

## Charte commune des portails internet institutionnels

### Fiche signalétique :

<b>Date du document</b>	10/08/2012
<b>Projet</b>	Cadre Général d'Interopérabilité Règles relatives à la charte commune des portails internet des Administrations et Établissements Publics et Semi-Publics
<b>Version du document</b>	1.0

### Historique des modifications :

Date	Version	Auteur	Commentaire
22/02/2012	0.1	DEN	Compléments Contexte + élaboration et le cycle de vie du document
24/05/2012	0.2	DEN	Inclusion des règles relatives à la conception des sites internet et issues du CGI
19/06/2012	0.3	DEN	Actualisation suite aux réunions du 31/05 et du 14/06
17/07/2012	0.4	DEN	Actualisation suite à la réunion du 12/07/2012
10/08/2012	1.0	DEN	Mise à jour suite aux remarques reçues par mail

### SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>PREAMBULE .....</b>	<b>3</b>
1.1	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA CHARTE COMMUNE .....	3
1.2	OBJET DU DOCUMENT .....	3
1.3	CHAMP D'APPLICATION.....	3
<b>2</b>	<b>REGLES RELATIVES A LA CHARTE COMMUNE.....</b>	<b>4</b>
2.1	PRESENCE WEB.....	4
2.2	ACCESSIBILITE .....	5
2.3	STRUCTURATION DES SITES .....	7
2.4	CONTENUS DES SITES.....	9
2.5	PROCEDURES ADMINISTRATIVES .....	11
2.6	REFERENCMENT DU SITE.....	12
2.7	E-PARTICIPATION.....	14
2.8	CONCEPTION DES SITES INTERNET .....	15
2.8.1	<i>Le langage XHTML .....</i>	<i>15</i>
2.8.2	<i>Les feuilles de style.....</i>	<i>15</i>
2.8.3	<i>Navigateurs web .....</i>	<i>16</i>
2.9	ADRESSES INTERNET, PORTS ET PROTOCOLES.....	16

## 1 Préambule

---

### 1.1 Contexte et objectifs de la charte commune

La généralisation des technologies internet a conduit à la multiplication des sites internet de l'Administration, un site internet pouvant être le site d'un Département Ministériel ou Etablissement Public, le site d'un service en ligne spécifique proposé par un Département Ministériel ou Etablissement Public ou encore un site portail fédérateur d'un bouquet d'informations publiques ou de services en ligne.

Afin de simplifier l'accès de l'utilisateur à l'information et aux services en ligne de l'Administration Marocaine, il convient de définir un ensemble de règles de base auxquelles devront se conformer l'ensemble des sites de l'Administration : c'est l'objet de la charte commune des sites publics **qui doit s'appliquer obligatoirement à toute nouvelle réalisation.**

### 1.2 Objet du document

L'objet du document est de présenter les différentes règles de la charte commune en vue de les intégrer au Cadre Général d'Interopérabilité.

Le formalisme de présentation des règles est donc celui du Cadre Général d'Interopérabilité.

### 1.3 Champ d'application

Le champ d'application de ce document est :

- Les sites web institutionnels, les Départements Ministériels et les Organismes qui leur sont rattachés (tutelle)
- Les services en ligne proposés par les Départements Ministériels et les Organismes qui leur sont rattachés

## 2 Règles relatives à la charte commune

---

### 2.1 Présence Web

<b>RCC</b>	1.01 Présence Web
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Il est indispensable que chaque ministère et établissement public dispose d'un site web. Le nom de domaine de ce site doit respecter la règle « RCC 9.01 Adresse du site/URL ». (voir cette règle pour plus de détails).	

<b>RCC</b>	1.02 Minimum requis pour le site
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Le contenu minimum requis pour un site public est : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Présence d'organigramme</li><li>2. Texte juridique (voir RCC 4.02 pour plus de détails)</li><li>3. Formulaire et/ou coordonnées de contact</li><li>4. Organismes sous tutelle</li><li>5. Services et procédures en ligne</li></ol>	

### 2.2 Accessibilité

Il est important de prévoir lors de la conception des sites internet des règles de base qui facilitent l'accessibilité pour les personnes défavorisées ou souffrant d'un handicap.

Pour cela il est possible de s'appuyer sur des bonnes pratiques de conception de site internet, sur l'utilisation de composants spécifiques ou encore sur l'exploitation des normes HTML.

<b>RCC</b>	2.01 Eléments graphiques
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Chaque élément graphique doit comporter une alternative textuelle pour permettre à tous les lecteurs de les afficher de manière traditionnelle Lorsqu'un élément graphique nécessite une description, il convient de lui associer un commentaire texte - typiquement présence de balises ALT pour les images (description des images) Au passage de la souris sur un élément graphique actif, un changement d'état de la souris ou de l'élément doit signifier à l'utilisateur que l'élément est actif.	

<b>RCC</b>	2.02 Affichages
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Le poids des pages WEB doit être limité afin de permettre un affichage rapide sur les postes clients. En prenant un débit moyen à 512 kbit/s et avec l'objectif d'une durée de chargement de la page inférieure à 5s, on obtient un poids de page maximum de 300 Ko tout compris c'est à dire incluant le corps de page HTML, les images, css, les scripts (javascript, ..). Il est RECOMMANDE de limiter le poids des pages des sites internet, ceux-ci ne pouvant dépasser 300 Ko par page hors compression.	

<b>RCC</b>	2.03 Lisibilité
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Les tailles des polices des caractères doivent être modifiables. Les polices de caractères choisies doivent être compatibles avec les navigateurs précisés en paragraphe 2.8.3.	

<b>RCC</b>	2.04 Accès mobile
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Les sites internet publics devront inclure des fonctionnalités d'accès mobile par des navigateurs mobiles en particulier pour les OS Android et iOS (typiquement cela peut être soit un site mobile dédié, soit une feuille de style spécifique pour les navigateurs mobiles pour le site existant). Il faut prévoir au niveau du site internet un mécanisme de redirection qui détecte automatiquement les navigateurs mobiles pour les rediriger vers l'accès mobile. L'accès mobile peut se limiter à : <ul style="list-style-type: none"><li>• une page d'accueil qui présente le Département</li><li>• la liste des procédures administratives du Département</li><li>• les liens vers les services mobiles ou applications mobiles proposés par le Département</li></ul>	

### 2.3 Structuration des sites

Les portails internet publics doivent être structurés de façon à faciliter la navigation des Citoyens.

<b>RCC</b>	3.01 Armoiries du Maroc
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Les armoiries du Maroc doivent être identifiées de façon visible sur les sites des Ministères. La mise en œuvre des armoiries (format, taille et position) sur les sites des Ministères devra respecter les directives du Ministère de la Communication.	

<b>RCC</b>	3.02 Règle des deux clics
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Le site doit être organisé de façon à ce que les contenus les plus utiles aux Citoyens soient facilement accessibles en au plus deux clics à partir de la page d'accueil.	

<b>RCC</b>	3.03 Navigation
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Les pages des sites Publics doivent disposer d'un mécanisme de barre de navigation (à titre d'exemple, un mécanisme de type fil d'Ariane : Accueil > thème 1 > sous-thèmes 1) avec des liens permettant facilement à l'internaute de se repérer sur le site. Par ailleurs, il doit y avoir un bouton / lien « Page d'accueil » (ou logotype « maison ») permettant à tout moment à l'internaute de revenir sur la page d'accueil du site.	

<b>RCC</b>	3.04 Moteur de recherche
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<b>Modalités :</b> Les sites Publics doivent proposer depuis leur page d'accueil : <ul style="list-style-type: none"><li>• Un moteur de recherche par mot clé</li><li>• Un lien vers un moteur de recherche avancée (présence de critères tels que catégorie du contenu, date de publication du contenu, ...)</li></ul> Le moteur de recherche doit gérer le multilinguisme.	

<b>RCC</b>	3.05 Aide à la navigation
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<b>Modalités :</b> Les sites Publics doivent proposer une aide à la navigation qui peut être constituée d'un ou plusieurs éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Une aide en ligne – à titre d'exemple, il peut s'agir d'une page qui explique les logotypes employés sur le site, l'ergonomie de navigation sur le site, ...</li><li>• Une Foire Aux Questions (F.A.Q) qui reprend les principales interrogations que peuvent avoir les internautes par rapport au site</li><li>• Un lien « Sitemap » visible depuis l'ensemble des pages (bandeau haut ou bas) qui donne la structuration du site</li><li>• Un didacticiel (vidéo)</li></ul> L'aide en ligne pourra être contextualisée, c'est à dire présenter automatiquement les éléments relatifs à la navigation courante de l'internaute.	

<b>RCC</b>	3.06 Multilinguisme
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Les sites Publics doivent proposer des versions localisées et actualisées de leur contenu dans les langues utilisées dans le pays : <ul style="list-style-type: none"><li>• Arabe – la version arabe doit prévoir un dispositif de saisie en arabe (clavier visuel)</li><li>• Amazigh</li></ul>	

## 2.4 Contenus des sites

Il est important de mettre à jour régulièrement l'ensemble des éléments du site avec les dernières actualités ainsi que les dernières évolutions en termes de procédures administratives, politiques menées par le Département Ministériel, informations relatives à l'organisation du Département Ministériel, ...

Afin de faciliter l'exploitation de ces informations par les Citoyens, il convient alors de faire mention de la date de dernière mise à jour sur chacune des pages du site.

<b>RCC</b>	4.01 Actualisation des contenus
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Il est Recommandé d'indiquer sur chacune des pages des sites internet publics la date de la dernière actualisation de la page.	

Les sites internet publics ont vocation à servir de référence pour les textes juridiques qui régissent leurs activités et procédures.

<b>RCC</b>	4.02 Contenu juridique
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Un site public doit proposer dans une rubrique dédiée soit les textes de lois, soit les liens vers les textes de lois qui régissent son activité. Les textes de lois et liens vers les textes de lois doivent être catégorisés et organisés de façon compréhensible et exploitable pour un usager (Citoyen, Entreprise).	

Intégrer des contenus multimédias en rapport avec l'actualité de l'Administration ou encore sous forme de tutorial à destination des Citoyens permet d'augmenter l'attractivité et l'interactivité du site.

<b>RCC</b>	4.03 Contenu multimédia
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Il est recommandé que le site internet offre des contenus multimédias tels que : images, éléments audio et vidéos. Ces contenus multimédias peuvent être hébergés de façon externe au site pour des raisons de bande passante. Ces éléments pourront ensuite être incorporés aux pages du site.	

L'évolution des usages et des technologies d'Internet facilite désormais l'interaction entre les utilisateurs

Cette évolution dénommée web 2.0 (également appelé Internet participatif) se caractérise notamment par l'apport des usages suivant :

- Participation des internautes aux contenus
- Convergence des données
- Standardisation des échanges
- Réutilisabilité des contenus

- Diffusion de masse

L'Open Data est l'une de ces évolutions récentes dont le succès est croissant.

Les organismes publics produisent une grande quantité et une grande variété de données. Le concept d'Open Data s'appuie sur deux principes fondateurs

- La qualité et la créativité de l'utilisation des données sont ce qui est créateur de richesse (humaine, sociale et économique) et non leur existence ou bien leurs possessions
- Les données produites par les organismes publics appartiennent aux citoyens qui financent ces mêmes organismes publics

Le concept d'Open Data (ou Données libérées) consiste en la mise à disposition du plus grand nombre des données produites ou collectées par les organismes publics

<b>CC</b>	4.04 Open Data
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Le site doit mettre à disposition des citoyens des données publiques publiées dans un format réutilisable facilement (Excel, csv, XML), ou des liens vers la plate-forme mutualisée data.gov.ma	

## 2.5 Procédures administratives

<b>RCC</b>	5.01 Sites des Ministères de tutelle
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> Les sites des Ministères de tutelle peuvent référencer clairement les différents services en ligne et formulaires des sites des Organismes qui leur sont rattachés.	

<b>RCC</b>	5.02 Formulaires
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<b>Modalités :</b> Lorsqu'ils n'existent pas sous forme de service en ligne, le site doit mettre à disposition les formulaires (actualisés) des procédures administratives de son Département / Organisme. Le mode privilégié de mise à disposition de ces formulaires est le formulaire interactif remplissable : l'utilisateur accède à des masques de saisie qui lui permettent de remplir en ligne (avec aide en ligne et contrôles syntaxiques) le formulaire pour l'imprimer rempli, prêt à être déposé au guichet. Le site doit préciser à l'appui du formulaire la liste des pièces justificatives de référence.	

## 2.6 Référencement du site

Arbitrage à réaliser en CIGOV sur les règles 6.01 et 6.02 de ce chapitre.

<b>RCC</b>	6.01 Référencement sur les sites marocains
<b>Préconisation</b>	Obligatoire
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<b>Modalités :</b> Le site internet ainsi que les services en ligne qu'il propose doit être référencé correctement sur les sites annuaires et fédérateurs de l'Administration Marocaine, à savoir : <ul style="list-style-type: none"><li>• Service-public.ma.</li><li>• Maroc.ma</li><li>• Maroc.gov.ma</li></ul>	

<b>RCC</b>	6.02 Bannière des sites fédérateurs
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<b>Modalités :</b> Le site doit proposer depuis sa page d'accueil les bannières des sites fédérateurs : A minima service-public.ma ainsi que maroc.ma – A maxima egov.ma Il est possible de réutiliser la bannière faite en flash (par exemple disponible sur social.gov.ma ou sur demande auprès de la DPGOV) faisant défiler les différents logos des sites avec une possibilité de cliquer sur l'un des logos pour accéder au site concerné.	

<b>RCC</b>	6.03 Référencement sur les moteurs de recherche
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<b>Modalités :</b> Le site doit être correctement référencé sur les principaux moteurs de recherche internet. Le site doit référencer ses principales rubriques sur le moteur de recherche afin de faciliter l'accès des Citoyens.	

<b>RCC</b>	6.04 Référencement sur les réseaux sociaux
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<b>Modalités :</b> Le site doit proposer des fonctionnalités de partage sur les réseaux sociaux, en particulier Facebook, Twitter et Youtube.	

### 2.7 E-participation

<b>RCC</b>	7.01 Fonctionnalité d'E-Participation
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<p><u>Modalités :</u></p> <p>Il est recommandé que les sites prévoient une ou plusieurs fonctionnalités de e-participation permettant de prendre en compte les opinions des Citoyens. Ces fonctionnalités peuvent être (à titre d'exemple) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Fil RSS d'actualité</u> : depuis la page d'accueil du site, une icône RSS peut permettre à un Citoyen de cliquer dessus et d'être abonné à un fil RSS dans lequel sont publiés au moins les actualités de l'Organisme ou du Département Ministériel et idéalement l'ensemble des ajouts au site (que ce soit actualités ou nouveau document / nouvel article mis en ligne sur le site).</li><li>• <u>Newsletter</u> : la fréquence de la newsletter peut être de l'ordre du mois ou du trimestre ; le formulaire d'inscription à la newsletter doit être disponible depuis la page d'accueil. Suite à inscription, l'internaute doit recevoir un mail d'information lui confirmant que son inscription a été effectuée. Le site internet doit également proposer une possibilité de désinscription de l'internaute de la newsletter.</li><li>• <u>Forum de discussion</u> : le site peut proposer un espace d'interactions avec le citoyen sous la forme d'un forum. Sur la page d'accueil des forums de discussion, il est recommandé d'indiquer, outre le thème du forum, le type de modération, l'utilisation et l'archivage éventuels des contributions ainsi que les modalités de clôture de l'espace de discussion.</li><li>• <u>Contact</u> : Le site peut proposer une page de contact permettant aux utilisateurs d'interagir avec l'émetteur du site en posant une question ou en donnant son avis ou faire des suggestions à l'émetteur du site. Il est conseillé de privilégier la mise en place d'un formulaire avec captcha plutôt qu'une adresse courriel. Dans ce cas, un accusé de réception doit être retourné pour confirmer réception de la demande.</li><li>• <u>Sondage en ligne</u> : le site peut mettre en œuvre un outil de sondage sur sa qualité et sa pertinence : par exemple : deux sondages : un court (qui se déclenche à l'issue d'une courte navigation sur le site) et un long (qui se déclenche à l'issue d'une navigation prolongée sur le site)</li></ul> <p>Pour l'ensemble de ces fonctionnalités, il faut veiller à mettre en œuvre un back-office assurant le traitement des demandes déposées par les Citoyens.</p>	

## 2.8 Conception des sites internet

### 2.8.1 Le langage XHTML

Le langage HTML (Hypertext Markup Language) est un langage créé et utilisé pour écrire des pages Web. Il est conforme à la norme ISO 8879 qui décrit le langage SGML (Standard Generalized Markup Language). Il permet notamment d'insérer des liens dans du texte, ce qui autorise une navigation de page en page.

<b>RCC</b>	8.01 Construction des IHM des sites web	
<b>Préconisation</b>	Recommandé	
<b>Norme / Standard</b>	XHTML	W3C
<u>Modalités :</u> Il est RECOMMANDÉ d'utiliser le langage XHTML pour construire les interfaces des sites Internet de l'administration.		

### 2.8.2 Les feuilles de style

Les feuilles de style en cascade CSS (Cascading Style Sheet) permettent de spécifier l'habillage et la mise en page (couleurs, polices, rendu) des documents structurés (XHTML, XML, etc.) mais aussi des IHM des applications Web de l'administration électronique. Le niveau 2 de CSS permet notamment d'adapter la présentation à différents modes d'accès de l'utilisateur (navigateurs graphiques, imprimantes, terminaux braille, etc.).

<b>RCC</b>	8.02 Présentation des documents structurés	
<b>Préconisation</b>	Recommandé	
<b>Norme / Standard</b>	CSS2	W3C
<u>Modalités :</u> Il est RECOMMANDÉ d'utiliser les feuilles de style CSS niveau 2 pour ajuster la présentation de documents structurés.		

### 2.8.3 Navigateurs web

<b>RCC</b>	8.03 Compatibilité des sites avec les navigateurs web
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	Navigateurs web
<u>Modalités :</u> Il est <b>RECOMMANDÉ</b> de s'assurer de <b>la compatibilité des sites</b> avec au moins les navigateurs Web suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Internet Explorer (version 8 et supérieures),</li><li>• Mozilla Firefox (version 6 et supérieures),</li><li>• Safari (version 5 et supérieures).</li><li>• Google Chrome (version 8 et supérieures)</li></ul>	

### 2.9 Adresses internet, ports et protocoles

<b>RCC</b>	9.01 Adresse du site / URL
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<u>Modalités :</u> L'URL et les chemins associés (le chemin est la chaîne de caractère qui suit l'URL racine) doivent être significatifs. L'écriture d'une URL doit respecter les règles suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• utilisation exclusive des minuscules sans mélange de casse</li><li>• les accents et caractères spéciaux sont proscrits ;</li><li>• Le séparateur recommandé est '-'.</li></ul> S'il est fait mention d'une URL sur une page de site, celle-ci doit toujours être écrite en mode texte HTML (et non pas une image cliquable) afin de permettre le copier / coller et faciliter son accessibilité. L'url de la page d'accueil des sites institutionnels des ministères doit être de la forme : <ul style="list-style-type: none"><li>• www</li><li>• nom ou sigle du ministère</li><li>• domaine : gov.ma</li></ul>	

Exemples : [www.finances.gov.ma](http://www.finances.gov.ma) , [www.mcinet.gov.ma](http://www.mcinet.gov.ma), [www.mi.gov.ma](http://www.mi.gov.ma)

Pour les Établissements Publics, l'URL de la page d'accueil doit être de la forme :

- www
- nom ou sigle de l'Établissement
- domaine : .ma

Il est obligatoire que le site soit accessible avec et sans www dans l'URL.

Il faut ajouter une redirection permanente (redirection de type 301) de tel sorte à avoir une redirection de l'URL domaine.gov.ma vers www.domaine.gov.ma

<b>RCC</b>	9.02 Formats des adresses / URLs des contenus et des services
------------	---

<b>Préconisation</b>	Obligatoire
----------------------	-------------

<b>Norme / Standard</b>	N/A
-------------------------	-----

Modalités :

Les pages principales des services en ligne et des grandes rubriques du site doivent être des URLs signifiantes et stables (indépendantes de la navigation dans le site). La structure de l'URL doit être optimisée pour les moteurs de recherche (SEO friendly).

<b>RCC</b>	9.03 Accès sécurisé des sites
------------	-------------------------------

<b>Préconisation</b>	Recommandé
----------------------	------------

<b>Norme / Standard</b>	N/A
-------------------------	-----

Modalités :

Outre l'accès non sécurisé en HTTP, le site internet doit proposer un accès sécurisé HTTPS avec authentification serveur – l'objectif étant pour un internaute de pouvoir être sûr qu'il est bien sur la page du Département / Service en ligne via le certificat serveur.

<b>RCC</b>	9.04 Ports et protocoles
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<b>Modalités :</b> Les ports et protocoles utilisables dans le cadre des services en ligne et sites internet sont exclusivement : <ul style="list-style-type: none"><li>• Le HTTP sur le port 80 et sur aucun autre port</li><li>• Le HTTPS sur le port 443 et sur aucun autre port</li></ul>	

<b>RCC</b>	9.05 Suivi de la disponibilité et monitoring
<b>Préconisation</b>	Recommandé
<b>Norme / Standard</b>	N/A
<b>Modalités :</b> Le site doit mettre en place un outil de suivi ou de monitoring de disponibilité— la vérification doit se faire à la fois sur la réponse au ping et sur la présence sur la page d'accueil d'une chaîne de caractère caractéristique du service ou du site et ce dans un délai raisonnable.	