LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

ReNo, le référentiel de normalisation Web du Gouvernement luxembourgeois

(adopté le 25 octobre 2007)

Gautier Barrère

Paris Web 2008

Qui suis-je ?

- **Gautier Barrère**
  - **Ergonome « Human factor » - « User experience » - Web**
  - **Unité « Assurance qualité » du Service eLuxembourg - MFPRA**
  - **Membre du groupe de normalisation X35E « Ergonomie des logiciels » (AFNOR)**
  - **Membre du « France – Luxembourg UPA chapter » (www.flupa.eu)**

Objectifs de la présentation

- **Exposer l'approche ReNo**

- **Donner un retour d'expérience pour les personnes qui souhaitent mettre en place une démarche de qualité web :**
  - **pour un portefeuille de projets**
  - **avec peu de ressources**

Plan de la présentation

1. Notre contexte
2. ReNo en quelques mots

3. Pourquoi faire évoluer le cadre existant ?
4. Comment faire évoluer le cadre existant ?
5. Démarche mise en place

6. Conclusion

Service eLuxembourg (SEL)

- **Responsable des choix en matière de eGouvernance**
- **Rôle transversal au sein du Gouvernement**

- **Composé de 5 unités**
- **3 unités nous concernent aujourd'hui :**
  - **PMO (« Project management office »)**
  - **Unité « Assistance et réalisation web »**
  - **Unité « Assurance qualité web »**

Unité « Assurance qualité web »

- **Définir une approche globale de qualité pour toutes les présences Internet**

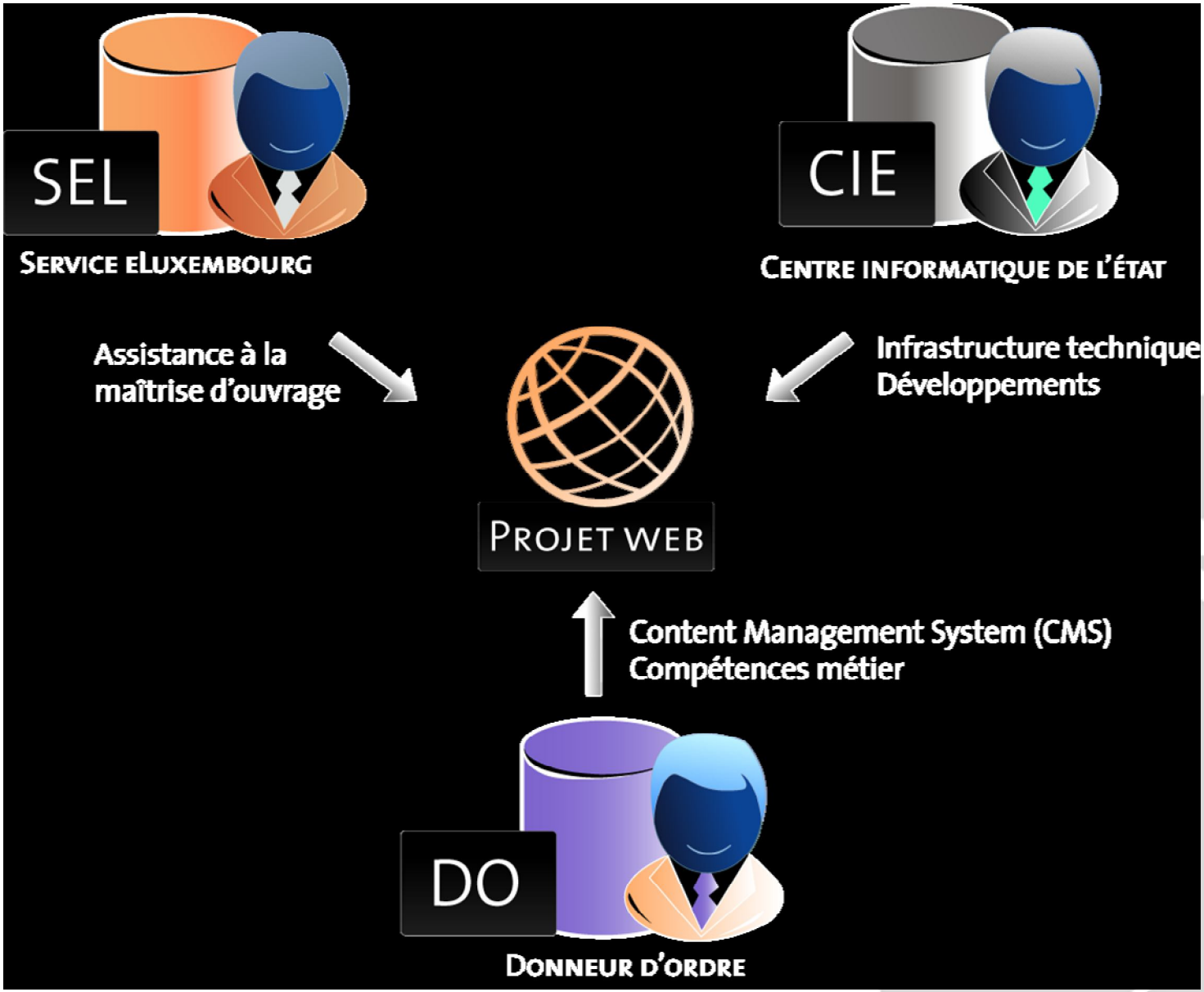
- **Il est important de préciser que cette unité dispose uniquement de 2 personnes à temps plein. Notre approche est largement déterminée par ce facteur**

Autres acteurs dans les projets web

- **Donneurs d'ordre – Responsables des sites**
- **Centre informatique de l'Etat (CIE)**

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

Comment fonctionne-t-on concrètement ?



Plan de la présentation

1. Notre contexte
2. ReNo en quelques mots

3. Pourquoi faire évoluer le cadre existant ?
4. Comment faire évoluer le cadre existant ?
5. Démarche mise en place

6. Conclusion

ReNo en quelques mots

- **Stratégie globale**
- **Standards de qualité**
- **Infrastructure technique centrale standardisée**

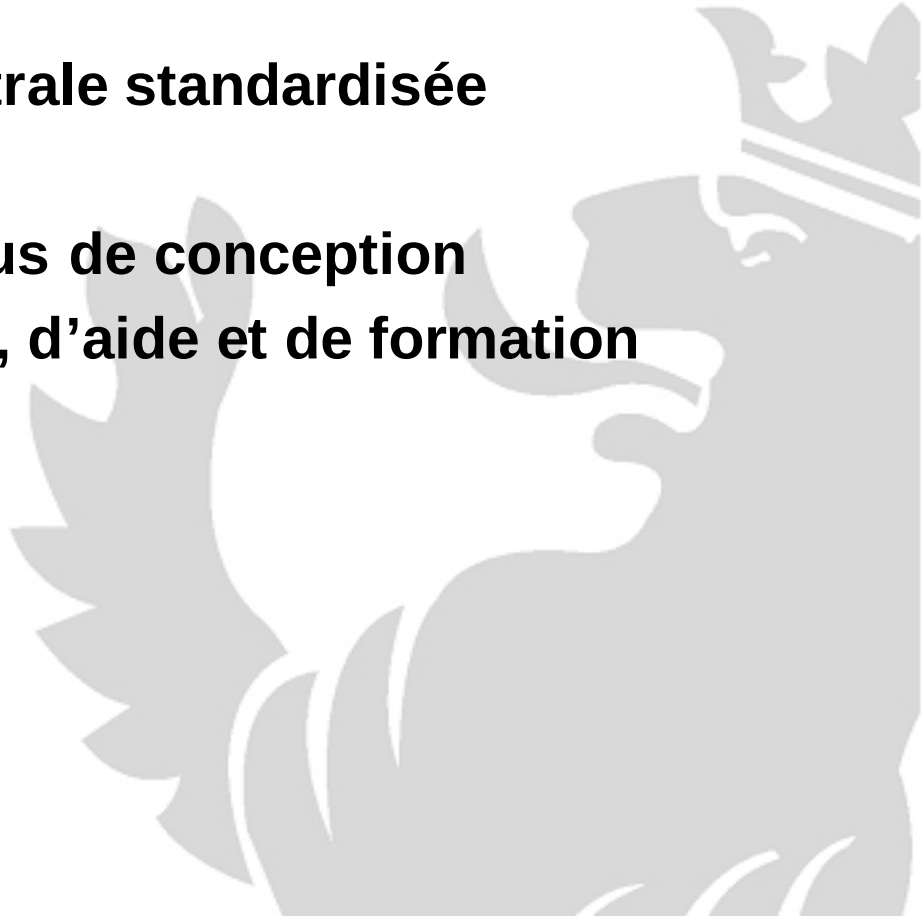
- **Gestion de projet et processus de conception**
- **Mesures d'accompagnement, d'aide et de formation**

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

ReNo en quelques mots

- **Stratégie globale**
- **Standards de qualité**
- **Infrastructure technique centrale standardisée**

- **Gestion de projet et processus de conception**
- **Mesures d'accompagnement, d'aide et de formation**

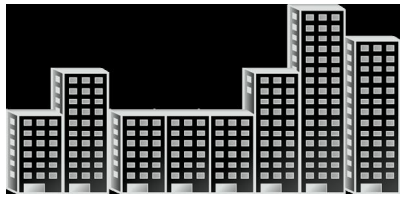


Stratégie globale

- **Définie par le « Plan directeur de la gouvernance électronique » (adopté le 29 avril 2005)**

- **Notre approche :**
  - **Approche de normalisation globale**
  - **Approche holistique en termes de standards de qualité**

- **Notre grand défi :**
  - **Définir et déployer une démarche qualité**
  - **Assurer le respect du cadre et de la démarche qualité**



On parle de « Vision urbanistique »

- **Eviter la multiplication anarchique des présences Internet, définir une hiérarchie claire entre elles**
- **Limiter le nombre total de présences Internet afin de garantir une meilleure transparence pour l'utilisateur**
- **Favoriser l'approche thématique parlante pour les utilisateurs**
- **Centraliser les contenus et services sur des portails thématiques fédérateurs**

Situation future

Portails Horizontaux

Guichet unique

Portail Citoyen
Services et démarches administratives en ligne

Portail Entreprises

Portail Gouvernement

Portail Luxembourg
Porte d'entrée générale sur le Luxembourg

Portail Gouvernance électronique

Portail Législation

Portail Marchés Publics

Citoyen

Portails Thématiques

- Portail de la santé
- Portail de l'environnement
- Portail de la recherche et de l'innovation
- Portail de la fonction publique
- Portail de la jeunesse
- Portail des sports
- Portail des secours
- Portail du logement
- Portail de l'eau et de l'énergie
- Portail de l'éducation
- Portail du bénévolat
- Portail du tourisme
- Portail des impôts
- Portail de la sécurité sociale
- Portail du travail et de l'emploi
- Portail de l'agriculture
- Portail des travaux publics
- Portail de la météo
- Portail de économie et des finances
- Portail de la culture
- Portail des transports
- Portail du troisième âge
- Portail de la justice

18.8. LIENS HYPERTEXTES

Ligne(s) directrice(s)
Les intitulés de liens devraient être explicites et signifiants pour l'utilisateur
Les intitulés de liens devraient être descriptifs et représentatifs de l'information vers laquelle ils renvoient, et compréhensibles hors contexte, de manière à ce que l'utilisateur comprenne quelle est l'information qui se trouve derrière
Les intitulés de liens devraient être discriminants (surtout pour les liens contigus qui doivent clairement se différencier)
Les intitulés de liens devraient être composés en moyenne de 3 ou 4 mots
Les intitulés de liens devraient être conçus de manière à ne pas interrompre l'activité de lecture de l'internaute
Standard(s)
Le « BODY » d'une page ne doit pas contenir de lien pointant vers la page en cours
Chaque intitulé de lien identique (ou sémantiquement identique) doit mener vers la même page
Les intitulés de liens génériques de type « cliquez ici » sont à proscrire
Chaque lien adjacent doit être séparé du précédent par un caractère imprimable (Interprétation de l'ADAE (recommandation n°12.7) du point de contrôle n°10.5 des WCAG 1.0 (niveau AAA))
Le système d'ancre au sein d'une même page ne devrait pas être utilisé (ce type d'ancre doit en aucun cas se substituer à une mauvaise architecture de l'information), excepté pour le cas des messages d'erreur dans des pages présentant des formulaires. Néanmoins, il est possible d'employer les ancres permettant de faire des renvois vers des parties précises d'autres pages.

18.9. LIENS INTERNES VERSUS LIENS EXTERNES

Ligne(s) directrice(s)
-
Standard(s)
Chaque lien interne (pointant vers une page du site en cours) doit s'ouvrir dans la fenêtre courante
Chaque lien externe (pointant vers une page d'un autre site) doit s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre
Aucun lien externe ne doit directement s'ouvrir lorsque l'utilisateur clique sur une zone de navigation (il existe trois zones principales de navigation : les rubriques de support, la zone de navigation principale (menu vertical de gauche), et la zone de navigation pour l'accès aux 3ème et niveaux inférieurs, appelée « Système

HISTORIQUE
MISSIONS
ORGANISATION
ACTUALITÉS
AVIS
PUBLICATIONS
BIBLIOTHÈQUE
REVUE DE PRESSE
LÉGISLATION

- Histoire
- Théâtre
- Littérature
- Arts plastiques
- Cinéma

Votre sélection

15 événement(s) correspond(ent) à votre recherche.

10-10-2007
Evènement(s) passé(s)

Luxembourg 2007
Foire à la pêche
Lieu : Remich
Catégorie(s) : Sport - Culture - Loisirs
Traduction(s) disponible(s) : English version / Deutsche Fassung

Foire à la Chasse
Lieu : Remich
Catégorie(s) : Sport - Culture - Loisirs
Traduction(s) disponible(s) : English version / Deutsche Fassung

17-10-2007

La chasse du sanglier
Lieu : Remich
Catégorie(s) : Sport - Culture - Loisirs
Traduction(s) disponible(s) : English version / Deutsche Fassung

18-10-2007

La chasse du cerf
Lieu : Remich
Catégorie(s) : Sport - Culture - Loisirs
Traduction(s) disponible(s) : English version / Deutsche Fassung

19-10-2007

La chasse du faisan
Lieu : Remich
Catégorie(s) : Sport - Culture - Loisirs
Traduction(s) disponible(s) : English version / Deutsche Fassung

[1-5] [6-10] [11-15]

Calendrier | Recherche

Quoi ?
Chasse + pêche

Quand ?
Du : 10-10-2007
Au : 20-10-2007

Où ?
Remich

Catégorie(s) ?
Toutes les catégories

Rechercher

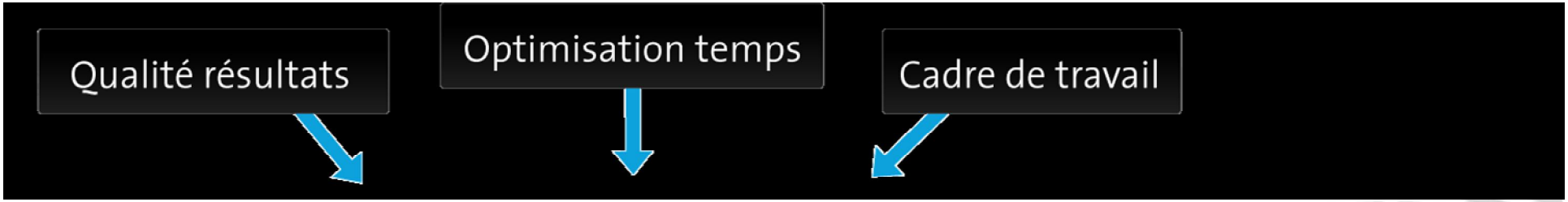
ReNo en quelques mots

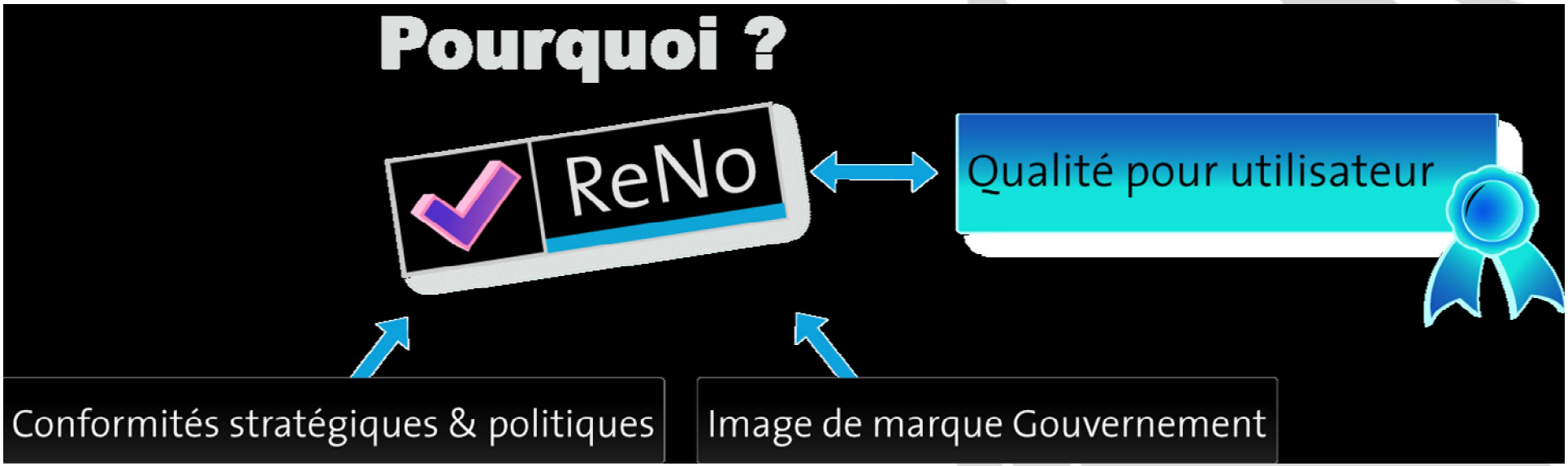
- **Stratégie globale**
- **Standards de qualité**
- **Infrastructure technique centrale standardisée**

- **Gestion de projet et processus de conception**
- **Mesures d'accompagnement, d'aide et de formation**

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

Pourquoi ReNo ?





LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

Champ d'application de ReNo

Reno s'applique :

- **Dès qu'il y a d'un côté un utilisateur (citoyen – entreprise)**
- **Et de l'autre une présence sur Internet du Gouvernement**

- **À tous les sites web publics qui dépendent directement ou indirectement du Gouvernement**
- **À tous les contenus, pages, services, procédures ou applications**

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

Présences Internet

- **128** présences Internet tout confondu (Charte v1 / v2 / hors charte)
- Depuis 2002: **82** portails/sites « Charte » mis en ligne
- **32** projets ou annonces de projet en cours pour le moment: Environ 20 de ces projets remplaceront des présences Internet existantes
- Environ **20** présences Internet qui ne sont pas encore « Charte » et n'ont pour le moment pas manifesté l'intention de le devenir
- **5** portails horizontaux réalisés
- **11** portails thématiques réalisés (8 « Charte » et 3 hors Charte)

Plan de la présentation

1. Notre contexte
2. ReNo en quelques mots

3. Pourquoi faire évoluer le cadre existant ?
4. Comment faire évoluer le cadre existant ?
5. Démarche mise en place

6. Conclusion

Pourquoi faire évoluer le cadre existant ?

- **Problèmes identifiés durant le projet**
- **Qualité finale médiocre**
- **Nécessité d'étendre les critères pour prendre en considération la mise en place de plus en plus fréquente de services transactionnels**

Plan de la présentation

1. Notre contexte
2. ReNo en quelques mots

3. Pourquoi faire évoluer le cadre existant ?
4. Comment faire évoluer le cadre existant ?
5. Démarche mise en place

6. Conclusion

Comment faire évoluer le cadre existant ?

Accessibilité

- Conformité de code
- Permettre une exploration par tous les utilisateurs, quelle que soit leur plate-forme de consultation, à des fins de non exclusion

Ergonomie

- **Utilité** : proposer des contenus et services qui répondent aux besoins des utilisateurs (capacité fonctionnelle)
- **Utilisabilité** : simplicité d'usage

Comment faire évoluer le cadre existant ?

- **Accessibilité des sites et services :**
  - **Labels de type « produit » existent**
  - **WCAG 1.0 – UWEM et RGAA**
  - **Mise en place d'un cadre accessible (« AA »)**
  - **Procédures d'accompagnement et de validation**
- **Ergonomie des sites et services :**
  - **Label de type « produit » impossible**
  - **Un site ergonomique est un site qui répond aux caractéristiques des utilisateurs et à leurs objectifs**
  - **Une seule solution : processus de conception centrée sur l'utilisateur (ISO 13407)**

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

Plan de la présentation

1. Notre contexte
2. ReNo en quelques mots

3. Pourquoi faire évoluer le cadre existant ?
4. Comment faire évoluer le cadre existant ?
5. Démarche mise en place

6. Conclusion

Démarche mise en place

- **Saisir l'opportunité du PMO et de la gestion de projet**

- **En 2004, le Gouvernement a réalisé un benchmark international concernant les méthodologies de gestion de projet existantes :**
  - **V-Modell - www.v-modell.iabg.de**
  - **PMBOK - www.pmi.org**
  - **HERMES - www.hermes.admin.ch**
  - **Prince 2 - www.prince2.com**
  - **Il a finalement opté pour HERMES et en a fait un projet QUAPITAL HERMES**

- **« Démarche qualité » vs « Méthodologie de gestion de projet » :**
  - **Même approche transversale**
  - **Mêmes problématiques**

Méthodologie QUAPITAL - HERMES

Gestion de projet

Assurance qualité

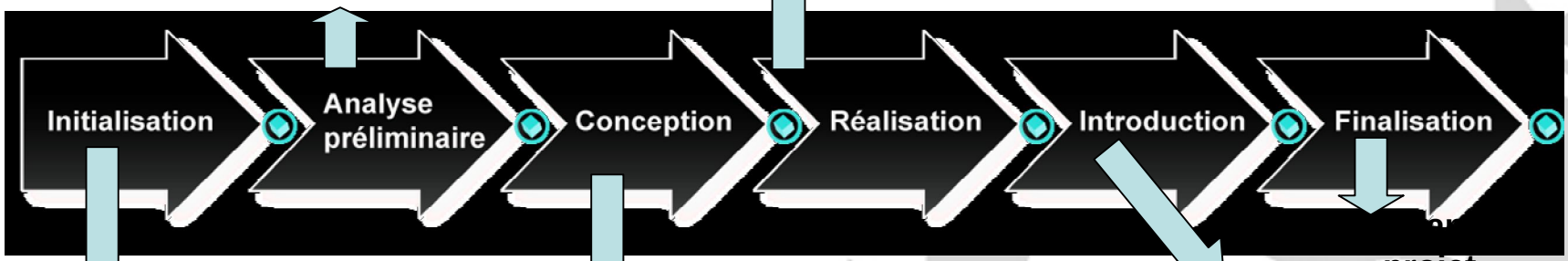
Gestion des risques

Marketing de projet

Méthodologie QUAPITAL - HERMES

Analyse
Exemples de livrables :
- Rapport d'analyse
- Cahier des charges de conception

Réalisation
Exemple de livrable :
- Rapport de réalisation



Scope et objectifs
Exemples de livrables :
- Proposition de projet
- Manuel de projet
- Plan de projet

Concept global
Exemple de livrable
- Rapport de conception

Mise en ligne

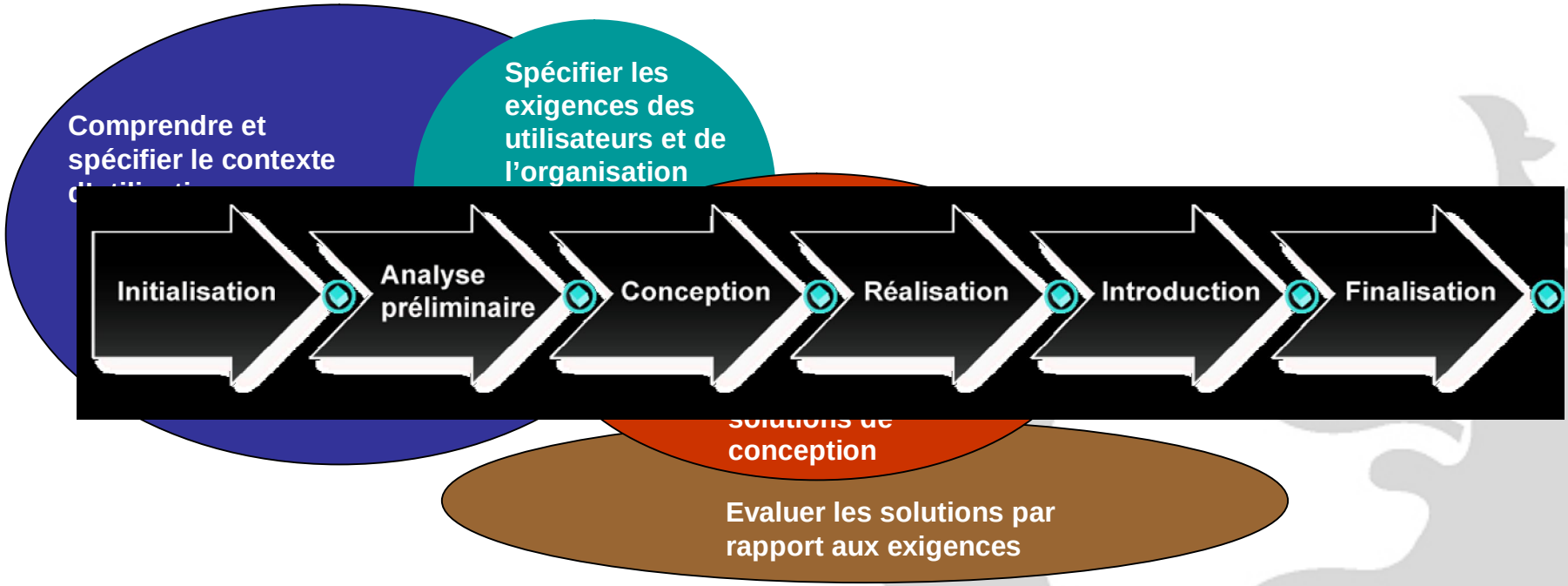
projet

Tailoring de QUAPITAL - HERMES

- **Nous avons adapté QUAPITAL - HERMES :**
  - **Au processus de conception centrée sur l'utilisateur (ISO 13407)**
  - **Au contexte Web**

- **Pour chaque phase, nous avons défini des activités, tâches et points de décision**

ISO 13407

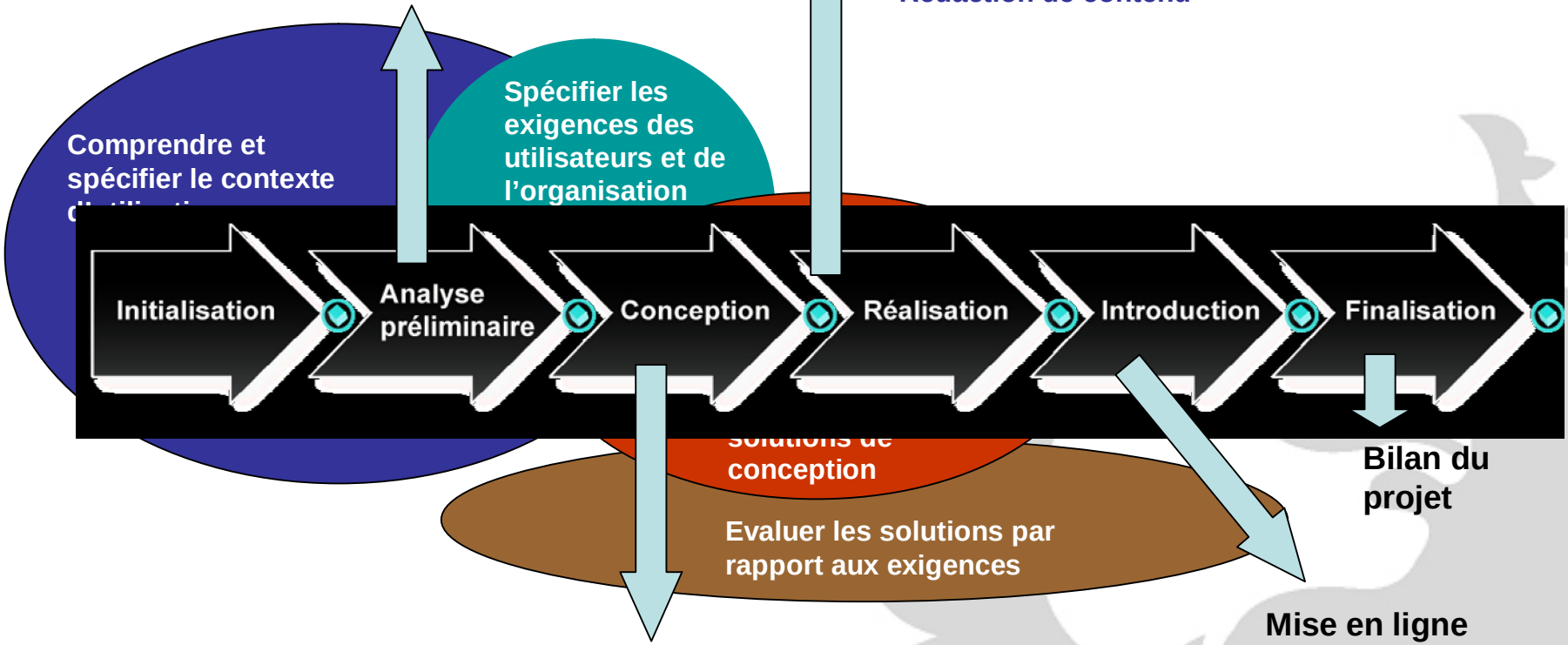

Comprendre et spécifier le contexte
Spécifier les exigences des utilisateurs et de l'organisation
Initialisation
Analyse préliminaire
Conception
Réalisation
Introduction
Finalisation
conception
Evaluer les solutions par rapport aux exigences

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

ISO 13407 et Web

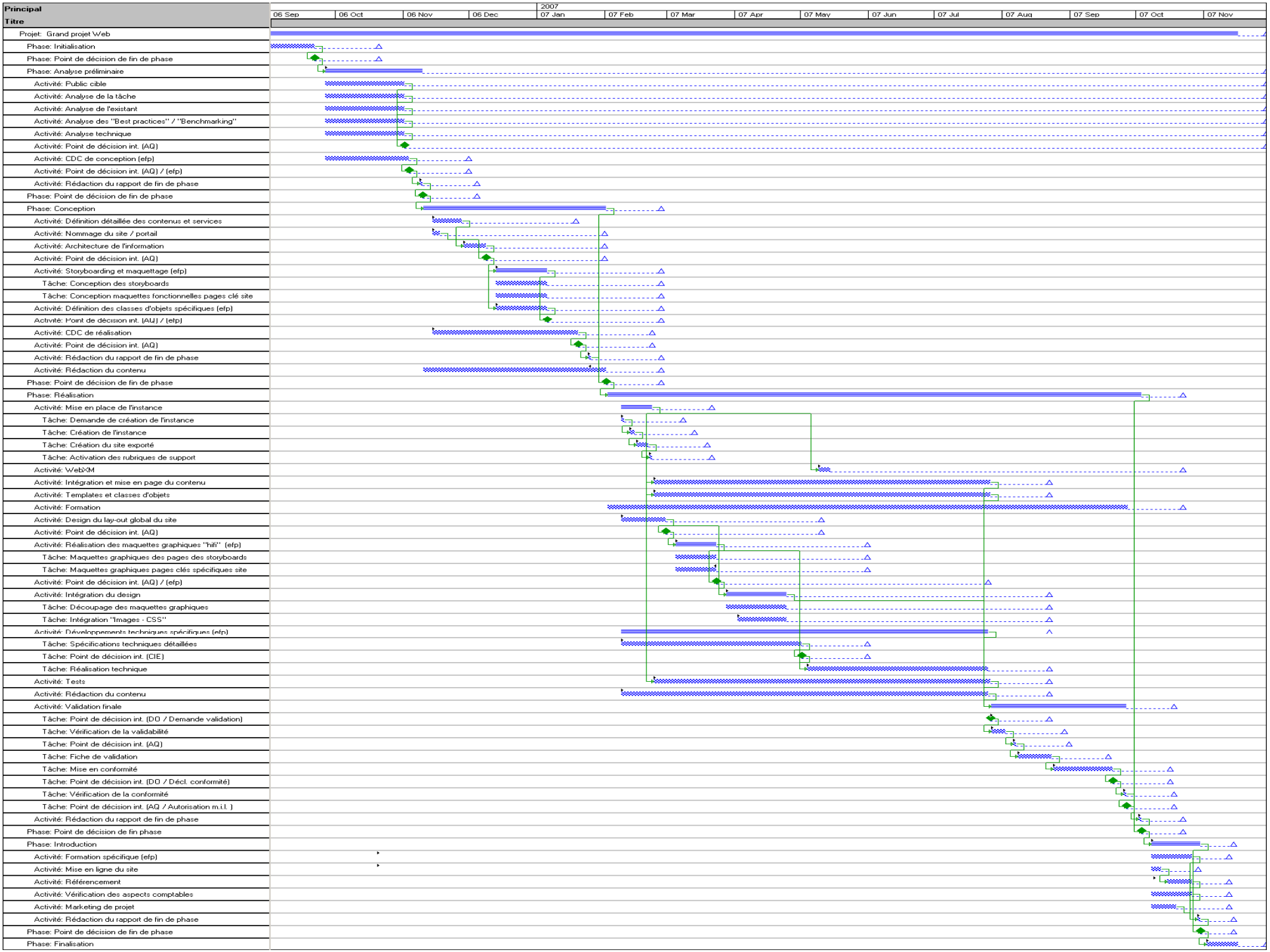
Analyse des besoins utilisateurs
Par exemple :
- Analyse des profils utilisateurs
- Analyse de la tâche
- Définition des objectifs de qualité

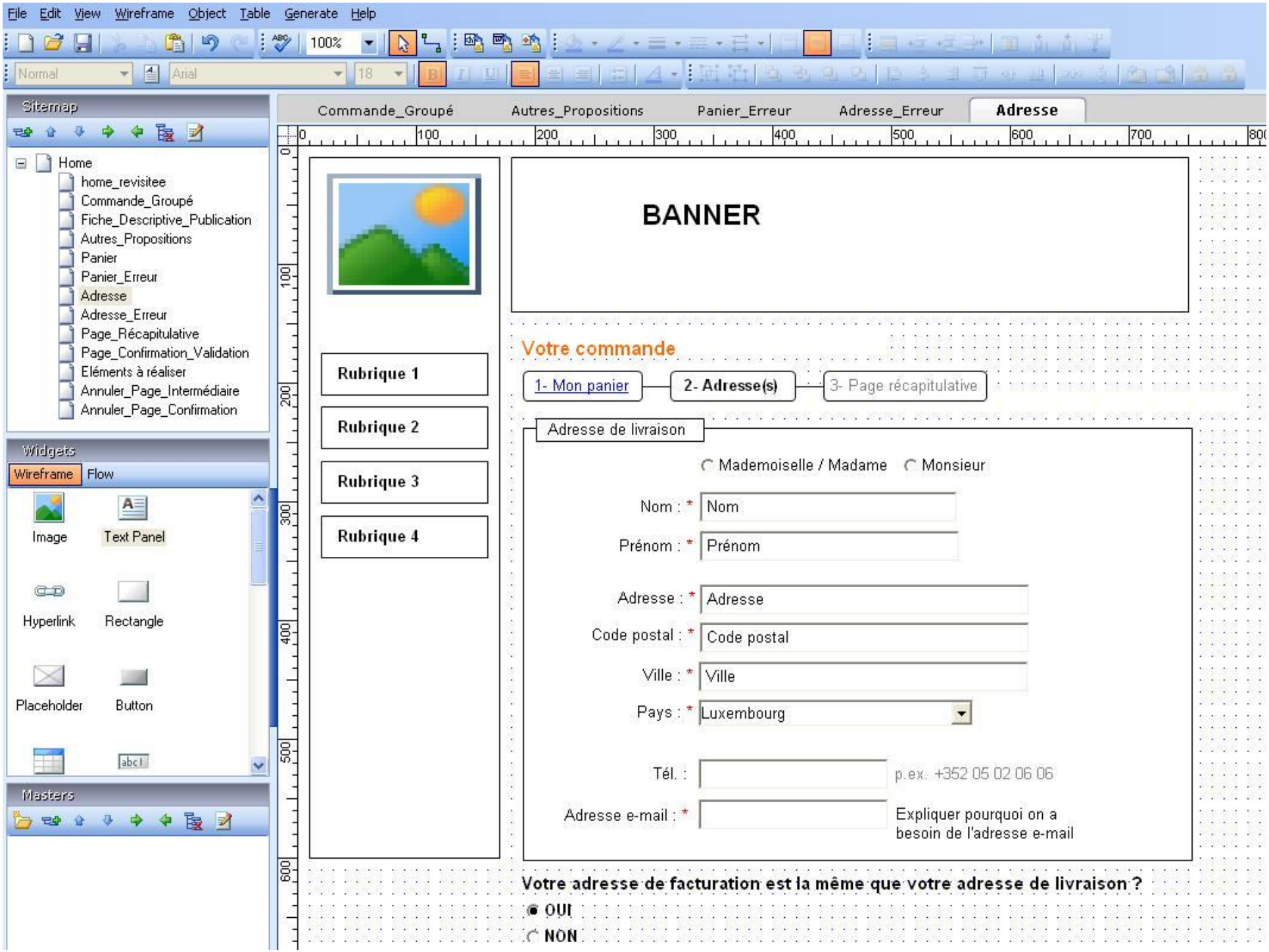
Réalisation du site
Par exemple :
- Design du lay-out
- Développements techniques
- Rédaction de contenu



Définition du concept
Par exemple :
- Architecture de l'information
- Storyboarding – Maquettes fonctionnelles « Basse fidélité »
- Rédaction de contenu

Politique d'accompagnement, d'aide et de formation


Principal
Titre
2007
06 Sep
06 Oct
06 Nov
06 Dec
07 Jan
07 Feb
07 Mar
07 Apr
07 May
07 Jun
07 Jul
07 Aug
07 Sep
07 Oct
07 Nov
Projet: Grand projet Web
Phase: Initialisation
Phase: Point de décision de fin de phase
Phase: Analyse préliminaire
Activité: Public cible
Activité: Analyse de la tâche
Activité: Analyse de l'existant
Activité: Analyse des "Best practices" / "Benchmarking"
Activité: Analyse technique
Activité: Point de décision int. (AQ)
Activité: CDC de conception (efp)
Activité: Point de décision int. (AQ) / (efp)
Activité: Rédaction du rapport de fin de phase
Phase: Point de décision de fin de phase
Phase: Conception
Activité: Définition détaillée des contenus et services
Activité: Nommage du site / portail
Activité: Architecture de l'information
Activité: Point de décision int. (AQ)
Activité: Storyboarding et maquettage (efp)
Tâche: Conception des storyboards
Tâche: Conception maquettes fonctionnelles pages clé site
Activité: Définition des classes d'objets spécifiques (efp)
Activité: Point de décision int. (AQ) / (efp)
Activité: CDC de réalisation
Activité: Point de décision int. (AQ)
Activité: Rédaction du rapport de fin de phase
Activité: Rédaction du contenu
Phase: Point de décision de fin de phase
Phase: Réalisation
Activité: Mise en place de l'instance
Tâche: Demande de création de l'instance
Tâche: Création de l'instance
Tâche: Création du site exporté
Tâche: Activation des rubriques de support
Activité: WebXM
Activité: Intégration et mise en page du contenu
Activité: Templates et classes d'objets
Activité: Formation
Activité: Design du lay-out global du site
Activité: Point de décision int. (AQ)
Activité: Réalisation des maquettes graphiques "hifi" (efp)
Tâche: Maquettes graphiques des pages des storyboards
Tâche: Maquettes graphiques pages clés spécifiques site
Activité: Point de décision int. (AQ) / (efp)
Activité: Intégration du design
Tâche: Découpage des maquettes graphiques
Tâche: Intégration "Images - CSS"
Activité: Développements techniques spécifiques (efp)
Tâche: Spécifications techniques détaillées
Tâche: Point de décision int. (CIE)
Tâche: Réalisation technique
Activité: Tests
Activité: Rédaction du contenu
Activité: Validation finale
Tâche: Point de décision int. (DO / Demande validation)
Tâche: Vérification de la validabilité
Tâche: Point de décision int. (AQ)
Tâche: Fiche de validation
Tâche: Mise en conformité
Tâche: Point de décision int. (DO / Décl. conformité)
Tâche: Vérification de la conformité
Tâche: Point de décision int. (AQ / Autorisation m.i.l.)
Activité: Rédaction du rapport de fin de phase
Phase: Point de décision de fin phase
Phase: Introduction
Activité: Formation spécifique (efp)
Activité: Mise en ligne du site
Activité: Référencement
Activité: Vérification des aspects comptables
Activité: Marketing de projet
Activité: Rédaction du rapport de fin de phase
Phase: Point de décision de fin de phase
Phase: Finalisation


File Edit View Wireframe Object Table Generate Help
100%
Normal
Arial
18
Sitemap
Home
home_revisitee
Commande_Groupé
Fiche_Descriptive_Publication
Autres_Propositions
Panier
Panier_Erreur
Adresse
Adresse_Erreur
Page_Récapitulative
Page_Confirmation_Validation
Eléments à réaliser
Annuler_Page_Intermédiaire
Annuler_Page_Confirmation
Widgets
Wireframe
Flow
Image
Text Panel
Hyperlink
Rectangle
Placeholder
Button
Masters
Commande_Groupé
Autres_Propositions
Panier_Erreur
Adresse_Erreur
Adresse
BANNER
Rubrique 1
Rubrique 2
Rubrique 3
Rubrique 4
Votre commande
1- Mon panier
2- Adresse(s)
3- Page récapitulative
Adresse de livraison
Mademoiselle / Madame
Monsieur
Nom : *
Nom
Prénom : *
Prénom
Adresse : *
Adresse
Code postal : *
Code postal
Ville : *
Ville
Pays : *
Luxembourg
Tél. :
p.ex. +352 05 02 06 06
Adresse e-mail : *
Expliquer pourquoi on a
besoin de l'adresse e-mail
Votre adresse de facturation est la même que votre adresse de livraison ?
OUI
NON

Organisation de la justice
Fonctionnement de la justice
Aides et informations
Famille
Sociétés / Commerces
Bail d'habitation
Créances / recouvrements
Affaires pénales
Travail

Actualités
Annuaire
Audiences
Jurisprudence
Publications
Formulaires
Législation

Votre commande

MON PANIER | ADRESSE(S) | RÉCAPITULATIF

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit. Aenean augue dui, aliquet ut, dignissim et, commodo id, nunc. Phasellus fringilla lorem vitae arcu. Integer dignissim pretium felis. Mauris lobortis. Cras mattis eros nec eros. Duis aliquet ligula quis turpis viverra luctus. Phasellus quis leo.

Publications sélectionnées

Intitulé de la publication	Langue	Prix	Nombre d'exemplaire(s)	Sous-total	
Tout savoir sur le Luxembourg	Français	20 euro	2	100 euros	Supprimer
Tout savoir sur le Luxembourg	Français	20 euro	2	100 euros	Supprimer

Recalculer Total: 26,50 Euros

Adresse de livraison choisie

Hector Lambroso
66, rue des pins
L-5262 Gasperich
Luxembourg

Tél. (+352)23252628
hectorlambo@hotmiel.lu

Modifier

Adresse de facturation choisie

Hector Lambroso
66, rue des pins
L-5262 Gasperich
Luxembourg

Modifier

Etape précédente | Annuler | Valider la commande

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

Checks « Assurance qualité »

Analyse des besoins utilisateurs

2 Analyse des profils utilisateurs, analyse de la tâche, définition des objectifs de qualité

Réalisation du site

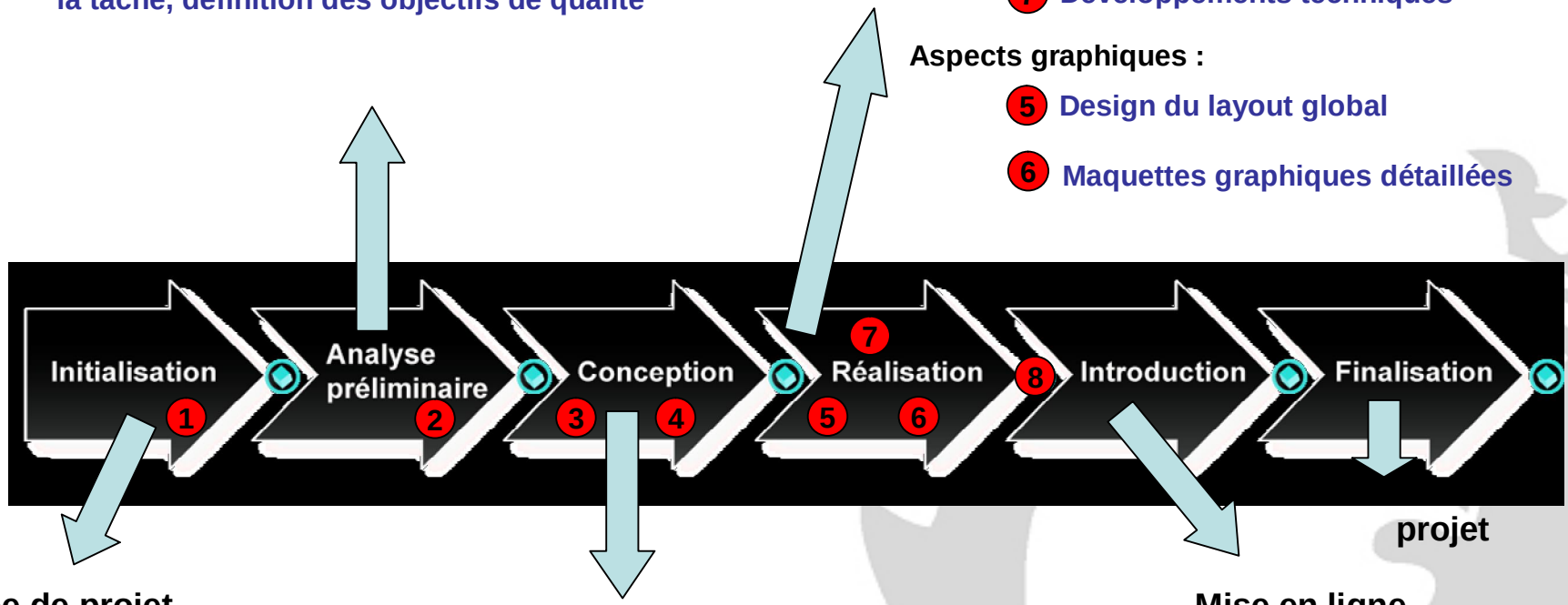
Aspects techniques :

7 Développements techniques

Aspects graphiques :

5 Design du layout global

6 Maquettes graphiques détaillées



Idée de projet

1 Proposition de projet

Définition du concept

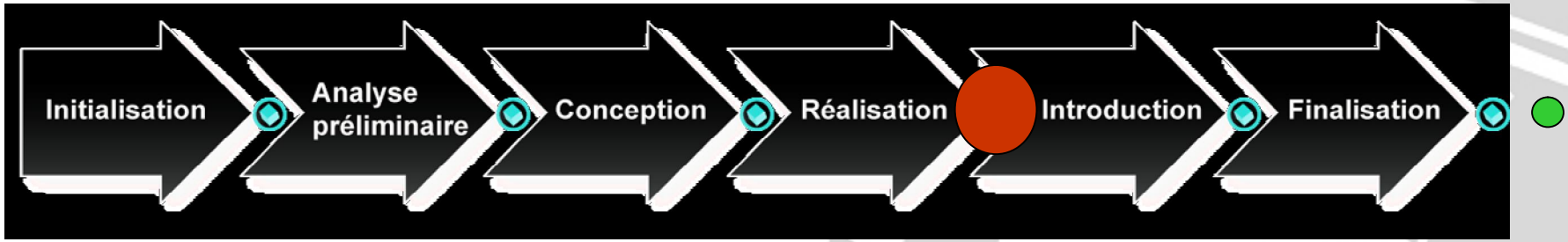
3 Architecture de l'information

4 Storyboarding – Maquettes fonctionnelles « Basse fidélité »

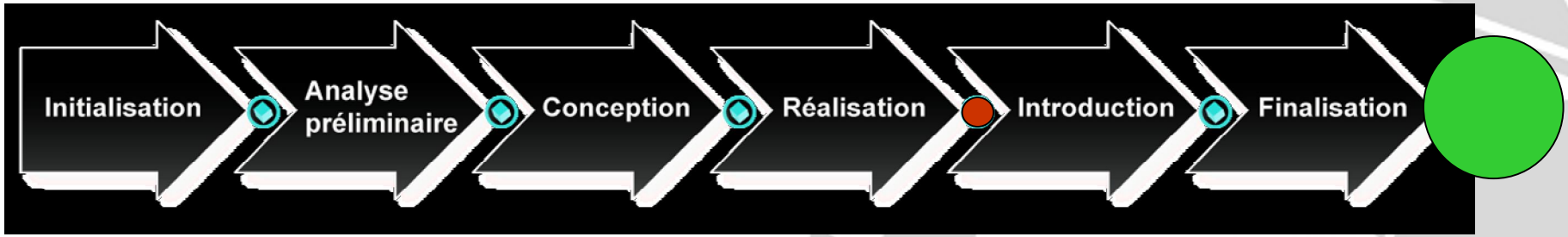
Mise en ligne

W3C WAI-A WCAG 1.0 ReNo

Avant (Charte de normalisation)



Après (ReNo)


Initialisation
Analyse préliminaire
Conception
Réalisation
Introduction
Finalisation

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service eLuxembourg

Synthèse du processus de conception centrée sur l'utilisateur au regard de notre contexte

- **Step 1 : « Définir la base »**
  - **Il est fondamental de faire intervenir des experts externes, afin d'objectiver le débat**
- **Step 2 : « Continuer le travail de fond »**
  - **Nous sommes à ce step**
- **Step 3 : « Recourir à l'utilisateur de manière systématique sur tous les projets »**

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

Plan de la présentation

1. Notre contexte
2. ReNo en quelques mots

3. Pourquoi faire évoluer le cadre existant ?
4. Comment faire évoluer le cadre existant ?
5. Démarche mise en place

6. Conclusion

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service *e*Luxembourg

ReNo : assistant en matière d'Internet !

- **Cadre global pour répondre aux besoins Internet des administrations… et des utilisateurs**

- **Outil d'accompagnement, d'aide et de formation**

- **Groupe de compétences mis à disposition**

- **Les responsables des projets :**
  - **Gagnent du temps**
  - **Peuvent se focaliser sur les spécificités de leur métier**

Challenges et obstacles

- **« Approche organisationnelle » versus « Approche centrée utilisateur »**

- **Ressources humaines**

Prochaines étapes

- **Continuer les travaux en matière de processus de conception centrée sur l'utilisateur**

- **Travailler dans le sens d'une certification du processus de conception centrée sur l'utilisateur (AFNOR, ISO)**

- **Mettre en place une structure qui permette d'assurer le suivi une fois les sites en ligne**

Références

- Plan directeur de la gouvernance électronique luxembourgeois
- La première version du référentiel (charte de normalisation v1)

- La méthodologie de gestion de projet HERMES
- Les normes ISO (13407 – 9241 (10-17))

- Nombreuses recommandations existantes :
  - Critères ergonomiques de Scapin & Bastien
  - Les WCAG 1.0 du W3C – UWEN – RGAA
  - Guidelines techniques du WC3 (XHTML CSS2)

- Nombreux travaux et livres :
  - « The usability engineering lifecycle » – D.J. Mayhew
  - « Institutionalization of usability » – E. Schaffer
  - www.usability.gov
  - Etc.

Merci de votre attention !

Des questions ?

Venez nous voir à Turin à la conférence UPA Europe :

www.upaeurope2008.org

En savoir plus sur nos travaux :

www.eluxembourg.public.lu/actualites/2008/02/presentation-reno/index.html