

Critères Cerfa d'homologation des démarches en ligne

N°	Critères vérifiés par la Dinsic pour les démarches à fort volume ou sensibles	Critères à vérifier pour les démarches à faible volume ou peu sensibles
1	L'interface de la démarche en ligne est optimisée pour tous les terminaux (responsive).	Non
2	La démarche en ligne a fait l'objet de tests utilisateurs.	Oui
3	Lorsqu'une démarche en ligne comporte plusieurs pages de saisie, les données sont automatiquement sauvegardées au fur et à mesure de la saisie, a minima à chaque changement de page.	Oui
4	Les différentes étapes de la démarche en ligne sont visibles à tout moment, l'utilisateur peut se déplacer et sait à quelle étape il en est. Le dernier écran présenté à l'utilisateur avant transmission de sa demande est un récapitulatif des informations saisies et prêtes à être communiquées à l'administration.	Non
5	Après transmission de sa demande, l'utilisateur a accès à un récapitulatif imprimable reprenant les informations communiquées à l'administration.	Oui
6	La clarté du langage utilisé (interface, messages envoyés) a fait l'objet de vérifications lors des tests utilisateurs.	Oui
7	Il n'y a pas de sigles, ou ils sont développés au moins la première fois qu'ils sont utilisés sur chaque page.	Oui
8	Avant de commencer la démarche en ligne, l'utilisateur est informé sur: - les données et documents à fournir; - les données et documents obtenus auprès d'autres administrations.	Oui
9	Avant de commencer la démarche en ligne, l'utilisateur est informé : - du délai moyen de traitement de son dossier; - du temps moyen de réalisation de la démarche en ligne.	Non
10	Si un nom spécifique est créé pour la démarche en ligne, il est déposé et protégé en tant que marque au plus tôt et avant toute communication au public.	Non
11	L'URL de la démarche en ligne doit être cohérente avec celle du site dont elle dépend. Le nom de domaine appartient à une entité publique.	Oui
12	Une FAQ ou une page d'aide est disponible pour chaque démarche en ligne. Une aide contextuelle accompagne l'utilisateur lors de sa saisie.	Oui
13	Chaque démarche en ligne propose au moins deux moyens de contact différents.	Non
14	Lorsque la démarche doit obligatoirement être effectuée en ligne, l'administration propose un accompagnement humain personnalisé.	Non

Critères Cerfa d'homologation des démarches en ligne

15	La démarche en ligne respecte les exigences du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA). La déclaration de conformité au RGAA - ou la date de publication prévue - est accessible à partir du pied de page.	Non
16	La navigation et l'utilisation peuvent s'effectuer entièrement au clavier dans un ordre prévisible.	Oui
17	Les textes sont présentés avec un contraste suffisant par rapport à leur arrière-plan.	Oui
18	Le pied de page doit faire figurer des liens vers les pages suivantes : - Contact ; - Plan du site ; - Mentions légales ; - Accessibilité ; - Horaires et plans d'accès (si la page existe) ; - Démarches en ligne (si la page existe).	Oui
19	La page d'accueil comporte moins de 5 erreurs de code (https://validator.w3.org/).	Non
20	La charte graphique de la démarche en ligne est cohérente avec celle du site qui l'héberge ; elle reprend les éléments de la Charte internet de l'Etat lorsque celle-ci s'applique.	Oui
21	La démarche en ligne utilise des standards ouverts, interopérables, soutenus et matures. Elle applique le référentiel général d'interopérabilité (RGI).	Non
22	Le directeur de la publication a pris connaissance des traitements de données personnelles effectués et des mesures de sécurité qui ont été mis en œuvre, il est conscient des risques résiduels. Une homologation sécurité (RGS) est rendue publique.	Oui
23	La démarche en ligne respecte la législation concernant la protection des données personnelles.	Oui
24	Les seules données ou pièces justificatives demandées sont celles qui sont indispensables à l'instruction de la démarche et qui sont prévues par les textes.	Oui
25	Lorsque cela est possible, les données de l'utilisateur ne sont pas redemandées mais obtenues via échange entre administrations (API ...).	Non
26	Lorsqu'une identification est requise, il est proposé à l'utilisateur de se connecter via France Connect.	Non
27	Chaque démarche en ligne a un ou plusieurs responsables identifiés nommément auprès du service interministériel en charge de l'homologation Cerfa.	Oui
28	L'utilisateur est informé de la réception de sa demande conformément à la réglementation.	Oui
29	Une fois la demande transmise, un dispositif est proposé à l'utilisateur pour s'informer de l'avancement de son dossier.	Non

A	Le résultat des enquêtes de satisfaction liées à la démarche en ligne est accessible publiquement depuis le site de la démarche.
B	Le nombre annuel de dossiers déposés par les usagers et la part proportionnelle d'usage des canaux dématérialisés sont accessibles depuis le site de la démarche.
C	La démarche en ligne est référencée sur les moteurs de recherche et sur service-public.fr, elle est connue dans l'administration.
D	Les explications relatives à la démarche sont cohérentes et non contradictoires sur tous les supports d'information et auprès de tous les guichets d'accueil.
E	Les données ou documents fournis par l'utilisateur sont transmis au service instructeur par voie numérique.
F	La démarche en ligne est accessible en démonstration (bac à sable).

