

République Tunisienne

Premier Ministère

Unité de l'Administration Electronique



**Guide d'Évaluation
des Sites Web Publics**

140 critères d'évaluation ont été défini et regroupés en douze catégories :

1. Visibilité / Identification (07 critères) : L'objectif de cette famille de critères est de s'assurer d'une identification cohérente des composants fonctionnels qui apparaissent répétitivement sur un ensemble de pages Web ;
2. Utilisabilité web (37 critères) : cette catégorie permet de mesurer et d'identifier les problèmes que peut rencontrer l'utilisateur. Les informations clés sont mises en avant, l'utilisateur doit avoir à effectuer le moins de clic possible pour arriver à la page qu'il souhaite atteindre ;
3. Charte graphique / Design (11 critères) : la charte graphique d'un site web ainsi que son design doivent comprendre une déclinaison harmonieuse des couleurs, des éléments graphiques communs des différentes pages, les éléments ainsi que les éléments de navigation ;
4. Intégration, conformité aux standards W3C (04 critères) : Les standards web désignent principalement les recommandations émises par le W3C concernant les technologies et les bonnes pratiques de développement des sites web. Les plus fréquentes : XHTML, CSS et WCAG pour ce qui relève de l'accessibilité numérique ;
5. Contenu (19 critères) : Les informations d'un site web gouvernemental se doit de contenir des informations fiables, avec des sources données, une mise à jour régulières avec les dates notées ;
6. Choix techniques et technologiques (10 critères) : Les sites web publics devraient s'appuyer sur les dernières technologies ;
7. E-participation (09 critères) : présence de sondages d'opinion, forums de discussion, échange avec les utilisateurs et les usagers de l'administration publique ;
8. Web 2.0 (10 critères) : présence active sur les réseaux sociaux professionnels, outils de collaboration en ligne ;
9. Services et e-services (13 critères) : un site web public doit permettre à ses utilisateurs de faire des demandes en ligne, d'accéder à des fichiers ;

10. Sécurité et vie privée (03 critères) : Un site web public se doit d'être à l'abri des cyber-attaques et garantir également la préservation des données personnelles ;
11. Accessibilité (10 critères) : Cette famille s'appuie sur les recommandations de base du W3C (www.w3c.org) tel que résumé dans critères élémentaires ;
12. Commerce électronique (07 critères) : critères optionnels pour les sites marchands. Système de pondération

Chaque critère est jugé sur une échelle de Likert à 5 occurrences :

1. « 0 » pour Très Mal,
2. « 1 » pour Mal,
3. « 2 » pour Bien,
4. « 3 » pour Très Bien,
5. « N/A » pour non-applicable.

Chaque critère est pondéré, en trois classes :

- critère « Essentiel », côté de 0 à 9,
- critère « Important », côté de 0 à 6,
- critère « Mineur », côté de 0 à 3.

Grille finale

Grille d'évaluation des sites web publics

Critère		Coéf.	Note
1. Visibilité, Identification			
1.1	Le nom de domaine est simple, concis, intuitif et mémorisable (reprend le nom ou la mission principale du propriétaire, ex : emploi.gov.tn - mfpe.gov.tn, etc.)	3	
1.2	Toutes les pages du site contiennent dans l'entête (Header) : Le drapeau de la Tunisie, la mention « République Tunisienne », Le nom du ministère de tutelle et le nom de l'organisme ainsi que son identité visuelle (logotype)	3	
1.3	L'architecture de l'information correspond à un parcours de consultation logique et cohérent, prévisible des utilisateurs, où l'information la plus importante et la plus fréquemment consultée est accessible au premier niveau.	3	
1.4	Les informations importantes et les mots clé d'une page sont mis en valeur afin de faciliter l'identification du contenu de la page.	3	
1.6	Le site offre un plan du site	3	
1.6	Le site offre un plan du site en XML sitemap	2	
1.7	Le site est bien référencé sur les moteurs de recherche	3	
2. Utilisabilité web (Web usability)			
2.1	Chaque page est identifiée par un titre de page décrivant le contenu de la page, et le contenu textuel des pages est bien hiérarchisé (Title, H1, H2, etc.)	3	
2.2	La position de tous les systèmes de navigation est constante sur l'ensemble des pages du site.	3	
2.3	Chaque page du site comporte les éléments de navigation et de repérage permettant à l'utilisateur de se situer dans le site (menu actif, fil d'arianne), et la hiérarchie entre les niveaux d'information dans le menu de navigation est explicite	3	
2.4	Le site ne comporte pas de liens internes actifs vers des pages en construction ou mortes	3	
2.5	Les liens hypertextes visités changent de couleur	2	
2.6	Le site donne des informations sur la dernière mise à jour de chaque page	1	

2.7	Il n'y a pas de pages d'introduction s'intercalant avant la véritable page d'accueil (page intermédiaire animée,,).)	3	
2.8	Toutes les pages du site comportent un lien "Accueil" renvoyant vers la page d'accueil	3	
2.9	Une zone (pavé) de la page d'accueil recense une série de liens externes qui font référence au portail gouvernemental et à un ensemble de sites officiels (Présidence, Institutions officielles, tutelle, sites en relation, etc.).	3	
2.10	Un menu des tâches courantes est présent dans toutes les pages et contient à titre indicatif les liens suivants : Accueil, Contact, A propos, Aide, FAQ, Liens utiles, Mentions légales, Plan du site, Accessibilité...).	3	
2.11	Le pied de page est présent sur toutes les pages du site, affichant les informations relatives aux droits de copie et de réutilisation, l'émetteur du site, le prestataire de service et l'année de réalisation (ou de refonte du site)	3	
2.12	Le site est disponible en d'autres langues que l'arabe	3	
2.13	Les noms de langues offertes sont représentés selon la norme ISO-639-1 (AR, FR, EN)	2	
2.14	Le fil d'Ariane est situé au dessus de la zone de contenus, et chaque niveau du parcours de navigation est cliquable et le niveau courant est différencié graphiquement.	3	
2.15	Présence d'un moteur de recherche interne situé en haut de la page et est visible dans toutes les pages et se présente sous la forme d'un champ de recherche et du bouton "Chercher" (et non pas sous la forme d'un lien à cliquer).	3	
2.16	Dans le cas d'un site au contenu riche et profond, une fonction de recherche avancée est proposée.	2	
2.17	Si le site propose des fonctions de recherche avancée, une aide à l'utilisation de la recherche avancée est fournie.	1	
2.18	Les fonctions transverses (Envoyer, Imprimer, Ajouter aux favoris, Agrandir/Réduire, Paratager) sont regroupées ensemble dans une zone spécifique de l'écran, constante sur tout le site.	3	
2.19	Le site propose une liste d'accès rapide aux pages les plus demandées, visible dans toutes les pages du site	1	
2.20	Le site fournit une page de liens utiles accessible à partir du menu des Tâches courantes et les liens de la rubrique pointent vers des sites opérationnels	3	
2.21	Le site offre des actualités récentes et à jour, accessibles depuis la page d'accueil, classées par ordre antéchronologique (à partir de la date la plus récente) et affichées linéairement (sans défilement)	3	
2.22	L'archive des actualités est conservée, classées par date (mois / année) au cas où la rubrique Actualités est volumineuse	3	
2.23	Chaque actualité a au moins un titre, une date et le cas échéant, un lieu, une source, un descriptif sommaire du sujet présenté et une image (illustration)	3	
2.24	Le nombre de polices utilisées sur le site est inférieur ou égal à trois (sauf présentation de travaux ou produits graphiques).	3	
2.25	Le site est optimisé pour la résolution 1024*768 pixel (cofig. la plus utilisée dans le monde)	3	
2.26	Les champs obligatoires des formulaires sont signalés par un astérisque (rouge)	3	
2.27	Dans le cas de saisies partielles ou erronées, le formulaire est réaffiché, sans perte des champs précédemment renseignés.	2	
3.28	La durée des contenus vidéo ou audio est indiquée	2	
3.29	Les sons et vidéos sont déclenchés par l'utilisateur.	3	
3.30	Les animations, sons et clignotements peuvent être mis en pause	3	
3.31	En cas de lecture du podcast sur le site, l'utilisateur conserve le contrôle du déroulement de l'enregistrement sonore.	3	

3.32	La taille du fichier, son format et sa durée sont mentionnés pour chaque fichier audio.	3	
3.33	Une vidéo est accompagnée d'un bref descriptif de son contenu et un équivalent textuel des contenus vidéo est fourni.	2	
3.34	En cas de lecture en continu sur le site, l'utilisateur conserve le contrôle du déroulement de la vidéo.	3	
3.35	La lecture en continu des vidéos ayant recours à un plug-in courant est privilégiée par rapport au téléchargement de vidéos.	2	
3.36	Si l'animation comporte des éléments sonores, un système permettant de désactiver le son est proposé à l'utilisateur.	3	
2.37	Les en-têtes d'un tableau sont distinguées graphiquement du contenu du tableau.	3	
3. Charte graphique / Design			
3.1	Chaque catégorie d'objet (titre, corps de texte, légende, etc.) est caractérisée par un style appliqué à l'ensemble du site.	3	
3.2	Les styles employés sont cohérents avec le niveau hiérarchique de l'information (la police de Titre1 est supérieure à celle de Titre2).	3	
3.3	Le site ne présente pas de texte qui clignote ou défile et le corps de texte n'est pas en majuscules.	3	
3.4	Le corps du texte est justifié à gauche (FR), et à droite (AR)	3	
3.5	Le contraste entre le texte et le fond de page est fort et positif (texte foncé sur fond de page clair).	3	
3.6	Les couleurs du texte de contenu ne sont pas les mêmes que celles des liens.	3	
3.7	Le fond d'écran n'est pas texturé et ne présente pas de motifs.	3	
3.8	Les images sont retaillées au plus juste de leur taille d'affichage afin d'optimiser leur poids.	3	
3.9	L'usage d'images, graphiques purement esthétiques et sans plus-value informationnelle est rationnel voire même réduit.	3	
3.10	Les puces d'énumération et les listes à puce ne correspondent pas à des images (sauf choix d'identité graphique prépondérant).	3	
3.11	Les animations ou effets multimédias ne sont utilisés que s'ils apportent une réelle plus-value informationnelle au site.	3	
4. Intégration, Conformité aux standards W3C			
4.1	Le code XHTML-CSS des pages est conforme dans les validateurs W3C	3	
4.2	Le site est compatible avec les principaux navigateurs standards du marché	3	
4.3	Le site est compatible avec les différentes plateformes (Mac, PC, etc.), et avec les différents terminaux (Desktop, Mobile, WebTV)	2	
4.4	Le temps de chargement d'une page est optimisé	3	
5. Contenu			
5.1	Les phrases sont courtes et les paragraphes sont concis, et font recours aux liens hypertextes, listes à puces, séparateurs	3	
5.2	Le contenu est simple, riche en informations et suscite l'intérêt des internautes et les objectifs du contenu sont bien définis	3	
5.3	Le contenu est intéressant pour les internautes et pas que pour les moteurs de recherche	3	
5.4	Le contenu est mis à jour régulièrement	3	
5.5	L'orthographe et la grammaire du contenu sont corrects	3	
5.6	Les titres des pages sont courts, explicatifs, suscitent l'intérêt et permettent d'en identifier le contenu	3	
5.7	La version imprimable d'un article s'appuie sur une CSS spécifique qui reprend notamment l'émetteur, la date d'impression, l'URL et le fil d'Ariane.	2	
5.8	Le texte normal n'est pas souligné (car les utilisateurs seraient tentés de cliquer sur ce texte) mais plutôt mis en gras	2	
5.9	Les liens sont explicites dans leur contexte (ouvre une autre page, déclenche un téléchargement, envoie un e-mail).	2	

5.10	Un même lien adopte un comportement constant sur l'ensemble du site.	3	
5.11	Les intitulés des liens sont clairs, concis, compréhensibles et reflètent le contenu des pages sur lesquelles ils pointent.	3	
5.12	En cas de contenu long (article, formulaire), des ancres sont utilisées pour donner un accès direct aux rubriques de la page.	3	
5.13	En cas de recours aux ancres, des fonctions de type plier – déplier sont mises en place afin de limiter l'utilisation de l'ascenseur.	2	
5.14	Le site fournit des tableaux de bord statistiques et des rapports d'activité régulièrement mis à jour	3	
5.15	Le site permet aux utilisateurs de consulter des études en ligne ou des rapports	3	
5.16	Le site contient un mécanisme de gestion des alertes et des urgences (Exemple : intempéries ...)	1	
5.17	Le site propose un calendrier des événements actualisé	3	
5.18	Les dates sont présentées dans des formats explicites (ex. 14 janvier 2011)	3	
5.19	Le site consacre une rubrique pour présenter le premier responsable de l'organisme public (CV, photo, ...etc)	3	
6. Choix techniques et technologiques			
6.1	Emploi de technologies les plus récentes, portables et les plus adaptés du web	2	
6.2	Le site n'a pas recours à l'ascenseur horizontal.	3	
6.3	Le site n'impose pas de redirection ou de rafraichissement automatique côté client	3	
6.4	Les styles ne sont pas utilisés pour générer du contenu	3	
6.5	Le site n'utilise pas de cadres (frames)	3	
6.6	Le site ne repose pas entièrement sur une technologie dynamique du type Flash, Flex, Ajax ou Java.	3	
6.7	Les contenus importants du site ne dépendent pas des technologies du type Flash, Flex, Ajax ou Java.	3	
6.8	Le recours à ces technologies est utilisé pour mettre en valeur un type de contenu dans la page, plutôt que tout le contenu de la page.	3	
6.9	Les éléments de navigation du site restent opérationnels même en désactivant le JavaScript du navigateur.	3	
6.10	Le site ne fait pas recours aux plug-ins spécifiques (que dans les cas de nécessité justifiée)	3	
7. eParticipation			
7.1	Le site web propose une fonctionnalité de sondage d'opinion régulièrement mis à jour avec des choix de QCM pertinents et à valeur ajoutée	3	
7.2	L'internaute peut accéder aux résultats du sondage d'opinion sans être obligé de voter d'abord	3	
7.3	Afin d'améliorer la qualité du site et des services rendus, le remplissage d'un questionnaire de satisfaction est proposé de façon aléatoire, ou au terme d'envoi d'une requête	3	
7.4	Le site donne la main aux internautes d'évaluer le contenu des pages affichés (système de notation) ou session de commentaires (threads)	3	
7.5	Le site propose un forum de discussion aux internautes géré et modéré par l'Administration	2	
7.6	Le site propose une boîte à idées et affiche les propositions des internautes	2	
7.7	Le site propose un service de consultations en ligne pour élargir le débat sur certaines réflexions	2	
7.8	Le site propose ou fait la promotion d'une campagne de mobilisation	2	
7.9	Le page contact indique plusieurs formes de contact avec le citoyen	3	
8. Usages sociaux (Web 2.0)			
8.1	Le site fait appel à des technologies d'affichage dynamique de type Flex, Ajax, Silverlight ou JQuery	2	

8.2	Le site a recours aux fonctionnalités de partage communautaire (social bookmarking) : J'aime, Retweet, Addthis, Sharethis, etc.	2	
8.3	Le site est couplé à une Page officielle sur Facebook régulièrement actualisé	1	
8.4	Le site est couplé à un compte officiel sur Twitter régulièrement alimenté et à jour	1	
8.5	Le site fait appel à un service de vidéo sharing (ex: YouTube, Vimeo, Dailymotion) pour la diffusion des séquences vidéos	1	
8.6	Le site fait appel à un service de photo sharing (Flickr, Picassa) pour la diffusion des galeries photos	1	
8.7	Le site est couplé d'un blog présentant un angle éditorial différend (atypique) et un ton impersonnel	1	
8.8	Le site donne la main aux internautes de commenter des articles du site de la même façon qu'ils peuvent le faire sur les réseaux sociaux	2	
8.9	La page de contact contient des éléments de géo-localisation (Google Maps, Openstreet Maps, Google Latitude)	2	
8.10	Le site web offre aux internautes de s'abonner à un flux RSS	3	
9. Services et E-Services			
9.1	Le site propose des services aux usagers sous forme de démarches administratives	3	
9.2	Le site propose une description synthétique pour chaque démarche administrative	3	
9.3	Le site diffuse tous les formulaires administratifs	3	
9.4	Le site propose des e-services totalement intégrés en ligne (du choix, à la demande, au traitement, à l'accomplissement)	2	
9.5	Le site propose à l'utilisateur de suivre le statut de sa requête (demande ou autre) : Suivi en ligne de l'état d'avancement ou de réalisation d'un service	2	
9.6	Le site offre une boîte aux lettres (compte e-mail) qui permet aux internautes de s'adresser aux services publics pour en obtenir une réponse personnelle dans le délai maximal de deux jours	3	
9.7	Il pourra s'agir d'un message d'attente si la question posée appelle un examen approfondi. Ce message d'attente mentionnera un délai indicatif de réponse.	3	
9.8	Le site offre des services relatifs aux opportunités d'affaires (Appels d'offres) ou d'emploi (concours de recrutement)	3	
9.9	Le site donne la main aux usagers d'interroger et interagir avec des bases de données en ligne	2	
9.10	Le site offre un système de e-réclamation avec suivi en ligne de l'état de la réclamation déposée	2	
9.11	Le site offre un système d'interaction (de type Bulletin Board ou forum) ou un jeu de questions/réponses instantanées entre les usagers et l'administration	2	
9.12	Le site propose une assistance téléphonique (par numéro vert ou un système de Web CallCenter) aux usagers pour les assister dans l'obtention de leur démarches administratives	2	
9.13	Le site offre un mécanisme de signature électronique pour les services en ligne nécessitant l'homologation de documents	2	
10. Sécurité & Vie privée			
10.1	Le site affiche une déclaration complète et détaillée de sa politique de sécurité et protection de données personnelles	3	
10.2	Les informations légales du site sont affichées sous l'intitulé "Mentions légales regroupant les informations concernant le propriétaire du site web". La page mentions légales précise : - Les informations concernant l'édition du site (nom de l'organisme, coordonnées) - Les informations relatives aux prestataires de développement et d'hébergement ainsi que de l'environnement techno. (Soft : CMS, BDD, Moteur, etc).	3	

10.3	Les formulaires de collecte de données sur l'utilisateur offrent l'option de demander son autorisation d'être exploitées ou sa permission de recevoir des messages non sollicités	3	
11. Accessibilité			
11.1	Utilisation de la balise Alt sur les contenus non textuels	3	
11.2	Utilisation d'équivalents textuels, de légendes et transcrits pour les contenus multimédia	3	
11.3	Utilisation d'énoncés pertinents et hors contexte	2	
11.4	Les cadres utilisent la balise noframe	3	
11.5	La navigation reste possible sur l'ensemble du site en utilisant exclusivement le clavier (tab)	2	
11.6	L'utilisateur est averti des ouvertures de nouvelles fenêtres	3	
11.7	Le recours aux tableaux est justifié (Données tabulées)	3	
11.8	Le clignotement et le défilement sont évités pour des raisons d'accessibilité.	3	
11.9	Le site n'utilise pas le rafraichissement automatique des pages.	3	
11.10	Le site dispose de son propre système de navigation (les boutons "retour" et "suivant" du navigateur ne constituent qu'un système de navigation d'appoint).	1	
12. Commerce électronique (Optionnel)			
12.1	Les conditions de vente ou d'utilisation sont accessibles depuis toutes les pages	3	
12.2	Les moyens de paiement sont indiqués sur le site	3	
12.3	Les transactions sur le site sont sécurisées et vérifiables	3	
12.4	La disponibilité des produits est indiquée avant la validation définitive de la commande.	3	
12.5	Les moyens de paiement acceptés et les procédures correspondantes sont indiqués	3	
12.6	Les conditions de garantie (durée, options, extensions, tarifs, restrictions, etc) sont indiquées	3	
12.7	Aucun produit ni service annexe n'est ajouté au panier de commande sans que cette action soit déclenchée par l'utilisateur.	3	

Conclusion

Cette grille d'évaluation constitue un cadre de référence de départ sur lequel pourront s'appuyer les institutions publiques tunisiennes pour réaliser ou harmoniser leurs sites web.

En tant que recueil de bonnes pratiques, ce référentiel peut être considéré comme support de référence par les chefs de projet web, développeurs et concepteurs appelés à concevoir et réaliser des sites web publics.

Il est cependant nécessaire de noter que ce système devra faire l'objet d'un processus de révision continu. En effet, les différents critères de la grille devraient être continuellement en phase avec le développement exponentiel des usages et technologies web et les spécificités des administrations.