



ADELE 126 :

Charte graphique et ergonomique des téléprocédures publiques

Version 1 – janvier 2006

Sommaire

1	Comment utiliser cette charte	4
1.1.	Introduction	5
1.2.	Niveaux de recommandation	7
1.3.	Limites	8
2.	Les recommandations	9
2.1.	Règles générales	10
2.2.	Faciliter l'accès au service.....	21
2.3.	Soigner les formulaires.....	27
2.4.	Fournir une aide adaptée.....	38
3.	Les principes graphiques	44
3.1.	Règles graphiques	45
	Bibliographie	46

1 Comment utiliser cette charte

1.1. Introduction

La charte graphique et ergonomique constitue un cadre général de recommandations à destination des concepteurs de téléprocédures publiques. Elle propose des règles, des concepts et des définitions communs à l'ensemble des téléprocédures, dans l'objectif de fournir aux usagers un meilleur confort d'utilisation.

Cette charte est construite autour de recommandations ergonomiques, principes graphiques et modèles d'écrans.

- **Objectifs de la charte**

L'objectif de ce document est de fournir des règles ergonomiques et graphiques. Plus particulièrement, la présente charte a pour objectif de :

- fournir un niveau de confort minimum aux utilisateurs quelque soit l'émetteur de la téléprocédure,
- donner une identité visuelle au site, tant en terme de graphisme que de navigation,
- faciliter et accélérer le travail du concepteur en proposant des principes de composition, de navigation et de repérage.

Elle est complémentaire du référentiel d'accessibilité des services Internet de l'administration française.

Cette charte fournit un cadre de recommandations génériques fournissant au concepteur une base de travail pour l'intégration de ses propres fonctionnalités.

- **Champ d'application**

La charte a valeur de recommandation pour toute téléprocédure publique, c'est à dire pour tout service internet permettant de remplir en ligne un formulaire, de le transmettre aux destinataires publics avec accusé de réception et/ou attestation en ligne, dans le cadre de démarches administratives.

Son application est obligatoire pour les téléprocédures des services de l'Etat et est recommandée pour tout site de la sphère publique.

Les téléprocédures publiques concernées par la présente charte sont définies comme suit :

« Déclarations et demandes administratives mises à disposition du public par formulaire guidé en ligne »

- **Version de ce document**

Cette première version est basée sur une série de travaux validés par un groupe de travail interministériel.

Après une phase de benchmarking et de rédaction des recommandations, une phase de tests individuels avec des utilisateurs finaux a été effectuée afin d'optimiser l'ergonomie des modèles de pages proposés.

En outre, un travail avec les concepteurs et intégrateurs de téléprocédures a permis d'optimiser la mise en pratique des recommandations.

Enfin, un appel à commentaire et une relecture en groupe de travail de l'ensemble des recommandations ont permis la validation de cette version 1.0.

1.2. Niveaux de recommandation

Les recommandations sont pondérées par niveaux d'exigence :

e Une recommandation de **e** est indispensable pour bénéficier du label Adèle ; cet ensemble de recommandations permet de fournir à l'utilisateur un cadre d'utilisation ergonomique d'une téléprocédure à une autre, quel que soit l'émetteur.

ee Le niveau **ee** assure un niveau de cohérence graphique et ergonomique entre téléprocédures tout en laissant un certain degré de liberté pour l'intégration dans un site existant. Ce niveau traite également du fonctionnement même de l'application.

eee Une recommandation de **eee** propose un niveau de confort élevé pour l'utilisateur. Elle influence le niveau de qualité du service offert, valorise la « relation usager » dans une optique de suivi et fidélisation, et permet une bonne homogénéité graphique et ergonomique entre téléprocédures. Ce niveau utilise la mascotte Adèle pour accompagner l'utilisateur.

Le fonctionnement des critères est cumulatif : le respect du niveau **eee** nécessite l'intégration des critères **ee** et **e**. Le respect du niveau **ee** implique le respect du niveau **e**.

Les concepteurs sont invités à respecter le plus d'éléments possibles. Par exemple ils peuvent appliquer tout ou partie des recommandations de niveau **eee** ou **ee** même si le niveau visé est le **e**.

1.3. Limites

Les modèles de pages illustrent le cas d'une téléprocédure publique simple.

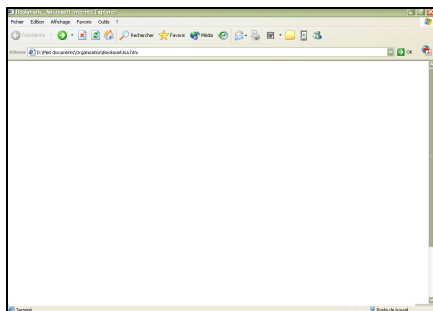
Des adaptations sont nécessaires selon la complexité fonctionnelle de chaque procédure. Les écrans sont donc une base pour la conception et non un modèle formel à appliquer à l'identique.

L'illustration par les écrans ne couvre pas toutes les fonctionnalités pouvant être mises en œuvre par les téléprocédures (gestion de compte, horodatage, signature électronique, classement, tri de données, etc.).

Cette charte de conception ergonomique et graphique des téléprocédures est complémentaire du référentiel **d'accessibilité** non détaillée ici.

2. Les recommandations

2.1. Règles générales



-
- **Compatibilité et considérations techniques**
 - **Utilisation des fonctionnalités du navigateur**
 - **Lisibilité et polices de caractères**
 - **Liens hypertextes**
 - **Accès aux procédures, connexion**
 - **Téléchargement de fichiers et plug-ins**
 - **Intégration d'un marqueur « stat@gouv »**
-

❖ Compatibilité et considérations techniques

Objectif :

Concevoir un site web disponible dans de bonnes conditions, pour tout le monde.

Le site doit être visible quel que soit l'équipement logiciel et matériel des internautes.

Format d'affichage :

- e** Les pages sont **optimisées** pour s'afficher sans scroll horizontal à une résolution **800*600**.
- eee** Les pages sont **extensibles** (100%) de sorte à optimiser l'espace utile de l'écran pour les résolutions supérieures.

Les navigateurs :

- e** **Mozilla Firefox 1.4** et versions supérieures
- e** **Internet Explorer 5** et versions supérieures
- ee** **Netscape 6** et versions supérieures
- eee** Opéra 7.6 et versions supérieures
- eee** Safari 1.2 et versions supérieures

Les plate-formes :

- e** Les pages doivent être développées et testées pour une visualisation optimale quelle que soit la plate-forme de l'utilisateur : **PC ou Mac**.

Langages et normes :

En complément de cette charte, se reporter au référentiel **d'accessibilité**.

- e** Proscrire le **HTML dynamique** (DHTML), présentant des variations selon le poste et posant des problèmes d'accessibilité.
- ee** Privilégier l'usage des **feuilles de styles** (CSS).

Modèles de pages :

- Tous

Autres fiches utiles :

- Utilisation des fonctionnalités du navigateur

⚡ A éviter :

- Eviter l'utilisation d'un **éditeur HTML** automatique et proscrire l'usage de balises propriétaires à certains navigateurs.

❖ Utilisation des fonctionnalités du navigateur

Objectif :

Prendre en compte les habitudes d'utilisation des fonctions du navigateur.

En complément de la navigation du site, les utilisateurs se servent des fonctionnalités du navigateur pour maîtriser l'interface : bouton « page précédente » (« back ») pour accéder revenir en arrière, ouverture de nouvelles fenêtres de navigateur (Ctrl + n), etc.

Les plate-formes :

En cas de multi-fenêtrage, l'affichage dans une fenêtre peut être désynchronisé de la base de données : c'est à dire que la session est expirée, ou bien les données d'une fenêtre ne sont pas à jour du fait des modifications effectuées dans une autre fenêtre.

ee Le multi-fenêtrage ne doit pas être empêché par le système. L'ouverture délibérée de plusieurs fenêtres fait partie du comportement des utilisateurs « avancés » pour davantage d'efficacité et de confort.

eee Quelle que soit la fenêtre, **un clic sur le bouton « actualiser » (F5) du navigateur actualise la page** avec les dernières données enregistrées en session.

eee En cours de saisie, **si des données sont appelées alors qu'elles ne sont plus disponibles en base** ou si des actions non applicables sont lancées, alors **la page est rafraîchie et comporte un message d'erreur explicite** (données non disponibles, etc.).

Gestion des signets et des URL :

ee Pour les procédures accessibles après identification, si aucune session n'est active et que l'utilisateur clique sur un signet d'une page dynamique d'une application sécurisée ou en saisit son URL, **la page d'authentification est affichée avec un message le prévenant qu'il doit s'authentifier** pour visualiser cette page.

ee Le point unique d'entrée doit être la page d'accueil. **On ne permet pas à l'utilisateur d'accéder directement à une page demandée tant qu'une session n'est pas ouverte**, et on ne lui affiche pas non plus cette page quand il valide son authentification.

ee **Si une session est déjà ouverte** et que l'utilisateur clique sur un signet d'une page du site ou en saisit son URL, **la page sollicitée s'affiche normalement.**

Modèles de pages :

- Toutes

Autres fiches utiles :

- « Compatibilité et considérations techniques »

⚡ A éviter :

- Les fenêtres de navigateur non redimensionnables

❖ Lisibilité et polices de caractères

Objectif :

Assurer une bonne lisibilité des informations à l'écran est un pré-requis pour tout concepteur de site internet. Le site doit être lisible par tous et sous divers navigateurs.

▪ Polices de caractères

Polices à utiliser de préférence :

- e Pour assurer une bonne cohérence, la **taille et la couleur des caractères doivent être bien définis pour chaque catégorie d'objet** dans la mise en page.
- e Pour garantir la meilleure lisibilité, il faut **employer une police sans sérif**, de préférence **Verdana**, conçue pour la lecture à l'écran, ou à défaut Arial.

Taille de police :

- e Pour garder le texte courant lisible, il est recommandé de **ne pas utiliser un corps inférieur à 10 pixels** (11 pixels recommandés) pour le texte normal.
- e **La hiérarchie des niveaux d'information (notamment les titres) doit être respectée**, afin par exemple de ne pas donner une taille de police trop grosse pour une information secondaire.
- e **Les polices sont indiquées en taille relative** afin que l'utilisateur puisse redimensionner les polices de caractères.

Longueur et style :

- e **Les textes qui clignotent ou défilent** sont également à éviter. Ils détournent l'attention plutôt qu'ils ne l'attirent et sont souvent mal perçus par les utilisateurs.
- e Pour le texte normal, il faut éviter les textes en lettres capitales, ou les phrases longues en italique. Ceux-ci sont moins lisibles et perturbent la lecture.

▪ Couleurs

Fond de page :

- e **Pour le fond de page, on utilisera de préférence** une couleur claire.

Modèles de pages :

- Tous

Autres fiches utiles :

- « Liens hypertextes »
- « Principes graphiques »

Nombre de couleurs :

Il est préférable de ne pas utiliser plus de **3 couleurs dominantes** sur une même page (hormis les couleurs des liens et du texte).

- ee Pour les typographies, on définira **une couleur pour le texte normal, une couleur de liens pour chaque état** (actif, visité).
- ee **Les messages d'erreur utilisent la couleur rouge et un pictogramme commenté ou un caractère spécial avec légende.**

▪ Pictographie

Pour tout site, les préconisations graphiques de base pour les composants images (photos, illustrations, icônes) s'appliquent, suivant les critères principaux : homogénéité graphique, optimisation en terme de rapport qualité visuelle / poids, intuitivité des pictogrammes, lisibilité des textes sur fond d'image.

- e Présence de **tag ALT** pour les images significantes, et notamment les pictogrammes.
- eee Utilisation de la **bibliothèque ADELE** (couleurs adaptables) :

Exemples :

 Aide  Questions fréquentes  Démonstration

▪ Tableaux

Les tableaux sont des listes d'éléments qui nécessitent une présentation soignée pour ne pas alourdir visuellement la page.

- ee Faciliter la lisibilité par l'**alternance de lignes de couleurs** différentes (couleurs les plus claires de la palette HTML de préférence). Pour la mise en avant d'une (ou plusieurs) colonne, on peut mettre en gras son contenu ou utiliser des couleurs plus saillantes.
- ee Lorsqu'un tableau est utilisé pour présenter des informations, **ne pas afficher les bordures, ou les afficher en couleur claire**. Celles-ci viennent surcharger la page et n'apportent pas un réel plus quant à la présentation du tableau.

❖ Liens hypertextes

Objectif :

Permettre la bonne identification visuelle des liens par l'utilisateur de façon naturelle et avant passage de la souris sur les éléments.

La présentation des liens :

- e Quelle que soit **la présentation** retenue, une fois définie, celle-ci **doit être systématiquement réutilisée** afin d'ancrer chez l'utilisateur une équivalence entre la structure d'un objet et sa fonction. Cette logique peut être appliquée à tous les objets qu'ils soient objets de navigation ou de contenu.
- e Le soulignement est identifié comme le principal standard du lien (avant passage de la souris). **Il ne faut jamais utiliser de soulignement pour du texte normal** car les utilisateurs seraient tentés de cliquer ce texte.

La signification des liens :

- e **Un lien doit être explicite dans son contexte** : on doit savoir s'il route vers une autre page, s'il ouvre un document bureautique ou s'il correspond à une adresse électronique.
- ee Un **même lien** doit toujours avoir un **même effet** et les liens de **même effet** doivent avoir le **même libellé**. Par exemple : un lien « Retour » ne doit pas sur certaines pages ramener à la page précédente et sur d'autres à la page d'accueil.

L'intitulé des liens et des boutons :

- e **Les intitulés des liens et des boutons doivent** être clairs, concis, compréhensibles et **refléter le contenu des pages** sur lesquelles ils pointent. On doit s'assurer qu'ils ne comportent pas de termes qui risquent de ne pas être compris par la population visée. La balise TITLE doit être remplie.

Longueur des liens :

- e **Le lien doit correspondre à un mot ou un groupe de mots pertinents**. Il ne faut pas utiliser une phrase entière comme lien car cela rend la lecture du lien difficile.

Modèles de pages :

- Tous

Autres fiches utiles :

- Lisibilité et polices de caractères

Distinction entre boutons d'action et liens hypertextes :

- e **Les boutons d'actions et les liens, doivent être représentés de manière distincte.** Pour l'utilisateur **un lien signifie naviguer** tandis qu'**un bouton correspond à un traitement.**

[Le programme Adèle](#)

exemple de liens

Valider et continuer ►

exemple de bouton d'action

❖ Accès aux procédures, connexion

Objectif :

Pour les procédures en accès restreint, non accessibles aux visiteurs, fournir une page d'authentification afin que seules les personnes autorisées puissent avoir accès aux services proposés.

De plus, cette authentification peut permettre d'identifier le niveau de droits de l'utilisateur, pour lui afficher les fonctionnalités et informations correspondantes.

Modèles de pages :

- Fenêtre d'identification

Authentification :

- e** Le **conteneur d'authentification** présente un champ identifiant, un champ mot de passe et un bouton de validation.
- ee** Un lien « **mot de passe oublié** » est idéalement à inclure dans le conteneur.

Exemple de bloc d'authentification :



Le bloc d'authentification ADELE est présenté dans une fenêtre avec un titre "ADELE" et un bouton "Fermer la fenêtre" en haut à droite. À gauche, il y a un logo "ADAE" et un bandeau "Procédure simplifiée". Le contenu principal est divisé en deux sections :

- J'ai déjà un compte :** Cette section contient un champ "Identifiant :", un champ "Mot de passe :" avec un bouton "OK" à sa droite, un lien "Mot de passe oublié?" et un lien "Besoin d'aide ?".
- Nouvel utilisateur ?** Cette section contient un texte répétitif "Présentation avantage de constituer un Dossier Présentation avantage de constituer un Dossier Présentation avantage de constituer un dossier" et un lien "Créer un compte".

Un bouton "Fermer la fenêtre" est également visible en bas à droite de la fenêtre.

Déconnexion :

- e** La **fermeture du navigateur** par l'utilisateur génère la **fermeture de session**.
- ee** Fournir à l'utilisateur la possibilité de se déconnecter via **un bouton « déconnexion » ou « quitter »**.
- eee** **Un clic sur ce lien ferme la session de l'utilisateur** et affiche la page de connexion avec les champs d'authentification vides. **Cela permet une nouvelle authentification** du même utilisateur ou d'un autre.

Fin de session :

- ee** **Lorsqu'une session est arrivée à son terme, afficher** la page d'authentification avec **une mention prévenant l'utilisateur que sa session a expiré.**

- eee** **Permettre** à l'utilisateur **de prolonger le temps de session** en lui soumettant à l'écran une alerte sur la fermeture imminente de la session (Souhaitez-vous prolonger votre consultation : oui/non). Après un délai d'affichage de 10 secondes environ, en l'absence de réponse, la déconnexion est automatique.

- eee** Fournir une fonction de **déconnexion automatique après un délai d'inactivité (généralement 20 minutes mais la durée peut être paramétrée par l'administrateur système)**. C'est une fonction constitutive et indispensable des sites sécurisés.

❖ Téléchargement de fichiers et plug-ins

Objectif :

Limiter l'utilisation de plug-ins sauf si la valeur ajoutée est grande car elle pose des problèmes de compatibilité et d'accessibilité : l'absence éventuelle du plug-in dans le système de l'utilisateur, le temps mis pour télécharger les données associées et le plug-in le cas échéant.

Modèle de page :

- Confirmation

- e **Indiquer le type de format et la taille du document** correspondant à la page. L'utilisateur ne doit pas être « surpris » par l'ouverture d'un document bureautique ou par un lecteur multimédia. On peut associer à chaque document un pictogramme facilitant l'identification de son type.

Exemple de présentation :



⚡ A éviter :

- Surprendre l'internaute avec des documents ou formats non annoncés

Si des plug-ins sont nécessaires :

- e Fournir une **information claire des procédures à suivre pour leur téléchargement et leur installation**. Par exemple : « si vous ne disposez pas du Acrobat Reader, nécessaire à la lecture des fichiers de format PDF, vous pouvez le télécharger, en cliquant sur l'icône... ».

❖ Intégration d'un marqueur « stat@gouv »

Objectif :

« Stat@gouv » est un baromètre d'audience des sites gouvernementaux qui utilise la technologie des marqueurs de bas de page. Ce service mis à disposition par le Service d'Information du Gouvernement (Services du Premier ministre) permet de :

- **mesurer à un niveau global l'audience de l'ensemble des téléprocédures ;**
- **mesurer dans le détail l'efficacité des téléprocédures mises en place et la satisfaction des internautes ;**
- **identifier les facteurs bloquants : étapes au court desquelles les internautes quittent la page, temps passé sur le site, chemin parcouru par les internautes ;**
- **analyser la façon dont les internautes ont eu accès aux téléprocédures : navigation sur le site, lien à partir d'un site externe, accès direct, outils de recherche.**

- e Intégration du marqueur de mesure d'audience dans les pages des téléprocédures (cf. guide de marquage en annexe).

Outil associé :

- Le guide de marquage « stat@gouv »

2.2. Faciliter l'accès au service



-
- **Rendre visibles les procédures**
 - **Construire une page d'accueil simple et efficace**
 - **Afficher les barres de navigation et étapes**
-

❖ Rendre visibles les téléprocédures

Objectif:

Avant même le démarrage d'une procédure, le site émetteur doit faciliter l'accès aux téléprocédures et promouvoir les autres téléservices.

▪ Décrire et promouvoir les téléprocédures

e Un site proposant plusieurs téléprocédures en propose une liste globale avec une description synthétique pour chaque procédure.

e Un lien vers l'ensemble des démarches en ligne doit être présent sur le site sous la forme d'un lien vers la rubrique « adele.service-public.fr ».

Libellé cliquable (usuel et administratif si différents) ; une courte description de la démarche administrative, une synthèse des pré-requis administratifs, le résultat final obtenu (exemple : votre certificat en ligne à imprimer).

Pour les téléprocédures hébergées sur un site distinct :

Le nom du site émetteur, le lien vers le site émetteur.

eee Si la liste comprend des procédures et des téléprocédures, elle doit visuellement **distinguer par la mascotte ADELE les procédures en ligne des autres.**

Autre fiche utile :

- Confirmer la réussite et fidéliser

⚡ A éviter :

- Une liste contenant de nombreuses images gêne la lisibilité et augmente le temps de chargement

❖ Construire une page d'accueil simple et efficace

Objectif:

Démystifier en page d'accueil la procédure et sa complexité en permettant à l'utilisateur d'anticiper la succession des étapes.

Aider l'utilisateur à évaluer la nature et la quantité d'informations qu'il aura à saisir, et le temps que cela lui prendra en employant un ton pédagogique et rassurant.

Modèles de pages :

- Accueil procédure n

▪ Fournir une entrée synthétique et incitative

⚡ A éviter :

- Une page d'accueil fournie
- Une description trop complète des étapes
- Un temps de remplissage sous-estimé
- Des pré-requis techniques trop contraignants

- e Structurer la page en **2 blocs** nommés comme suit : « **Avant de commencer** » permettant succinctement de présenter la démarche ainsi que les conditions administratives et pièces nécessaires ; « **Vous êtes prêt ?** » informant du temps nécessaire (estimation), présentant les étapes, les conditions générales d'utilisation et proposant un accès simple à la téléprocédure.
- e Mettre en valeur le **bouton « Commencer »**.
- e **Limiter la hauteur de la page d'accueil** à la hauteur d'un écran 1024x768. le bloc « Avant de commencer » doit être visible sans ascenseur en 800x600.
- eee Utiliser des **accroches brèves** assorties de liens « **En savoir +** » si nécessaire.

▪ **Décrire le déroulement d'une procédure**

Présenter les pré-requis techniques :

- e** **Résumer les pré-requis techniques** sur la page d'accueil (bloc « Avant de commencer »). Si besoin, utiliser un lien complémentaire (En savoir +) vers une page dédiée.

Indiquer le résultat, estimer le temps nécessaire :

- e** Indiquer le **format du produit final** (fichier à imprimer ou transmission de demande électronique ou autre).
- ee** **Donner la durée approximative** d'achèvement pour une personne non experte.

Présenter les étapes sur la page d'accueil :

- e** **Indiquer le nombre d'étapes** approximatif ou donner une indication des grands moments de la procédure. Exemple : je saisis, je vérifie, je transmets, j'obtiens mon certificat/ma confirmation.
- e** Donner un **titre en langage courant** pour chaque étape (30 car. Max).

❖ Afficher les barres de navigation et étapes

Objectif:

Permettre une navigation intuitive et fluide avant et après la téléprocédure.

Fournir un cadre de navigation adapté au déroulement de la procédure.

Présenter la succession des étapes pour informer l'internaute de sa position dans le parcours.

Modèles de pages :

- Accueil procédure
- Pages d'étapes

▪ Gérer les barres de navigation

Le site émetteur de la procédure peut **conserver sur la page d'accueil** d'une procédure **sa structure de navigation** afin de permettre aux utilisateurs de poursuivre leur navigation sans interruption. Cette navigation globale est pertinente puisque l'utilisateur n'est pas encore entré dans un processus.

En revanche, une fois choisie la procédure, il est important de **fournir à l'utilisateur un cadre guidé dédié exclusivement à la procédure** en cours.

Règles applicables :

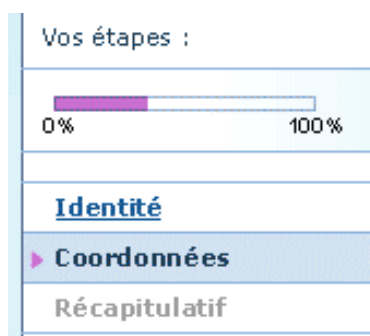
- e** Pour la présentation (page d'accueil) d'une téléprocédure, **utiliser la structure de navigation du site global**. Cela permet à l'utilisateur de consulter d'autres téléprocédures ou d'autres rubriques.
- ee** **Dès que l'utilisateur commence la téléprocédure, seule la barre d'étapes de la procédure est affichée**. Les menus de navigation autres que ceux de la procédure ne sont plus affichés.

▪ Présenter les étapes

Quelque soit le mode de navigation, pour représenter le **cheminement** entre étapes (par menu ou par systèmes d'onglets) :

- e** Présenter la **liste des étapes**.
- e** Fournir un **retour visuel sur l'étape en cours**.
- e** **Griser les futures étapes** auquel le concepteur ne souhaite pas donner accès.

Exemple :



- e **Une fois confirmée la réussite** complète de la procédure, **les étapes ne sont plus affichées** puisque aucune action supplémentaire n'est nécessaire.
- e Sur la page de confirmation, permettre à l'utilisateur de **poursuivre sa navigation par des liens** (exemples : « retour à l'accueil », « retour à la liste des téléprocédures ») **ou par un menu de navigation**.

2.3. Soigner les formulaires

The screenshot shows a web form titled "2 - Vos coordonnées" with a small cartoon character icon. A yellow banner at the top states "Le symbole * indique les champs obligatoires". Below this, there are radio buttons for "En France" (selected) and "A l'étranger", with a question mark icon. A purple header section is titled "Indiquez l'adresse:". The form contains several input fields: "N°*" with "233 Bis" and "ex: 103"; "Rue, Bd, Av..." with "Avenue Montaigne" and "ex: Rue Brune"; "Code postal (5 caractères)*" with an empty field and "ex: 75016 pour Paris 16e"; and "Ville*" with "La Plaine St Denis" and "ex: Nantes". At the bottom, there is a link that says "Saisissez ou [utilisez la recherche](#)".

-
- **Articuler les formulaires entre eux**
 - **Structurer les formulaires**
 - **Définir les éléments de saisie et sélection**
 - **Définir les boutons d'action**
 - **Gérer les erreurs**
 - **Récapituler avant envoi**
 - **Confirmer la réussite de la procédure et fidéliser**
-

❖ Articuler les formulaires entre eux

Objectif:

La navigation au sein même des formulaires doit être suffisamment intuitive pour l'utilisateur.

La navigation en processus guidé, linéaire, avec des étapes en ordre imposé permet un guidage efficace lorsque le concepteur souhaite imposer un ordre de parcours de la procédure.

Certaines procédures peuvent également permettre à l'utilisateur une navigation libre (semi-guidée) dans les étapes et modules.

▪ La navigation linéaire guidée dans les formulaires

Dans ce mode, les **étapes se succèdent** de façon linéaire sans offrir de choix à l'utilisateur.

- e** Permettre à chaque étape (sauf la première) le **retour arrière**.
- e** Si les **étapes précédemment renseignées** sont accessibles, distinguer ces étapes graphiquement **par opposition à l'étape en cours**.
- e** Réaliser la **sauvegarde implicite** des données saisies à chaque étape (chaque page de formulaire).
- e** La téléprocédure propose une **page de récapitulatif** des données saisies avant la validation définitive du formulaire.
- ee** Effectuer la **vérification de l'intégrité** des données lors de la validation des pages.
- ee** Effectuer la **vérification de la présence des données obligatoires** lors de la validation de la téléprocédure.

Si l'abandon de la procédure est proposé :

- e** Fournir un écran intermédiaire, sur lequel un texte explique la perte des données et **demande confirmation de l'abandon**.

Modèles de pages :

- Formulaire étape 1- vide
- Formulaire étape 2

Autre fiche utile :

- Afficher les barres de navigation et étapes

▪ **La navigation libre (semi-guidée) dans les formulaires**

Dans ce mode, la navigation est **ouverte**, sans ordre d'étapes imposé. L'utilisateur peut naviguer librement entre les différentes pages. Le choix de ce mode de navigation est laissé à l'appréciation du concepteur, selon les besoins fonctionnels identifiés. L'enregistrement en base des données saisies au cours des étapes est réalisé de manière globale.

Un regroupement par **onglets** de plusieurs facettes indépendantes d'un même objet peut être adopté.

Règles applicables :

- e** L'utilisateur est **libre de naviguer d'étapes en étapes** pour modifier sa saisie.
- e** Réaliser la **sauvegarde implicite** des données saisies à chaque étape (chaque page de formulaire).
- ee** Effectuer la **vérification de l'intégrité** des données lors de la validation des pages : cet aspect est important car l'utilisateur peut naviguer entre les pages sans avoir à valider chaque page du formulaire.
- ee** Effectuer la **vérification de la présence des données obligatoires** lors de la validation de la téléprocédure.

❖ Structurer les formulaires

Objectif:

Bien structurer et présenter les formulaires est une étape essentielle de la conception des téléprocédures. Elle est décisive pour la bonne compréhension par l'utilisateur de l'organisation logique de la procédure.

▪ Contrôler les dimensions du formulaire

Le bouton « Valider et continuer » doit idéalement être visible sans scroll sur un écran en résolution 1024x768. Il convient de scinder les pages de formulaires longues en plusieurs pages.

- e Au sein d'une même page de formulaire, **regrouper les champs en blocs distincts**, portant un titre explicite.
- e Les **formulaires** sont **mono-colonne**, afin de rester lisibles.
- e La **colonne droite** est dédiée aux informations de **guidage**.
- e Le formulaire et les aides contextuelles ne doivent **pas** générer de **scroll horizontal** en 800x600.
- ee Les **étapes** sont présentées **en colonne gauche**.

▪ Réussir la mise en page

- e La **signalétique employée** est présentée en début de page :

Le symbole * indique les champs obligatoires

- e Les **champs obligatoires** sont signalés par le **symbole « * »** commenté.
- e Les **champs de formulaire** sont alignés **à gauche**.

Modèles de pages :

Formulaire étape 1-
vide

Formulaire étape 2-
rempli

Formulaire étape 2-
erreur

Formulaire -
récapitulatif

Autres fiches utiles :

- Les boutons
d'action

Exemple :

1 - Votre identité

Le symbole * indique les champs obligatoires

Vous êtes...

Vous pouvez utiliser [les informations personnelles de votre espace](#) dans ce formulaire

Civilité : Monsieur Madame Mademoiselle

Nom de naissance* : ex: Dupont ?

Nom d'épouse* : ex: Durand

Prénom* : ex: Martine

Date de naissance* : Jour Mois Année

- e Pour les **boîtes de liste et les boutons radio**, les **libellés** sont placés **à droite des cases**.
- e Permettre la **navigation entre les différents champs** avec la **tabulation**.
- e Une **liste déroulante** a toujours un **item par défaut** (pas de « blanc »).
- e Ne **pas** utiliser **de libellés tronqués ou d'abréviation**.
- e La **taille des champs** de saisie doit être **adaptée** à la taille des informations contenues.
- e **Indiquer le format** de données attendu **avec un exemple** (si pertinent).
- ee La touche « **Entrée** » **valide le formulaire**.
- ee Si les valeurs possibles pour un champ sont connues (une liste de codes référencés, par exemple), utiliser une **liste déroulante** au lieu d'un champ de saisie texte libre.

❖ Définir les éléments de saisie et sélection

Objectif :

Bien choisir les éléments d'interface pour chaque fonction de saisie participe à l'ergonomie des formulaires.

Chaque format de champ doit être adapté à la saisie attendue.

▪ Champs de saisie

La **boîte de saisie** est utilisée pour saisir du texte de longueur limitée, sur une seule ligne. Il est possible de limiter le nombre de caractères à saisir, et le nombre de caractères visibles en même temps. C'est le champ de saisie de texte le plus utilisé car il répond à la majorité des besoins.

Exemple de champ de saisie simple

N°* : ex: 100

- e Le **champ de saisie** doit être **dimensionné** selon le nombre de caractères attendu.

La **Boîte de saisie multi-lignes** a le même rôle que le champ de saisie mais permet en plus, comme son nom l'indique, de saisir du texte sur plusieurs lignes. Par contre, on ne peut limiter le nombre de caractères à saisir.

Exemple de boîte de saisie multi-ligne :

Votre question :



▪ La sélection

▪ Boîte de liste

Les éléments de la liste sont affichés en permanence, en déroulé dans la boîte de liste. L'utilisateur ne peut pas saisir dans la liste et ne peut que choisir un ou plusieurs éléments.

- ee Le nombre de lignes à afficher est de 7 (plus ou moins 2).
- ee Le nombre d'éléments contenus dans la liste ne doit pas dépasser 100 (50 est une borne plus réaliste).
- ee Au delà de 100 éléments, concevoir une page de recherche intermédiaire.

Modèles de pages :

Formulaire étape 1- vide

Formulaire étape 2- rempli

Formulaire étape 2- erreur

Formulaire - récapitulatif

- ee Mentionner à côté du champ la possibilité de **sélection multiple** par le Ctrl + shift (sur PC) pour les utilisateurs « avertis ».

Exemple de boîte de liste :



« Maintenir la touche Ctrl appuyée puis sélectionner plusieurs lignes »

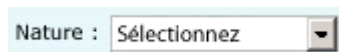
« Maintenir la touche Shift appuyée pour sélectionner un ensemble continu de lignes »

▪ Liste déroulante

Elle se comporte exactement comme une boîte de liste, hormis le fait qu'un seul élément de la liste est visible. Pour afficher les autres éléments, l'utilisateur doit cliquer dans cet élément d'interface. Ce type de contrôle est utile pour économiser de la place dans la page.

- ee Limiter le nombre d'éléments affichés dans la liste à 50 maximum.

Exemple de liste déroulante :



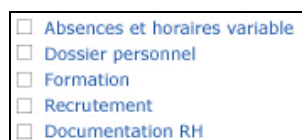
- ee Lorsque des listes d'éléments sont trop importantes pour figurer dans une liste déroulante, **scinder l'information** en étapes supplémentaires (pages ou fenêtres d'assistants) ou en plusieurs listes.

▪ Case à cocher

Les cases à cocher servent pour des choix multiples, non exclusifs les uns des autres.

- ee Le nombre d'éléments dans un regroupement de cases à cocher est de 12 maximum.

Exemple de cases à cocher :



▪ Bouton radio

Les boutons radios sont regroupés par « groupe », dans lequel on ne peut choisir qu'un seul élément.

- ee Le nombre d'éléments dans un regroupement de boutons radios est de 12 maximum.

Exemple de boutons radios :



❖ Définir les boutons d'action

Objectif :

Soigner la présentation des boutons d'action car leur usage est systématique dès que l'utilisateur a des champs à saisir.

Leur représentation et leur position doit être cohérente entre étapes, et entre téléprocédures.

▪ Terminologie explicite et homogène

Le titre du bouton d'action pour valider ou déclencher un traitement doit être adapté au contexte et assez explicite pour être compris par les utilisateurs.

- e Utiliser des **verbes d'action** pour nommer les boutons. Exemples : Valider, continuer, rechercher, enregistrer.

Exemple de boutons standards :

Valider et continuer ▶

Modifier ▶

▪ Présentation des boutons dans la page

- e **L'ordre des boutons** à privilégier lorsque l'on a une action de validation et une action d'annulation disponibles est celui du type « Valider - Annuler ».

- e **Ces boutons sont disposés en bas du formulaire.**

- e « **Modifier** » : permet de rendre les champs éditables et de modifier les données d'un formulaire. Ce bouton est à utiliser dans le cadre d'une page de récapitulatif avant envoi des informations.

- ee Dans le cadre de procédures guidées et linéaires, utiliser un bouton « **valider et continuer** » pour passer à l'étape suivante.

- ee Nommer le bouton « **valider et terminer** » pour clore la procédure.

- ee Le bouton « valider et terminer » déclenche affichage de la page de **confirmation**.

- ee A toute étape, la fonction « **abandonner la procédure ?** » est proposée en fin de page. Ce lien déclenche l'affichage d'une page explicative alertant sur la perte des données saisies et valorisant la fonction d'ouverture de compte si existante.

Modèles de pages :

- Formulaire étape 1
- Formulaire récapitulatif

⚡ A éviter :

- Ne pas écrire le texte des boutons en image
- Ne pas représenter des actions sous forme de liens hypertextes.

❖ Gérer les erreurs

Objectif:

Prendre en compte les erreurs en mettant en place des mécanismes de gestion. Dans le cas de saisies partielles ou erronées, le formulaire doit être réaffiché, sans perte des champs précédemment renseignés.

Modèle de page :

- Formulaire étape 2 : erreurs

▪ Présentation des erreurs

Présenter les erreurs en rafraîchissant la page :

- e** **Lister les erreurs** en début de page.
- e** **Signaler** chaque champ erroné ou incomplet **par un pictogramme** et un changement de couleur.

Éviter la re-saisie des champs corrects :

- e** En cas d'erreur, **seules les données erronées sont à ressaisir** (et indiquées à l'utilisateur), le reste du formulaire doit apparaître inchangé.

Expliquer l'erreur et proposer une solution :

- eee** Le **texte des messages d'erreur doit être précis et proposer une solution** plutôt que de se limiter au constat de l'anomalie.

⚡ A éviter :

- Ne pas utiliser de boîtes de dialogue système (« prompts ») pour présenter la liste des champs erronés

▪ Contrôles côté client et côté serveur

Le contrôle de certains champs gagne à être fait côté client :

- e** Effectuer un **contrôle du format des données saisies par script** sur le poste client avant envoi des informations au serveur ; effectuer également ce contrôle lors de la validation de la page. Il faut prévoir une alternative pour les clients n'interprétant pas les scripts.
- ee** Les **messages d'erreur** doivent être **affichés à côté du champ erroné** et ceci **avant l'envoi au serveur**. Cela permet de conserver la page de saisie dans le navigateur et limite le nombre d'allers-retours avec le serveur.
- eee** Le contrôle des erreurs doit se faire lors du passage d'un champ à l'autre (pour les champs obligatoires).

❖ Récapituler avant envoi

Objectif :

Fournir une page de récapitulatif permet à l'utilisateur de vérifier l'exactitude des données renseignées. Elle lui permet de transmettre sa demande ou bien de retourner modifier les données ou étapes renseignées.

Modèles de pages :

- Récapitulatif

▪ Fonctionnement

- e Le **récapitulatif** est une étape à part entière de la téléprocédure : la dernière. Elle **figure** donc **dans la barre d'étapes** et n'est accessible qu'une fois les étapes précédentes renseignées.
- e **Récapituler les données** précédemment saisies dans la page, **en mode consultation** (non saisissables directement).
- e Fournir un bouton "**Modifier**" permettant de retourner à la page de formulaire correspondante en mode saisie. Les champs sont renseignés, et l'utilisateur peut les modifier. Dans le cas de multiples étapes, répéter ce bouton autant de fois que d'étapes.
- e Fournir un bouton « **Valider et terminer** » pour finaliser la téléprocédure.

❖ Confirmer la réussite de la procédure et fidéliser

Objectif:

Rassurer l'utilisateur, l'informer et lui faire découvrir les autres téléservices, dans un optique de qualité de la « relation usager ».

▪ Confirmer le succès d'une procédure

- e** Informer de la **réussite** de la transmission.
- e** Fournir un lien vers la consultation du **récapitulatif (non modifiable)**.
- e** **Fournir une version imprimable** du récapitulatif.
- ee** **Fournir une référence** pour cette démarche (si pertinent).
- eee** **Indiquer un contact** postal et/ou téléphonique du destinataire amené à traiter la démarche ou du service traitant.

▪ Faire découvrir les autres téléprocédures

Soigner la relation usager :

- eee** Proposer le remplissage d'un **questionnaire de satisfaction** en fin de téléprocédure.
- eee** L'**abonnement** à la lettre d'information « **Journal d'Adèle** » est proposé par saisie directe de l'adresse électronique. Il permet à l'utilisateur d'être informé des nouvelles téléprocédures.

De façon optionnelle, le service émetteur peut proposer l'ouverture d'un compte personnel à l'issue de la procédure (« suivez vos prochaines démarches en ligne en ouvrant un compte personnel »...).

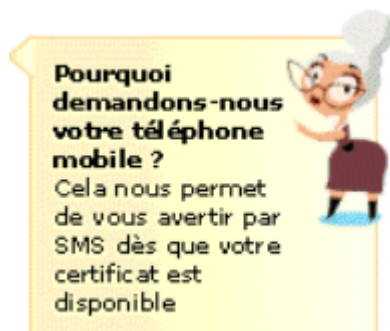
Modèles de pages :

- Confirmation

⚡ A éviter :

- Ne pas récapituler sur cette page l'ensemble des données saisies, ou l'ensemble des destinataires de la procédure si ils sont nombreux ; on utilisera des liens « plus d'info » si nécessaire, afin de conserver une page succincte.

2.4. Fournir une aide adaptée



-
- **Démonstration, visite guidée**
 - **Questions fréquentes**
 - **Aide générale**
 - **Aide contextuelle**
-

❖ Démonstration, visite guidée

Objectif :

Présenter à l'utilisateur tous les éléments avec lesquels il va devoir interagir de façon autonome par une démonstration ou visite guidée reproduisant le déroulement de la procédure.

Il peut ainsi se familiariser avec la présentation des informations, le vocabulaire employé, les actions à réaliser. Son caractère pédagogique permet de minimiser les efforts d'apprentissage lors de la réalisation effective de la procédure.

Modèles de pages :

- Aide

▪ Fournir une démonstration au bon format

- e** Si le site propose une **visite guidée en flash** ou un tutoriel animé, il faut également **proposer une aide alternative au format texte ou html**.
- e** Si la procédure dispose d'une démonstration, elle est **accessible en page d'accueil** de la procédure.
- e** La démonstration est **accessible en nouvelle fenêtre de navigateur** (pour conserver la procédure active).
- ee** La démonstration est **accessible depuis toute page** de la procédure (nouvelle fenêtre de navigateur pour conserver la procédure active).
- ee** Toute téléprocédure de plus d'un écran de saisie fournit au minimum une **démonstration** faite **d'écrans HTML** montrant le déroulement avec écrans en cours de remplissage.

⚡ A éviter :

- Ne pas utiliser d'**animations** ralentissant le chargement de la page ou freinant l'utilisateur dans l'accès aux écrans de la démonstration

▪ Recourir à un compagnon

- eee** **Présenter Adèle** et indiquer son rôle dans la visite guidée.
- eee** Utiliser le **compagnon Adèle** pour commenter les écrans et étapes.

▪ Structurer la démonstration

- ee** **Simuler le déroulement** du processus.
- ee** **Présenter** au moins à l'utilisateur **à l'aide de captures d'écran** :
 - les pré-requis techniques si pertinents
 - le lancement de la procédure
 - la structure du formulaire type
 - le remplissage du formulaire (avec données fictives à titre d'exemple)
 - le passage d'une étape à la suivante
 - la validation finale du formulaire (transmission effective des données)
 - le service traitant et les délais de réponse attendus

▪ **Employer un ton pédagogique**

ee Rédiger des **phrases courtes**.

eee Associer à chaque commentaire du personnage la mise en **surbrillance de l'élément commenté**.

❖ Questions fréquentes (FAQ)

Objectif :

Fournir un accès complémentaire de la démonstration et de l'aide. Les questions fréquentes portent sur la procédure en général plus que sur le déroulement des étapes. Cela permet de répondre aux questions susceptibles d'empêcher les utilisateurs de démarrer la procédure ou de la réaliser correctement. Le contenu est alimenté par les questions et retours des utilisateurs de la procédure.

Modèle de page :

- Aide

Autre fiche utile :

- Aide générale

▪ Présenter la page « questions fréquentes »

- e** Proposer en haut de page un **sommaire des questions ou des thèmes** renvoyant vers la liste des réponses ou des thèmes.
- e** Dans la liste des réponses, **répéter la question avant la réponse**.
- e** A la fin de la réponse proposer un **lien vers le haut** de page.
- ee** **Distinguer** visuellement **la question de la réponse** (teinte, taille, type, graisse de la police).
- ee** Proposer une **version imprimable** de cette page.

▪ Alimenter selon les besoins utilisateurs

- e** La page « questions fréquentes » contient :
 - au minimum les informations suivantes :
 - o à qui s'adresse la téléprocédure
 - o les pré-requis techniques
 - o les pré-requis administratifs
 - o le responsable technique de la téléprocédure
 - de façon facultative les informations suivantes :
 - o les délais de réponse
 - o le service traitant
- eee** Proposer un formulaire en ligne pour soumettre une question.

❖ Aide générale

Objectif :

Guider au mieux l'utilisateur et lui éviter les erreurs : il est indispensable de fournir une aide générale, avec un accès possible depuis toute page de la procédure (en nouvelle fenêtre).

▪ L'aide générale

- e Une page d'aide est obligatoire dans toute téléprocédure.
- e L'**aide générale** est accessible **depuis toute page**, et s'ouvre en nouvelle fenêtre de navigateur (de sorte à conserver la procédure en cours).
- e L'**aide générale** est **organisée** selon la succession des étapes de la procédure.
- e L'aide est rédigée dans un **langage clair**, non technique.

▪ Navigation dans l'aide générale

- e Pour les aides de plus d'une page écran, la fenêtre d'aide fournit un **accès direct à chacune des sections** qui la composent (ancres intra-pages ou liens inter-pages selon le volume d'information).
- e A chaque sous-section positionner un **lien de retour vers l'accueil de l'aide**.
- ee Proposer **l'impression** de l'aide.
- ee Depuis la fenêtre d'aide générale, fournir un **accès direct aux questions fréquentes** ainsi qu'à la **démonstration**.

De façon facultative, on peut proposer le téléchargement de l'aide.

▪ L'assistance téléphonique

Si le service dispose d'une assistance téléphonique :

- e Indiquer le **contact téléphonique** au minimum **sur la page d'accueil, les pages de gestion des erreurs, et la page de récapitulatif**.
- eee Indiquer le **contact téléphonique sur toutes les pages**.



Si vous rencontrez des difficultés,
utilisez l'aide téléphonique :
0800 34 43 34 34

Modèles de pages :

- Aide

Autres fiches utiles :

- Questions fréquentes

❖ Aide contextuelle

Objectif :

Apporter des réponses précises à des problèmes locaux liés à une étape de la procédure et à la saisie d'informations en fournissant une aide contextuelle.

On distingue 2 types d'aide contextuelle :

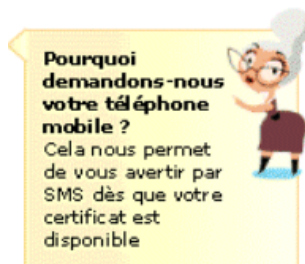
- **Informations de guidage affichées contextuellement à la zone de champs concernés,**
- **Renvois ponctuels à un endroit précis de l'aide générale.**

▪ **Le guidage contextuel**

Il s'agit de créer un climat d'accompagnement pour faciliter la tâche à l'utilisateur, par de brèves informations incitatives ou pédagogiques.

e Si pertinentes, afficher les **commentaires** directement **près du formulaire**, sans clic supplémentaire pour l'utilisateur.

eee ● Elles utilisent la **mascotte ADELE** :



▪ **Les renvois ponctuels**

e Une **icône d'aide** est positionnée lorsque nécessaire à chaque section de l'étape en cours, ou à chaque champ nécessitant une aide complémentaire.



e Cette **icône cliquable** renvoie automatiquement à la partie correspondante de l'aide générale.

3. Les principes graphiques

3.1. Règles graphiques

▪ Niveau e :

La structure de référence n'est pas imposée.

Les éléments constitutifs du design sont propres au site.

Le bandeau et la navigation peuvent être ceux du site actuel.

L'aide contextuelle peut être située à droite en colonne ou bien en corps de page au dessus.

1 élément est obligatoire :

- e La **présentation des étapes** – elle peut être placée horizontalement ou verticalement.

▪ Niveau ee :

Les éléments constitutifs du design sont propres au site.

L'aide contextuelle peut être située à droite en colonne ou bien en corps de page au dessus.

- ee Une fois la téléprocédure commencée, la **navigation** disparaît, les seuls éléments de navigation présents sont ceux prévus par la charte (étapes, aide, démonstration, etc.).
- ee Conformément à la charte, les étapes sont présentées dans le menu gauche.
- ee Le **bandeau** haut respecte la charte, il constitue la zone d'identification du site (logo et visuels).

▪ Niveau eee :

Les **couleurs** des différents éléments peuvent être adaptées à l'identité graphique du site.

- eee L'aide contextuelle est présentée en colonne à droite du formulaire.
- eee Les éléments constitutifs du **graphisme** (polices, pictogrammes, boutons, filets et dimensions) sont ceux définis par la charte.
- eee La **mascotte ADELE** doit être utilisée pour présenter les étapes et les aides contextuelles (sans adaptation de couleur).
- eee Le **bandeau** haut constitue la zone d'identification du site (logo et visuels).

Bibliographie

Bailey, R.W. (1996). **Human performance engineering: Designing high quality professional user interfaces for computer products, applications and systems** (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Czaja, S.J. & Sharit, J. (1997). **The influence of age and experience on the performance of a data entry task**. Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting Proceedings, 144–147.

Faulkner, S. & Vanderdonckt, J. (2001). Présentation des données dans les systèmes d'information opérationnels et décisionnels In Ch. Kolski (Ed), **Systèmes d'Information et Interactions Homme-Machine**, chapitre 9, Hermès, Paris, 2001, pp 80-114.

Fowler, S., Stanwick, V. (2004). **Web Application Design Handbook, Best Practices for Web-Based Software**. Morgan Kaufman. Chapitre 3: Data Input:Forms.

Johnsgard, T. J., Page, S. R., Wilson, R.D., Zeno, R. J. (1995). **A Comparison of Graphical User Interface Widgets for Various Tasks**. Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 39th Annual Meeting 1995 v.1 p.287-291

Mayhew, D. (1992). **Principles and Guidelines in Software User Interface Design, Prentice Hall**. Chapitre 5 : Dialog Styles : Fill-in Forms.

Smith, S.L. & Mosier, J.N. (1986). **Guidelines for designing user interface software**. The MITRE Corporation Technical Report, (ESD - TR - 86 - 278).