

Description textuelle de l'affiche « 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire »

Le titre de l'affiche est « **10 principes d'une démarche en ligne exemplaire** ».

En haut de l'affiche, à gauche du titre, la Marianne « République française » précise : « Premier ministre - Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État ».

L'affiche est composée de 10 saynètes qui illustrent chacune un principe. Ils sont reformulés sur le mode des dix commandements - ou selon le phrasé de Maître Yoda, personnage des films Star Wars, au choix. Des personnages stylisés représentent l'utilisateur et l'administration. Par commodité, nous parlerons de Madame ou Monsieur Administration.

Chacun des 10 principes est illustré par des images dont voici la description.

1. La facilité d'accès, la simplicité et la fluidité tu favoriseras

Une usagère est confortablement installée au fond de son fauteuil, bras derrière la tête, détendue et souriante ; Monsieur Administration, tel un garçon de café à l'ancienne, jolie cravate violette et serviette sur le bras, présente tout sourire un plateau dont il soulève la cloche : s'y trouve un ordinateur sur l'écran duquel on devine une démarche en ligne... de qualité.

2. Un langage clair et précis tu utiliseras

Madame Administration, documents sous le bras, apporte des explications à une usagère. Ses explications sont représentées dans un phylactère sous la forme de trois points clairement numérotés. L'utilisateur, souriant et détendu, mains dans les poches, écoute : elle est surmontée d'une ampoule qui s'éclaire, symbole du « J'ai compris ! ».

3. Le caractère officiel tu afficheras

Monsieur Administration, souriant, montre sur un écran de projection la Marianne officielle, accompagnée de la devise « Liberté, Égalité, Fraternité » et « République française ». Un utilisateur, de dos, regarde, dans la posture du visiteur de musée qui contemple une œuvre.

4. L'utilisateur tu accompagneras

Trois personnages Administration, souriants mais déterminés, bras sur les hanches, revêtent les attributs des super-héros :

- le premier, en bleu, cape au vent, avec des oreilles évoquant le masque de Batman, arbore un arobase sur son torse ;

- le deuxième, cape rouge et mèche sur le front, a, tel Superman, un logo en triangle sur le torse ; mais en lieu et place du célèbre « S », c'est un téléphone qui y est représenté ;
- la troisième, en jaune, rappelle Wonderwoman ; sur son buste, les deux bulles superposées symbolisent une conversation instantanée ou « tchat ».

5. Les règles de l'art tu respecteras

Madame Administration a la posture de l'artiste-peintre : vêtement taché de peinture, palette dans une main, elle prend les mesures avec son pinceau dans l'autre, bras tendu et un œil fermé. Devant elle, sur un chevalet, son œuvre : la peinture d'un téléphone portable.

6. Point d'infos déjà connues de l'administration tu ne demanderas

Un usager, barbe de hipster, menton haut et regard satisfait, marche du pas décidé de celui qui a rempli sa délicate mission avec succès. Il porte une pile de documents qui lui arrive sous le nez ; force est de constater que, ce faisant, il perd çà et là quelques feuilles qui virevoltent autour de lui. Devant lui, Madame Administration, sourire amusé et bienveillant, lui fait signe de s'arrêter, main dressée au bout de son bras tendu.

7. De transparence tu feras preuve

Monsieur Administration, de face, souriant, solidement campé sur ses jambes, tient devant son buste un écran qui, grâce - à n'en pas douter - à quelques rayons X, permet de voir à travers lui : y apparaît donc logiquement sa colonne vertébrale flanquée d'une sextuple paire de côtes.

8. Un pilote qui connaît les besoins des usagers tu nommeras

Monsieur Administration est un flamboyant commandant de bord : uniforme, casquette réglementaire surmontée du traditionnel insigne ailé de l'aviateur, épaules galonnées. Il tient, avec l'assurance et la fermeté du professionnel expérimenté, le manche qui lui permet de piloter sereinement malgré les tangages et roulis.

9. Un traitement et un suivi 100% numérique tu permettras

Monsieur Administration, souriant, tient à bout de bras un ordinateur portable auquel sont rattachés des pictogrammes web et bureautiques : rouages (usuellement associés au paramétrage), enveloppe, document, dossier. Face à lui, une usagère est assise devant une petite table sur laquelle trône son propre ordinateur portable avec, là aussi, des pictogrammes : loupe (référence aux moteurs de recherche), nuage (symbole du cloud), formulaire avec coche de validation. L'usagère est souriante et détendue, comme on peut l'être à la terrasse d'un bar - ce qu'évoque immanquablement le type de (petite) table et sa posture ; elle marque sa satisfaction en adressant à Monsieur Administration un pouce levé.

10. En continu la qualité tu amélioreras

Sur un podium, trois personnages Administration brandissent tout sourire leurs coupes respectives - bronze, argent et or - sous une pluie de paillettes et autres cotillons. Sur la marche la plus basse, marquée « v.1 », un Monsieur Administration lève les bras en signe de (presque) victoire avec sa coupe de bronze ; sur la marche intermédiaire, où apparaît un « v.2 », un autre tient précieusement contre lui sa coupe d'argent, main sur la hanche. Sur la marche la plus haute, sur laquelle est inscrit un imposant « v.3 », Madame Administration, cotillon dans les cheveux, brandit avec fierté sa coupe en or.

Et pour finir

Les cases sont présentées par ligne de trois. La dixième, et par conséquent dernière, se trouve donc logiquement seule sur sa ligne. De part et d'autre de cette dernière case, des informations sont indiquées dans les espaces laissés ainsi vacants :

- À gauche, le logo « Cerfa numérique » : « Cerfa » est inscrit en blanc dans un rond bleu ; il est surmonté d'une coque, blanche elle aussi, qui se termine en dehors du rond. Comme pour une cocarde dont les proportions n'auraient pas été respectées, le rond est cerclé de blanc puis, le plus à l'extérieur, d'un dégradé passant du bleu au rouge. Sous le logo, il est écrit : « Demandez le label Cerfa numérique ».
- À droite, un pictogramme 'loupe' surmonte un texte souligné : « Plus d'infos ». En dessous de celui-ci se trouve deux URL : numerique.gouv.fr/dixprincipes et numerique.gouv.fr/cerfanumerique.

L'affiche a été réalisée par le service de communication de la Dinsic (Direction interministérielle du numérique de l'État). Son usage est destiné aux administrations publiques, notamment à leurs services en charge de la conception et du pilotage des démarches en ligne.