle est respectée, il faut indiquée un score de 1 dans la colonne "conformité", si cette règle ne l'est pas, il faut indiquer un score de 0.

La somme des scores indique le pourcentage de conformité du site en question.

Selon la circulaire du Premier ministre n°5574-SG du 16 février 2012, les sites Internet de l'État créés à compter du 1<sup>er</sup> mars 2012 (ou refondus) devront se conformer entièrement aux principes énoncés dans ce formulaire. Les sites existants avant cette date devront remplir au moins 80 % de conformité auxdits critères d'ici fin 2012, et 100 % d'ici fin 2013.

<b>Critères de conformité à la Charte Internet de l'État</b>	<b>Conformité</b>	<b>Observations</b>
<p><b>Gestion opérationnelle</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La définition de l'architecture de l'information répond aux objectifs suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>- Recensement des contenus du site</li><li>- Catégorisation des contenus en rubriques</li><li>- Organisation des rubriques entre elles</li></ul></li><li>2. Une demande d'agrément a été déposée auprès du SIG pour tout projet de création de site, noms de domaine ou sous-domaine</li><li>3. Les alias du site redirigent tous vers le nom de domaine principal (redirection 301)</li><li>4. L'intégralité du contenu du site est consultable après désactivation des scripts</li><li>5. Le site dispose des marqueurs de mesure d'audience Stat@Gouv sur toutes ses pages</li><li>6. Le site est optimisé pour un fonctionnement sur un écran d'une résolution de 1024x768 pixels</li><li>7. Le site est compatible avec les navigateurs suivants:<ul style="list-style-type: none"><li>- Internet Explorer 6, 7, 8 et 9</li><li>- Mozilla Firefox 3.5 et ultérieure</li><li>- Safari 3 et 4</li><li>- Opéra</li></ul></li><li>8. Le contenu textuel du site est accessible sur le navigateur en mode texte</li><li>9. Un système d'archivage sur support physique est prévu dès lors que le site ne sera plus mis à jour ou maintenu techniquement</li></ol>		

## Structure et éléments visuels

10. Le système de navigation principal est horizontal
11. Le format, le contenu et l'emplacement du système de navigation principal est identique sur toutes les pages du site
12. Tous les liens du système de navigation principal s'ouvrent dans la fenêtre active
13. Un ou des systèmes de navigation complémentaires ont été mis en place lorsque le site dépasse la profondeur maximale du système de navigation
14. Si le site dispose d'un menu de navigation vertical, celui-ci est situé à gauche dans le bloc principal
15. Dans un menu vertical, un seul item peut être déplié à la fois
16. Le fil d'Ariane est présent et son emplacement (directement en dessous du bandeau supérieur) est identique sur toutes les pages du site
17. Le bandeau supérieur et le pied de page sont présents sur toutes les pages du site
18. L'emplacement, la forme, le contenu et le comportement du bandeau supérieur et du pied de page sont identiques sur toutes les pages du site
19. Le bandeau supérieur comprend les éléments suivants :
  - Bloc "Marianne"
  - Titre et/ou adresse du site
  - Champ de recherche
  - Système de navigation principale
  - Authentification pour accéder, le cas échéant, à des démarches en ligne
20. Le pied de page reprend toutes les rubriques de niveau 1 et les principales rubriques de niveau 2
21. Le pied de page affiche les liens/logotypes des sites Légifrance, Service Public, Gouvernement.fr, et France.fr
22. Un lien vers la page du "Répertoire des informations publiques" ou vers le site data.gouv.fr est présent en pied de page
23. Un favicon permettant l'identification de l'émetteur est présent
24. Le titre de la page puis le titre du site sont renseignés sur toutes les pages du site
25. Le titre du site comporte un lien vers la page d'accueil du site
26. Le bloc Marianne est graphiquement conforme aux exigences de la Charte Internet de l'État
27. Le bloc Marianne comporte un lien vers la page d'accueil du site
28. Une fonctionnalité de recherche est présente sur le site
29. L'apparence, l'emplacement et le comportement de la fonctionnalité de recherche sont identiques sur l'ensemble des pages du site

<p>30. Il n'y a pas d'adresse électronique cliquable (attribut Mailto) sur le site</p> <p>31. Un formulaire de contact est présent sur le site</p> <p>32. Le destinataire du formulaire de contact est unique</p> <p>33. Les horaires d'ouverture au public et le plan d'accès des établissements sont précisés dans la page de contact</p> <p>34. Une page "Mentions légales" est présente sur le site et respecte les consignes de l'APIE</p> <p>35. Les Mentions légales du site comportent les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations sur l'éditeur</li> <li>- Informations sur le traitement des données personnelles</li> <li>- Informations sur la présence de liens hypertextes</li> </ul> <p>36. La page "Accessibilité" liste les pages/secteurs du site ne respectant pas les exigences d'accessibilité énoncées dans le RGAA</p> <p>37. Si le site propose des démarches en ligne, une aide aux usagers (FAQ) doit être présente sur le site.</p> <p>38. Si le site propose une aide téléphonique, le prix de l'appel et les horaires d'ouverture du service sont précisés</p> <p>39. Les informations présentant le Répertoire des informations publiques sont accessibles via un flux XML</p> <p>40. Les pictogrammes utilisés pour informer des conditions de réutilisation des informations sont ceux de l'APIE</p> <p>41. L'outil d'évaluation concernant la qualité du site et des services proposés est présent sur le site</p> <p>42. La page "Recueil de l'avis des utilisateurs" est accessible depuis le pied de page du site</p> <p>43. La page "Recueil de l'avis des utilisateurs" communique les résultats des études utilisateurs réalisées par le SIG</p> <p>44. Une adresse email de contact est mentionnée sur la page "Recueil de l'avis des utilisateurs"</p>		
<p><b>Contenus</b></p> <p>45. L'encodage des caractères utilisés est UTF-8</p> <p>46. La police utilisée est sans serif et il n'y a pas plus de 4 styles de police sur une même page</p> <p>47. Les pictogrammes utilisés sont conformes à la charte Internet de l'État</p> <p>48. La taille de la police est au minimum de 12 pixels pour le contenu principal</p> <p>49. Seuls les liens hypertextes sont soulignés</p> <p>50. Le contraste utilisé respecte les critères du RGAA</p> <p>51. La date de publication ou de mise à jour est indiquée sur les pages de contenu</p> <p>52. La longueur du texte ne dépasse pas 4 écrans de 768 pixels de haut</p> <p>53. Lorsque la longueur du texte dépasse 4 écrans de 768 pixels, l'article est paginé</p>		

<p>54. Une feuille de style dédiée est disponible pour l'impression d'un article et comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'émetteur du site (et son identifiant visuel)</li> <li>- La date de l'impression</li> <li>- L'URL de la page</li> <li>- Le fil d'Ariane</li> </ul> <p>55. peut être mis à disposition des usagers pour les contenus de sites Internet complexes, du point de vue technique par exemple, et nécessitant un accompagnement"</p> <p>56. Les images ayant une fonction informative ou de navigation ont une alternative textuelle (attribut "alt")</p> <p>57. La lecture d'un contenu audio ou vidéo requiert une demande de la part des utilisateurs</p> <p>58. Les contenus vidéo sont diffusés via la plateforme de diffusion interministérielle FilGouv</p> <p>59. Les contenus vidéos diffusés disposent des informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un titre</li> <li>- 5 mots-clés minimum</li> <li>- Une courte description</li> <li>- Une vignette (image de départ)</li> <li>- Un texte pour inciter à la lecture</li> </ul> <p>60. Les contenus audio et vidéo disponibles en téléchargement signalent la durée du contenu</p> <p>61. Les liens textuels se distinguent visuellement du texte normal</p> <p>62. La présentation et le comportement des liens hypertextes sont identiques sur toutes les pages du site</p> <p>63. Le libellé d'un lien interne au site web est aussi proche que possible du titre de la page cible ou intègre des mots-clés décrivant la page cible</p> <p>64. Les liens vers des sites externes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre</li> <li>- se distinguent visuellement des liens internes au site web</li> <li>- ont la formule "Nouvelle fenêtre" dans l'attribut "title"</li> </ul> <p>65. Les informations suivantes sont précisées lors d'un téléchargement descendant (ou download):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom du fichier</li> <li>- Format du fichier</li> <li>- Poids du fichier</li> <li>- Date de mise à jour du fichier ou de publication</li> </ul> <p>66. Les fichiers à télécharger (téléchargement descendant ou download) de plus de 5Mo apportent une estimation de la durée de téléchargement</p> <p>67. Les informations suivantes sont précisées lors d'un téléchargement montant (upload):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poids maximal autorisé</li> <li>- Liste des formats acceptés</li> </ul> <p>68. L'utilisateur reçoit une notification de réussite ou d'échec de son téléchargement</p> <p>69. Les boutons d'actions sont distincts des autres liens</p>		
--	--	--

<p>70. Les boutons d'actions sont identiques sur toutes les pages du site (apparence et libellé) et ne dépassent pas 15 caractères</p> <p>71. Les libellés choisis pour les boutons d'action sont conformes à ceux imposés par la Charte Internet de l'État</p> <p>72. Le survol d'un bouton d'action actif est visible</p> <p>73. Une info-bulle décrit l'action liée au bouton d'action (attribut Title)</p> <p>74. Les tableaux comportent un en-tête pour chaque colonne</p> <p>75. L'utilisateur peut cocher plusieurs ou toutes les lignes d'un tableau pour y appliquer une action</p> <p>76. La page d'accueil du site arbore un emplacement E-Régie et les bannières et publicités sont validées en amont par le SIG</p> <p>77. La responsabilité liée à l'agrégation de flux RSS sur son site est signalée dans les mentions légales</p> <p>78. Un pictogramme dédié indique la mise à disposition de flux RSS</p> <p>79. Une aide contextuelle à l'utilisation des flux RSS est mise en place pour les usagers</p> <p>80. Des pictogrammes dédiés sont utilisés pour les partages communautaires et situés dans la zone de fonction associée à l'article</p> <p>81. Les lettres d'information sont proposées à la fois au format html et au format texte</p> <p>82. La constitution d'un fichier d'abonnés a fait l'objet au préalable d'une déclaration à la Cnil</p> <p>83. Les mentions légales du site précisent les conditions d'utilisation des lettres d'information</p> <p>84. Un mécanisme de désinscription à l'abonnement aux lettres d'information est disponible dans chacune des lettres et sur le site</p>		
<p><b>Fonctionnalités</b></p> <p>85. Les démarches en ligne ont été homologuées par la DGME et signalées à la DILA</p> <p>86. Le délai de traitement d'une démarche en ligne est affiché avant le démarrage de celle-ci</p> <p>87. Un outil de suivi de l'avancement de la démarche est mis à disposition des utilisateurs</p> <p>88. Les formulaires en ligne du site ont été déclarés au préalable à la DGME et signalés à la DILA</p> <p>89. Les champs obligatoires des formulaires en ligne sont signalés de manière identique sur l'ensemble du site</p> <p>90. La signalétique des champs obligatoires des formulaires en ligne est expliquée au début de chaque formulaire</p>		

<p>91. Les boutons d'action associés à un formulaire en ligne sont situés en dessous du formulaire</p> <p>92. Les systèmes de CAPTCHA disposent d'une alternative sonore</p> <p>93. Le formulaire est scindé en plusieurs pages lorsqu'il dépasse deux écrans de 768 pixels</p> <p>94. Les formulaires en ligne sont pré-remplis avec les données personnelles dont dispose le site</p> <p>95. Lorsque le formulaire est scindé en plusieurs pages :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations saisies par l'utilisateur sont automatiquement enregistrées à chaque page</li> <li>- Une description des différentes pages est présentée en amont du formulaire</li> <li>- Une page de synthèse des informations est intercalée avant la soumission finale du formulaire</li> <li>- Un système de navigation dédié permet à l'internaute de déterminer sa position et de revenir à la page précédente</li> </ul> <p>96. Le mécanisme d'authentification pour accéder à des démarches en ligne permet également à l'utilisateur de s'authentifier au site mon.servicepublic.fr</p> <p>97. Le mécanisme d'authentification au site mon.service-public.fr est constitué :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du logotype du site mon.service-public.fr</li> <li>- D'un lien texte vers la page de connexion du site mon.service-public.fr</li> </ul> <p>98. Le mécanisme de déconnexion du site mon.service-public.fr est constitué :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du logotype de mon.service-public.fr avec un lien vers le portail</li> <li>- D'un lien de gestion des liaisons avec mon.service-public.fr</li> <li>- D'un lien de déconnexion globale de mon.service-public.fr</li> </ul> <p>99. Il est proposé à l'utilisateur utilisant son compte mon.service-public.fr de déposer les documents qu'il télécharge (téléchargement montant ou upload) dans son espace personnel de stockage</p> <p>100. La conservation des données personnelles des utilisateurs dans un fichier autre que celui de mon.service-public.fr a fait l'objet d'une déclaration à la Cnil</p> <p><b>Votre site est conforme à</b></p>		
	%	



CONTACT  
SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT  
DÉPARTEMENT COMMUNICATION EXTERNE  
TÉL. : 01 42 75 80 00

# LES ESSENTIELS DU SIG