

# Charte de qualité du site internet de l'Hôpital neuchâtois

---

## Table des matières

Introduction .....	2
1. Critères retenus .....	2
1.1. Crédibilité .....	2
1.1.1. Responsable éditoriale, équipe de projet, administratrice du site .....	2
1.1.2. Identité du site .....	3
1.1.3. Cible du site Internet .....	3
1.1.4. Pertinence et utilité .....	3
1.1.5. Source de l'information .....	3
1.1.6. Mise à jour et régularité .....	3
1.1.7. Métadonnées du site de l'Hôpital neuchâtois .....	3
1.2. Contenu .....	4
1.2.1. Exactitude .....	4
1.2.2. Citation des sources originales .....	4
1.2.3. Lisibilité et qualité de la langue .....	4
1.2.4. Conditions de création de contenus originaux .....	4
1.2.5. Conditions de créations de pages .....	4
1.2.6. Organisation logique (navigabilité) .....	4
1.2.7. Qualité du moteur interne de recherche .....	4
1.3. Hyper-liens .....	4
1.4. Design – Charte graphique .....	5
1.4.1. Rapidité de chargement du site et de ses différentes pages .....	5
1.5. Interactivité, mécanisme pour la rétroaction .....	5
1.6. Aspects quantitatifs .....	5
1.7. Aspects déontologiques .....	5
1.7.1. Obligation de réserve .....	6
1.8. Accessibilité .....	6
2. Références des critères « Qualité » de cette charte .....	6

## Introduction

Relevant de la stratégie de communication et de la culture d'entreprise, le site Internet de l'Hôpital neuchâtelais doit permettre d'optimiser la communication externe, de la cibler en cas de crise ou d'alertes santé notamment.

Ce site doit permettre aux publics cibles d'accéder à des informations utiles et pertinentes sur le fonctionnement et les services de l'Hôpital neuchâtelais.

Son intérêt et sa fréquentation sont liés à sa capacité à proposer des contenus actualisés répondant aux attentes des patients, du grand public et des professionnels de la santé.

En parallèle, un site Intranet, destiné au personnel de l'hôpital neuchâtelais, a été mis en œuvre sur le réseau.

Par cette charte soumise à la direction, l'Hôpital neuchâtelais souhaite garantir la qualité et la fiabilité de l'information diffusée.

A cet effet, l'ensemble des contributeurs au site HNE s'engagent à respecter les critères de qualité suivant :

## 1. Critères retenus

### 1.1. Crédibilité

#### 1.1.1. Responsable éditoriale, équipe de projet, administratrice du site

La diffusion d'informations sur le site engage la crédibilité et l'image de l'Hôpital neuchâtelais. Aussi, il convient de veiller à ce que les données diffusées soient particulièrement fiables et à jour. Le contrôle de la qualité et de la cohérence du site est placé sous la responsabilité de la chargée de communication de l'Hôpital neuchâtelais qui veille tant au fond qu'au respect de la charte graphique. L'administratrice (webmaster) est chargé-e d'en développer les contenus.

#### Identification de l'équipe de projet

- **Responsable éditoriale du site : Mme Muriel Desaulles, chargée de communication**

Sa mission consiste à définir, en concertation avec la direction générale, la ligne de développement des sites au regard des différentes cibles concernées, de proposer les domaines d'information appelés à être développés, de veiller à la qualité, à la crédibilité de l'information, de mandater un professionnel du travail graphique pour mettre en place une identité visuelle conforme à la charte graphique de l'Hôpital neuchâtelais, d'agréer les projets et de les valider une fois réalisés, de rédiger des contenus.

- **Conseil informatique et technique : M. Gilbert Tripet, chef de Centre de compétence CEG**

Il a pour mission notamment, de veiller à la cohérence globale du site en apportant des conseils ergonomiques, techniques et graphiques, de valider techniquement les domaines, de chiffrer les coûts de son développement.

- **Responsable du développement technique des sites : M. Jean-Luc Favre, chef de projet CEG**

Outre une mission de conseil qualité, technique, ergonomique et graphique, il est responsable de développer techniquement le site en fonction de la charte graphique.

- **Responsable du développement des contenus : Mme Anne-Gabrielle Evard, administratrice du site**

Elle a pour mission de proposer un plan de site, des contenus, d'apporter des conseils ergonomiques et graphiques, de rédiger des textes, de les organiser et de les publier, de maintenir la validité des informations, de respecter et faire maintenir les chartes qualité et graphique du site

La responsable éditoriale, l'équipe de projet, l'administratrice du site doivent être clairement identifiés sur le site.

#### **1.1.2. Identité du site**

Respect de la politique éditoriale et de la charte graphique de l'hôpital neuchâtelois.

#### **1.1.3. Cible du site Internet**

La cible du site doit être spécifiée sur la page de garde ou sur une page d'information directement liée à cette dernière.

Le site de l'Hôpital neuchâtelois s'adresse aux patients, aux visiteurs, au grand public et aux professionnels de santé.

#### **1.1.4. Pertinence et utilité**

Le contenu du site doit correspondre à l'information qu'il prétend fournir.

#### **1.1.5. Source de l'information**

Il est indispensable de pouvoir identifier la source responsable du site et de chaque information. Le nom de l'institution, le nom de l'auteur, la date de publication et de dernière mise à jour doivent figurer sur chaque page du site. Les coordonnées de l'institution figurent sur chaque page ou sur une page d'information directement liée à la page principale.

#### **1.1.6. Mise à jour et régularité**

La fréquentation d'un site Internet repose sur un enrichissement et une actualisation régulière de son contenu. Une politique de mise à jour sera définie, précisant notamment sa fréquence.

Mention sera faite pour chaque information de sa date de publication et de sa dernière mise à jour.

#### **1.1.7. Métadonnées du site de l'Hôpital neuchâtelois**

Métadonnées retenues pour décrire et retrouver une ressource électronique, neuf critères tirés du Dublin Core Metadata Initiative, système le plus utilisé actuellement pour la description des ressources Internet. Ces métadonnées sont un ensemble de données qui permettent de décrire, d'indexer et de retrouver des documents au format électronique.

- titre
- créateur - auteur
- sujet
- description (facultatif)
- éditeur
- date
- langue (« fr » pour le français)
- droits
- identifiant

## **1.2. Contenu**

### **1.2.1. Exactitude**

Les informations présentes sur le site doivent être exactes, précises et vérifiables par le visiteur.

### **1.2.2. Citation des sources originales**

Si le contenu présenté n'est pas l'information originale, sa source doit être clairement indiquée avec mention des références de l'auteur ou de la source.

### **1.2.3. Lisibilité et qualité de la langue**

La présentation des informations doit être claire et compréhensible par tous. Le site doit viser l'assimilation de l'information par l'utilisation d'un niveau de lecture adapté au plus grand nombre. Un soin particulier doit être apporté à l'orthographe et à la grammaire. Un effort de synthèse et d'illustration doit être fait afin de rendre attrayant le contenu du site.

### **1.2.4. Conditions de création de contenus originaux**

Tout projet de contenu doit être soumis à la responsable éditoriale qui doit le valider.

### **1.2.5. Conditions de créations de pages**

Des administrateurs restreints peuvent être nommés par la responsable éditoriale. Ils se verront attribuer un identifiant et un mot de passe unique pour développer et administrer les pages de leur discipline sous la responsabilité de l'administratrice du site. Ces administrateurs restreints s'engagent à respecter la charte qualité.

Une formation sera proposée par l'administratrice du site aux administrateurs restreints, afin qu'ils puissent gérer leur domaine de façon autonome dans le respect de la charte.

### **1.2.6. Organisation logique (navigabilité)**

Le site doit être structuré logiquement en fonction de son but et de ses cibles. Tout doit être pensé pour que le visiteur ne soit jamais perdu dans le site. Il faut par exemple veiller à la possibilité – à partir de n'importe quel document du site – de pouvoir revenir à la page principale et aux menus directionnels. Le comité éditorial décide si un plan du site, une page d'aide ou une rubrique du genre « Quoi de neuf ? » sont nécessaires pour aider le visiteur dans ses recherches.

Le site doit viser l'assimilation de l'information par l'équilibre entre textes, images, couleurs, hyper-liens et animations.

### **1.2.7. Qualité du moteur interne de recherche**

Le moteur de recherche doit fonctionner rapidement et efficacement. L'interface utilisateur doit être simple à employer.

## **1.3. Hyper-liens**

Ils permettent le raccordement à d'autres documents. La qualité d'un site repose en grande partie sur la qualité de ses liens internes et externes. La sélection de ces liens est réalisée par l'administratrice sous le contrôle de la responsable éditoriale. Les sites liés doivent vraiment ajouter de la connaissance aux publics cibles du site.

L'utilisateur doit aisément trouver les chemins arrières et avant. Les hyper-liens internes et les hyper-liens externes seront différenciés visuellement. Une description brève du site lié aidera le visiteur dans son choix à visiter le site lié.

Les hyper-liens seront régulièrement vérifiés; cette tâche incombe à l'administratrice du site.

Pour éviter que des hyper-liens d'un site soient perdus, il est souhaitable que lorsqu'un document est déplacé à l'intérieur du site, l'administratrice effectue un lien entre l'ancienne et la nouvelle adresse de ce document.

#### **1.4. Design – Charte graphique**

Le design, élément essentiel de la diffusion de l'information, doit permettre une lecture fluide et efficace. Il se définit comme la présentation de la page Web, graphisme, images, textes et liens.

Le site Internet de l'Hôpital neuchâtelois possède sa charte graphique précisant le contenu des différentes pages standards du site.

Tout document doit être lisible, qu'il s'agisse de texte, d'image fixe ou animée. Le site doit être accessible par le plus petit dénominateur commun de la technologie actuelle (compatibilité avec les différents navigateurs (Explorer, Firefox, Mozilla). L'adéquation doit être complète entre ce qui est à l'écran et ce qui est imprimé.

##### **1.4.1 Rapidité de chargement du site et de ses différentes pages**

Tenir compte du mode de connexion de l'utilisateur avec le débit le plus faible. Seront évitées les pages de garde trop chargées en image. Viser petit et rapide (temps de téléchargement, réduction du poids des éléments multimédia, proposition à l'internaute de pouvoir passer outre les gros fichiers telles les animations).

#### **1.5. Interactivité, mécanisme pour la rétroaction**

Possibilité pour le visiteur d'envoyer critiques et commentaires sur une boîte e-mail créée à cet effet sur le site. Il appartient à l'administratrice de réserver le meilleur accueil aux visiteurs la contactant.

Elle s'engage à ce qu'une réponse aux courriers électroniques qui lui sont adressés soit fournie dans un délai de 5 jours ouvrables.

#### **1.6. Aspects quantitatifs**

Utilisation d'un logiciel permettant de générer des statistiques d'utilisation du site permettant notamment d'analyser le trafic et de connaître les documents les plus visualisés. Des statistiques sont régulièrement éditées.

#### **1.7. Aspects déontologiques**

Communiquer des informations scientifiquement exactes, actualisées, fiables, validées et respectueuses de la réglementation non publicitaire. L'information doit être adaptée à la qualité et aux besoins du public cible.

La responsable du site, l'équipe de projet, l'administratrice enfin les auteurs de toutes les informations présentes sur le site doivent être clairement identifiés.

En cas de doute ou de non respect de la charte, la responsable éditoriale se réserve le droit de solliciter l'avis d'experts ou d'organes consultatifs (direction générale, affaires juridiques, représentants de

départements, comité d'éthique) et en cas de problèmes d'ordre déontologique ou éthique de retirer les informations qui posent problèmes.

#### **1.7.1. Obligation de réserve**

Il est interdit de diffuser des informations à caractère publicitaire sur le site, d'utiliser le site pour diffuser des informations n'ayant pas une relation avec l'activité professionnelle (ex. petites annonces, jeux....) d'utiliser le site pour diffuser des informations ayant trait à la vie syndicale ou politique.

#### **1.8. Accessibilité**

Présence du site dans les principaux répertoires et moteurs de recherche.

## **2. Références des critères « Qualité » de cette charte**

Les critères de qualité retenus pour le site Internet de l'Hôpital neuchâtelais proviennent de la charte qualité élaborée en juin 2001 par Jean-Gabriel Jeannot pour le site Internet de l'Hôpital Pourtalès, des codes existants à ce jour, notamment des travaux du « Netscoring » de Centrale – Santé enfin du Dublin Core Metada Initiative pour ce qui est des métadonnées.

Références :

Le *NETSCORING* de Centrale - Santé : <http://www.chu-rouen.fr/netscoring/>

*DUBLIN CORE METADATA INITIATIVE* : <http://purl.org/dc>

Document validé en direction générale le 14 juin 2007  
MD/AGE