



Démarche centrée utilisateur dans le cadre de la présence Internet du Gouvernement luxembourgeois

Gérard SOISSON
Service eLuxembourg



Un service du Gouvernement responsable dans le domaine de la **gouvernance électronique** pour:

- La conception de la stratégie
- La coordination des activités de l'Etat
- La définition de standards et de lignes directrices obligatoires pour toutes les organisations du Gouvernement
- La gestion et la réalisation de programmes et de projets horizontaux à caractère stratégique





Rôles en matière de présence Internet

- Définir une approche qualité globale pour tous les sites web du Gouvernement
- Assister et conseiller les donneurs d'ordre dans le cadre de leurs projets web
- Mettre à disposition des techniques et des outils au niveau de l'assurance qualité
- Vérifier régulièrement la qualité des projets dans le cadre de procédures assurance qualité obligatoires
- Certifier la conformité des projets par rapport au référentiel de qualité ReNo avant leur mise en ligne



Stratégie globale en matière de présence Internet

- Définie dans les documents suivants:
 - Référentiel de normalisation pour les sites web du Gouvernement du 25 octobre 2007 (ReNo)
 - Plan directeur de la gouvernance électronique du 29 avril 2005
 - Charte de normalisation de la présence sur Internet de l'État du 30 mai 2002 (abrogée par ReNo)
- Principaux buts:
 - Placer l'utilisateur, ses besoins et ses attentes au centre (user centric design)
 - Minimiser les coûts (ressources humaines et financières) via une approche de mutualisation et l'utilisation d'une infrastructure et de standards communs
 - Assurer une image de marque (corporate identity) commune et de qualité
- Moyens:
 - L'ergonomie, l'accessibilité, la qualité, la simplicité, la transparence et la standardisation
 - Assurer cohérence et prévisibilité pour l'utilisateur entre les différentes présences Internet du Gouvernement (principes de navigation et de présentation similaires, fonctionnalités identiques, etc.)





- Une **stratégie globale** en matière de présence Internet
- Des **standards** et des objectifs de qualité
- Les **méthodes et procédures** nécessaires pour atteindre ces objectifs, notamment une démarche de conception et de gestion de projet taillée sur mesure
- Des **techniques d'évaluation** du niveau de qualité atteint
- Des **d'outils et mesures** d'accompagnement, d'aide et de formation
- Une **infrastructure technique** commune, centralisée et standardisée qui met notamment à disposition de tous les sites tout un ensemble de fonctionnalités





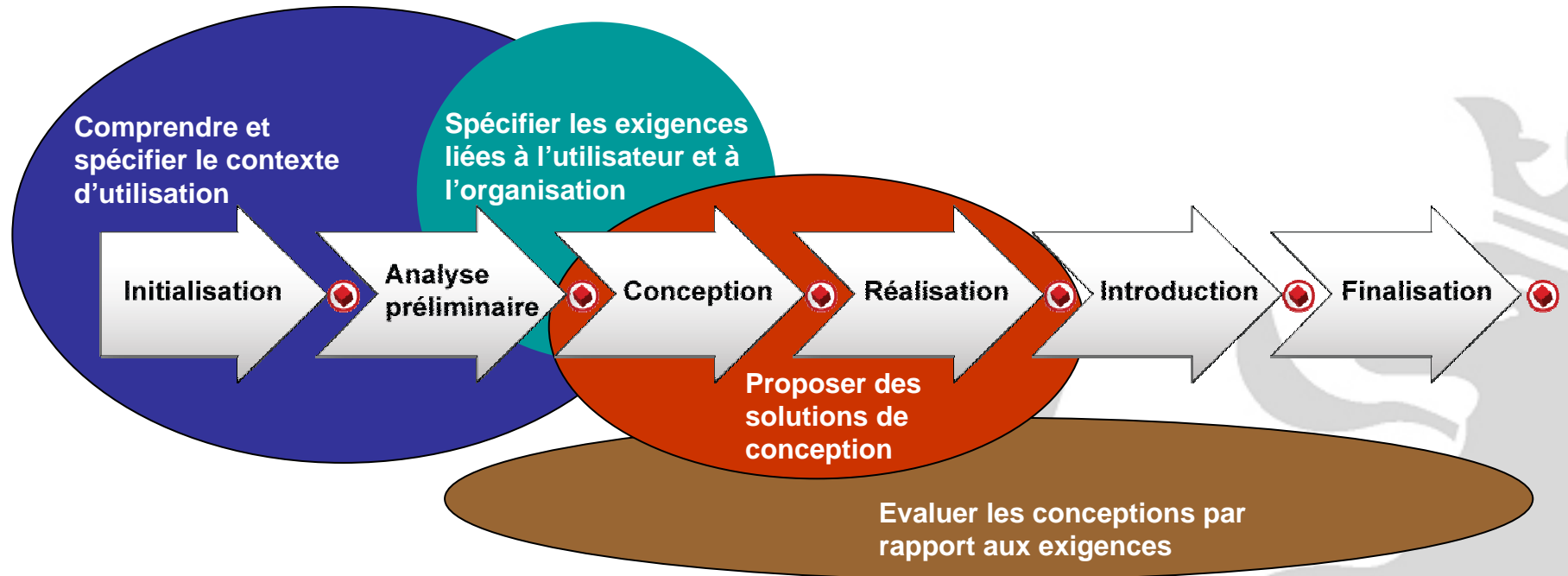
Les standards et objectifs de qualité

- **Ergonomie:**
Principes de navigation simples et cohérents, homogénéité, architecture de l'information transparente, basé sur les grands principes qui existent en matière d'ergonomie (charge de travail, contrôle explicite, ...), démarche centrée utilisateur (inspirée d'ISO 13407), procédures, ...
- **Accessibilité:**
Inclusion et non exclusion, faire des sites pour tous les utilisateurs (design for all), basé sur les WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) du W3C (World Wide Web Consortium), respect des décisions politiques prises au niveau de l'UE (Déclaration de Riga du 11 juin 2006)
- **Contenu:**
Webwriting, mises à jour régulières, ...
- **Aspects techniques:**
Propreté du code, respect des standards définis par le W3C, CSS2, XHTML Transitional, sécurité, performance, ...





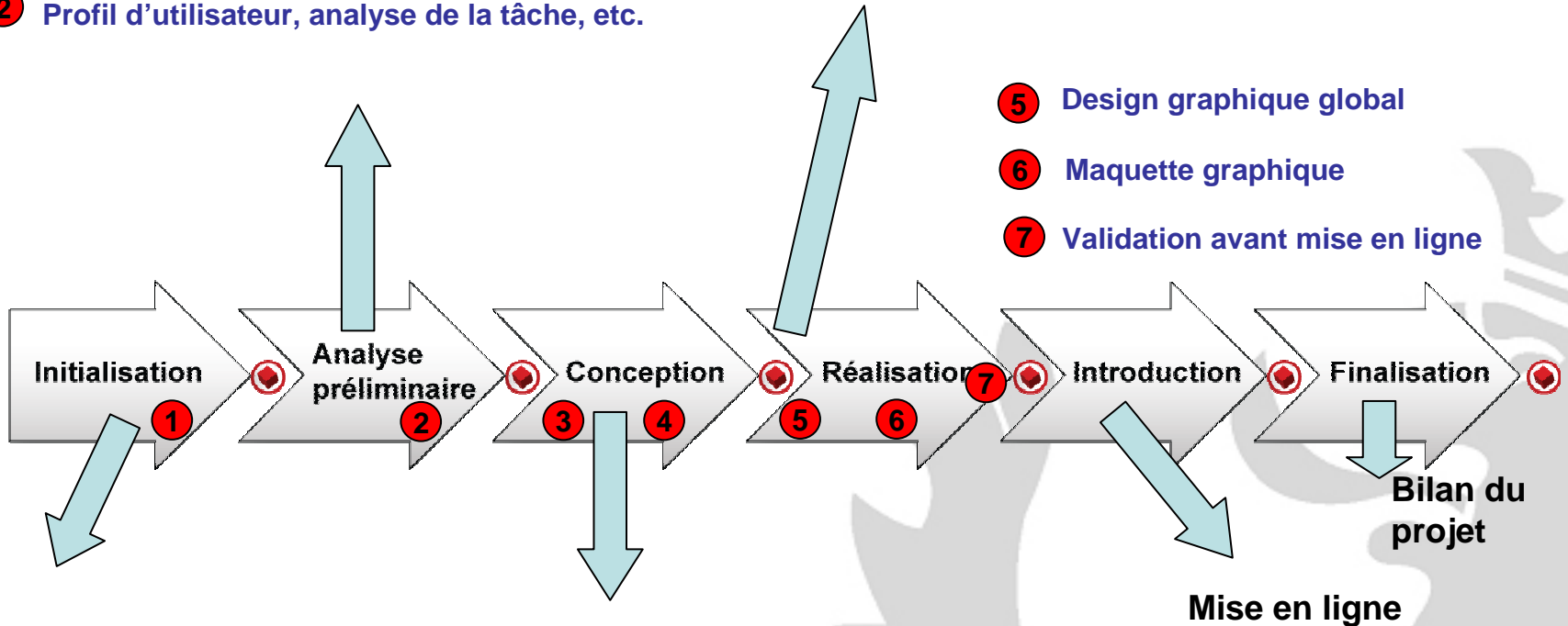
Démarche centrée utilisateur dans un projet (Quapital + ISO 13407)





Evaluations heuristiques

2 Profil d'utilisateur, analyse de la tâche, etc.



1 Proposition de projet

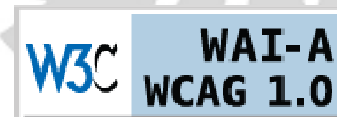
3 Architecture de l'information

4 Storyboarding et maquettage fonctionnel

5 Design graphique global

6 Maquette graphique

7 Validation avant mise en ligne





Approche holistique

- L'ergonomie n'est qu'un élément d'une démarche centrée utilisateur.
- D'autres critères de qualité (accessibilité, standards techniques, webwriting, etc.) doivent être intégrés.





Vision urbanistique globale

- Éviter la multiplication anarchique de présences Internet et organiser le paysage des présences Internet de l'État dans l'intérêt de l'utilisateur
- Définition d'une hiérarchie:
 - Portail central www.luxembourg.lu
 - Portails horizontaux, dont www.legilux.lu, www.gouvernement.lu ou le guichet unique (destiné aux services en ligne)
 - Portails thématiques
 - Sites institutionnels (cartes de visite des ministères et administrations)
 - Sites projet





- Une démarche centrée utilisateur doit être conçue de manière à pouvoir s'inscrire dans la durée.
- La solution parfaite (en théorie) n'est pas toujours la solution parfaite compte tenu de toutes les contraintes (temps, coûts, efficacité, ressources limitées).





Gestion de projet + procédures

- Il est absolument primordial d'asseoir la démarche centrée utilisateur sur une méthode de gestion de projet solide et sur des procédures rigoureuses.
- Ce n'est qu'ainsi qu'on gagne le contrôle nécessaire sur les projets et qu'on peut réellement assurer le respect des critères de qualité définis dans la durée et sur un grand nombre de projets.





Procédures AQ

- Des procédures d'assurance qualité claires et précises sont nécessaires.
- Les checks qualité doivent être réalisés par des personnes indépendantes qui ne sont pas directement impliquées dans le projet.





- Pour pouvoir implémenter une démarche centrée utilisateur de manière industrialisée et efficiente, il faut se baser sur une approche de standardisation.
- Il s'agit d'éviter de devoir réinventer la roue pour chaque projet et donc de gagner du temps en réutilisant les solutions existantes.





Equipe pluridisciplinaire

- Une démarche centrée utilisateur nécessite pour pouvoir être déployée à grande échelle pour de nombreux projets similaires, la disponibilité d'une équipe pluridisciplinaire de spécialistes.
- Chacun connaît exactement le cadre et le référentiel dans lequel s'inscrivent les projets et sait d'office ce qu'il doit faire.





Utilisateurs « internes »

- Même si on fait le travail pour les utilisateurs finaux (internauts, citoyens, entreprises), il faut prendre en compte les besoins des utilisateurs « intermédiaires » (rédacteurs, chefs de projet, etc.).
- Des solutions et outils efficaces et faciles à utiliser doivent être mis en place pour cette clientèle.





Approche organisationnelle vs approche centrée utilisateur

- Souvent la tendance existe de vouloir structurer son site en fonction de l'organisation interne. Une telle approche ne répond pas aux besoins et attentes des utilisateurs.
- Ce qui explique souvent une certaine résistance à aller en direction de portails parce que les organismes concernés ont tendance à préférer la mise en place d'un site qui ne reflète que leur organisation et leurs activités propres.





Questions?

