

**République Tunisienne**

***Commission nationale chargée de l'évaluation  
des projets de sites web et multimédias du secteur public***

**Guide pour la conception  
et la mise en œuvre des sites Web  
par le secteur public \***

---

**\*Document destiné exclusivement aux départements ministériels et institutions publiques concernés.**

***Septembre 2002***

# **I. Normes et procédures à suivre dans le développement de sites:**

## **1. Langues utilisées :**

### **1er. Sites destinés en premier lieu à un public tunisien**

*[Définition: tout site internet du secteur public offrant des informations et/ou des services destinés en premier lieu à un public tunisien] .*

- a. Tout site s'adressant en premier lieu au public tunisien doit comporter une version en langue arabe.
- b. Tout site de ce genre qui ne comporte que des versions en langues étrangères doit régulariser sa situation dans un délai ne dépassant pas les trois (3) mois à compter de la parution de ce guide et s'engager dans ce sens par écrit.
- c. Tout site de ce genre peut comporter une ou plusieurs versions linguistiques outre la version en langue arabe.

### **2e. Sites destinés essentiellement aux publics étrangers**

*[Définition: tout site internet du secteur public offrant des informations générales ou spécifiques destinées en premier lieu au public étranger].*

**a. Site à vocation internationale générale** *[Définition: tout site institutionnel offrant des informations **générales** destinées en premier lieu au public étranger] :*

- Il est recommandé de prévoir trois (3) versions linguistiques, en l'occurrence arabe, française et anglaise. **Une priorité à la langue anglaise est recommandée.**
- L'institution auteur du site peut commencer par l'installation de la version linguistique de son choix, mais doit s'engager à installer les deux versions restantes selon un échéancier précis.

**b. Site à vocation internationale spécifique** *[Définition: tout site institutionnel offrant des informations **spécialisées** et/ou à caractère promotionnel destinées en premier lieu au public étranger spécifique] :* Le site pourra être installé dans la langue particulière du public cible.

## **2. Versions linguistiques:**

- A.** Les versions linguistiques ne doivent pas être nécessairement une traduction intégrale de la version originale.
- B.** Chaque version linguistique devra être adaptée aux besoins du public cible concerné par la langue en question.

## **3. Présentation de la page d'accueil (voir exemple)**

**A.** Quelle que soit sa vocation et quel que soit le public auquel il s'adresse, tout site doit comporter dans sa page d'accueil les identifiants suivants en langues arabe, française et anglaise :

- a.** Mention de la République Tunisienne en haut de la page ;
- b.** Icône du drapeau tunisien (forme officielle non altérée) juxtaposant la mention de République Tunisienne ;
- c.** Thème du site en titre principal en milieu de la page ;
- d.** Nom de l'institution auteur du site en sous-titre en dessous de « République Tunisienne. » ;
- e.** Trois boutons pour le choix de la langue ;

Les boutons de choix de la langue qui ne correspondent pas à des versions linguistiques déjà prêtes, mèneront à une page avec l'indication suivante dans la même langue de la version en projet : « page / site en cours de construction ».

**B.** La page d'accueil ne doit pas comporter :

- a.** Mention de la société chargée en sous-traitance du développement du site ;
- b.** Affichage de publicité gratuite pour des compagnies ou sites privés. Se basant sur les critères des appels d'offres et des marchés publics interdisant clairement la création d'un avantage concurrentiel injuste en appuyant des intérêts privés, les sites Web des institutions publiques ne doivent pas afficher d'icônes, de symboles ou de logos de tierces parties représentant des produits ou des services offerts par des particuliers ou des entreprises privées ;
- c.** Compteur du nombre de visiteurs .

#### **4. Coordonnées de Contact :**

**A.** Etablir en page d'accueil et sur le reste des pages **un hyperlien « contact » menant aux informations suivantes :**

- a.** Une adresse de messagerie électronique unique et non personnalisée ;
- b.** Adresse postale ;
- c.** Numéro de téléphone.

**B.** A ne pas mentionner sur un site :

- a.** Les adresses électroniques ou postales ou numéros de téléphone ou de fax à caractère personnel ;
- b.** Le code d'accès au réseau Intranet de l'institution auteur du site.

#### **5. Forums :**

**A.** Dans le cas où la création de forums est pertinente, il faut opter pour la formule des "forums modérés" (forums gérés par un modérateur désigné).

**B.** Nécessité de la mise en place au préalable, dans ce cadre, d'un système adéquat de gestion comportant notamment la désignation d'un "modérateur" responsable de l'affichage des messages.

#### **6. Présentation de l'institution sur le site :**

**A.** Eviter d'afficher les organigrammes fonctionnels détaillés et personnalisés ;

**B.** Les photos utilisées doivent présenter les activités de l'entreprise et ses services et non son personnel.

#### **7. Mise à jour et Développement du site :**

**A.** Toute entreprise initiatrice d'un projet de site doit pouvoir compter sur une équipe permanente dédiée au projet même lorsque le développement est géré en sous-traitance.

**B.** L'entreprise auteur du site doit être capable à tout moment d'intervenir sur son site après son installation.

## 8. Validation du projet :

Conformément aux circulaires de Monsieur le Premier Ministre **N° 16 du 22 avril 1997**, **N° 1 du 5 janvier 1998**, **N°32 du 10 septembre 1998** et **N° 32 du 25 juin 1999**, les établissements et les entreprises publiques envisageant la conception d'un projet de site web devraient prendre contact, avant la conception du projet ,avec l'Agence Tunisienne de Communication Extérieure (ATCE), en sa qualité de coordonnateur de la Commission nationale chargée de l'évaluation des projets de sites web et multimédia des ministères et des entreprises publiques.

L'auteur du projet web ou multimédia récupérera une copie du guide de conception et de mise en œuvre des sites web, et remplira un formulaire contenant notamment les informations suivantes:

- L'adresse (URL) proposée au site(\*);
- L'objectif du projet de site ;
- Le public cible ;
- Le contenu du projet et ses caractéristiques techniques.
- Le sous-traitant ;
- L'équipe chargée du contenu et de la mise à jour ;
- Le budget réservé au développement du site ;
- L'avis de l'établissement de tutelle.

Une fois ces informations fournies, l'institution auteur du projet devrait tenir la commission nationale, par le biais de l'ATCE, au courant de l'état d'avancement du projet.

La version finale du projet de site devra être communiquée à l'ATCE sur support papier et sur support électronique (disquette ou CD), et ce afin d'être examinée par la Commission chargée de l'évaluation des projets web et multimédias.

Une fois le projet de site validé par la commission, l'institution auteur du projet prendra contact avec l'Agence Tunisienne d'Internet (ATI) pour discuter des procédures d'hébergement du site.

**(\*)**:L'ATI peut octroyer l'adresse (nom de domaine) proposée par l'institution auteur du site, ou bien lui proposer une autre adresse.

## 9. Sites Dynamiques [*Définition: sites interactifs utilisant des moteurs de recherche et/ou des bases de données*] :

- A.** Les modalités techniques d'installation et de gestion de bases de données et le reste du contenu des sites dynamiques et leur hébergement sont à convenir avec l'Agence Tunisienne d'Internet (ATI).
- B.** La même remarque s'applique à la conception et à la mise en place de projets de sites offrant des services de paiement à distance.

## **II. Recommandations relatives à la présentation, au style et à l'accessibilité du site**

### **1. Préparation:**

- A.** Etablir les objectifs du site Internet et identifier son public cible.
- B.** Identifier les ressources disponibles au sein de l'institution en matière de documentation et de photos, ainsi que les compétences internes pouvant être associées au projet dans toutes ses étapes.
- C.** Préparer un schéma provisoire du site et un plan de l'architecture proposée sur support papier.
- D.** Le développement et la mise à jour du site web doit s'intégrer dans la structure de communication de l'institution (avec un soutien de la structure informatique) et non pas le contraire.

### **2. Organisation:**

- A.** Etablir des catégories d'information liées aux besoins de l'utilisateur.
- B.** Etablir une carte du site (sitemap) qui servira de sommaire ou de table des matières de toutes les informations existant dans le site.
- C.** Envisager de doter le site d'un moteur de recherche consultable et fonctionnel, et qui permet d'indexer tous les types d'information (HTML, PDF, méta-descripteurs, etc.).
- D.** Présenter l'information de façon concise: Par exemple, préparer de brèves introductions descriptives ou des résumés liés à des documents plus volumineux et plus complets.
- E.** L'orientation ou l'identification des voies d'accès à l'information du site doit être structurée de façon à établir une distinction entre les principaux domaines d'information et leurs niveaux hiérarchiques.
- F.** La page d'accueil est le premier niveau de la structure globale d'information du site et elle témoigne de la qualité du site et de la documentation qu'il contient.

### **3. Navigation:**

**A.** Envisager d'utiliser une barre d'outils qui permet un renvoi à la page d'accueil (home), à la table des matières (sitemap), et aux pages précédente et suivante.

**B.** Afin de faciliter la navigation pour l'utilisateur, notamment pour les pages relativement longues ou volumineuses, insérer cette barre d'outils en haut ainsi qu'à la fin des pages.

**C.** Veiller à ce que tous les documents soient identifiés, de façon unique, à l'aide d'un marqueur « Title » de HTML. Les sous-documents liés à un document principal devraient porter un sous-titre. Cela rendra plus facile la navigation et l'impression de ces documents.

### **4. Mise à jour:**

**A.** Insérer les dates des dernières et des prochaines mises à jour, et veiller à respecter les délais établis.

**B.** Une attention particulière est à accorder à la mise à jour des nouvelles (news) et à l'adoption d'un style adéquat de communication dans leur élaboration.

**C.** Envisager l'utilisation de l'icône "nouveau" ou un autre dispositif dans chaque nouveau document ajouté au site.

**IV.** Dans la mesure du possible, dresser une liste des nouveaux éléments accessibles dans la section "Quoi de neuf".

**D.** Informer la Commission chargée de l'évaluation des projets de sites web et de multimédia de toute modification substantielle dans votre site.

**E.** Etre capable, à tout moment d'intervenir sur son site et d'y introduire les nouvelles mises à jour.

**F.** Les concepteurs doivent structurer l'information de façon qu'elle soit relativement facile à mettre à jour.

**G.** La création d'un site Web n'est pas une activité définitive : les sites bien conçus sont toujours en constante évolution. En effet, les révisions sont liées à plusieurs facteurs ou besoins : commentaires des utilisateurs, meilleure compréhension des scénarios d'utilisation, meilleure définition des objectifs de communication, développement de nouveaux documents, modification de la documentation existante et ajout de nouvelles options interactives.

## **5. Interactivité :**

- A.** Etablir une liste des sites pertinents en coordination avec la Commission chargée de l'évaluation des projets de sites Web et de Multimédia. Il faut éviter impérativement de créer des rubriques qui existent dans d'autres sites ou d'élaborer des sections qui figurent parmi les attributions d'autres institutions. Un simple hyperlien suffit.
- B.** Prévoir la possibilité d'échanges de liens entre son site et d'autres sites institutionnels tunisiens.
- C.** Les pages contenant des informations générales sur la Tunisie devraient comprendre un lien avec les principaux sites tunisiens d'informations générales.

## **6. Gestion de l'information:**

- A.** Organiser la structure du répertoire ou de la base de données de manière à en faciliter la gestion.
- B.** Elaborer des conventions efficaces et uniformes d'attribution de noms de fichiers.
- C.** Utiliser des structures simples de répertoire, ce qui aidera à utiliser des noms de liens courts et réduira les risques d'erreur ou de mauvaises liaisons.
- D.** Prévoir l'utilisation d'un système de gestion de bases de données ou de documents si la taille du site est ou sera importante ou s'il y aura de très longs documents à traiter.

## **7. Formats de documents:**

- A.** Préparer une liste pour pouvoir déterminer les différents formats de documents.
- B.** S'assurer que les formats choisis permettent de traiter les caractères spéciaux utilisés dans les textes latins et l'encodage spécial pour la langue arabe.
- C.** Tenir compte du type d'utilisation : consultation interactive, impression ou téléchargement.
- D.** Tenir compte de la taille des documents .
- E.** Tenir compte des aspects techniques de l'équipement des utilisateurs :
  - a.** largeur de bande,
  - b.** disponibilité de logiciels privés, et
  - c.** capacité des ordinateurs.
- F.** Utiliser un format facilement accessible.

## **8. Accessibilité :**

- A.** S'assurer que l'information de votre site est accessible, quel que soit le navigateur (browser) utilisé: à cette fin, offrir d'autres formats de présentation de votre information.
- B.** Faciliter à l'utilisateur le téléchargement et/ou l'installation d'un logiciel particulier, en prenant en considération des questions relatives à l'accessibilité, au matériel, aux logiciels et à la bande passante.
- C.** Lorsqu'on fournit un contenu qui dépend de l'utilisation d'un logiciel donné, on doit impérativement prévoir un mécanisme de rétroaction (feedback) donnant aux utilisateurs la possibilité de prévenir le webmaster de tout problème.
- D.** Eviter de surcharger le site de graphiques trop sophistiqués dont la durée de transfert est longue. Utiliser des fichiers graphiques de la plus petite taille possible.
- E.** Offrir la possibilité de naviguer en "texte seul": pour accélérer le délai de téléchargement, de nombreux utilisateurs préfèrent consulter des documents sans ouvrir les fichiers graphiques connexes.
- F.** Eviter les pages trop longues: l'utilisateur n'aime pas parcourir indéfiniment de longs documents.
- G.** Réduire le nombre de polices de caractères de tailles différentes. Par exemple, pour créer des documents d'une présentation ordonnée, utiliser la même taille de caractère pour les en-têtes puis les caractères de type Roman normaux, gras et italiques.
- H.** Avertir l'utilisateur lorsque la taille des fichiers est importante.
- I.** Les aides à la navigation telles que les boutons et les liens, devraient être connues et faciles à comprendre.
- J.** La conception de l'information s'effectue en tenant compte du point de vue de l'utilisateur; les essais sont une composante nécessaire, qu'il s'agisse d'une évaluation d'un imprimé des documents ou d'une simulation sur ordinateur. Les essais doivent permettre de mesurer la facilité d'utilisation, la capacité de navigation, la disposition de l'écran, la compréhension et la satisfaction de l'utilisateur. Pour évaluer le site proposé ou actuel, permettre à l'utilisateur d'effectuer des essais de fonctionnement et de navigation pratiques, sans l'encadrer ni lui donner de directives. Ses commentaires peuvent s'avérer précieux pour assurer une évaluation permanente du site.

**Republic of Tunisia**  
**Ministry of...**

**République Tunisienne**  
**Ministère de ....**

...



**Title**

**Titre du Site**

**English**  
(bouton)

**Français**  
(bouton)

**[Yellow Square]**  
(bouton)