

annexe

E

Moi, dit-il encore, je possède
une fleur que j'arrose tous les jours.
Je possède trois volcans que je ramone
toutes les semaines.



Le Petit Prince, A. de Saint-Exupéry

Quelques pistes pour les sites de collectivités locales : un Web municipal

Créer un site web pour une collectivité n'est pas une mince affaire. Pour l'essentiel, il faut au préalable répondre à trois questions : un site pour quoi faire ? combien coûtera-t-il ? comment faire ? Le reste est classique... bon de commande en cinq exemplaires, inauguration publique, articles de journaux et... l'on peut se mettre au travail !

SOMMAIRE

- ▶ Un site municipal : pour quoi faire ?
- ▶ Combien cela va coûter ?
- ▶ Comment s'y prendre ?

MOTS-CLÉS

- ▶ Web, Internet, intranet, extranet
- ▶ TIC, portail, groupware
- ▶ SPIP, Apache, Php, Mysql (LAMP WAMP)
- ▶ Serveur de messagerie
- ▶ IETF, WC3
- ▶ Système de publication assisté
- ▶ Système de validation
- ▶ CVQ

CONTEXTE

Monsieur le Maire vient de donner son accord pour lancer le site web, mais au fait pour quel genre de site ? Après avoir longuement étudié (grille d'analyse comparative de sites, rapports de consultants éminents, récupération de cahiers des charges, conseils d'amis et veille sur le Web), vous êtes perdu... Quelle synthèse sur le sujet allez-vous lui présenter (son temps est précieux) ?

Le développement d'un site municipal est une aventure passionnante pour peu que l'on dépasse la notion de communication et d'outil technique de présentation de l'information, pour tendre vers une notion plus humaine de conversation, discussion (tu me parles... je te réponds). Le Web (je te parle... tu, vous, nous te répondons) peut sans conteste devenir un moyen supplémentaire pour gérer les relations humaines et la vie de la cité. Ces technologies ne sont autres qu'un des outils que l'Homme, au sens plein d'*anthropos*, dans son incapacité chronique à partager sa pensée, a inventés. Le temps nous dira s'il a su maîtriser cette nouvelle « toile » qu'il a tissée.

La définition de la commande, des objectifs, et leur validation par les acteurs concernés, est primordiale pour réussir un tel projet, autant dans le rapport entretenu avec les élus, administrés et agents territoriaux que lors de la négociation avec les fournisseurs de services et les entreprises.

Un site municipal, pour quoi faire ?

La création du site peut prendre la forme d'une action isolée ou s'inscrire dans une démarche de développement global de ville numérique. Les conditions de réussite seront liées à trois facteurs :

- Un choix technologique pertinent pour gérer le changement permanent.
- Une animation médiation des contenus : un site ville actualisé et animé régulièrement sera d'autant plus utilisé et produira de la demande.
- Un projet clair et légitimé, des règles du jeu annoncées (chartes, modes de décision, transparence des choix, gestion de l'information).

Un portail de ville numérique idéal pourrait être constitué de l'addition des éléments suivants :

Tableau E-1 Un portail de ville numérique idéal

1. Type d'objectifs	2. Type de site	3. Commentaires
Communication institutionnelle	Site vitrine de promotion thématique (patrimoine, économie, politique)	Montage rapide, peu d'échanges, image de marque externe
Services aux administrés	Site d'administration en ligne, téléprocédures, formulaires	Liens vers les sites, affiliation, abonnements, ré-organisation interne, interopérabilité
Modernisation du travail	Portail intranet, extranet	Appropriation contextuelle « métier », réorganisation
Espace de négociation	Portail Internet citoyen, démocratie participative	Émancipation des acteurs, règles à définir, vers une communauté électronique
Services ajoutés	Gestion des demandes de la population, vie quotidienne, formation, culture, éducation	Nouveaux services, nouveaux usages, authentification des personnes requise

Faire de la communication institutionnelle

Afin de clarifier l'information, il est souhaitable de séparer ce qui relève de la communication institutionnelle municipale de ce qui a trait à l'information professionnelle des agents aux usagers, le service de « com » apportant une aide technique rédactionnelle.

Le type de site dit « vitrine » n'a qu'un seul objectif : vendre une image ; son utilité fonctionnelle (promotion d'un territoire, d'une activité, d'une démarche), souvent riche en illustrations, s'adresse généralement plus à une clientèle potentielle externe qu'à l'administré.

Offrir un service aux administrés : les téléprocédures

La téléprocédure substitue à la transmission de documents administratifs « papier » la diffusion de formulaires électroniques *via* Internet dans le but d'améliorer le service rendu ; c'est la numérisation des échanges, l'administration électronique préconisée par l'État.

Renseignements précis, formulaires et procédures expliqués, les sites de l'administration en ligne sont un très bon exemple de téléprocédures : <http://www.servicepubliclocal.net/>

La mise en place de formulaires estampillés « mairie » feront au préalable l'objet d'une analyse des modes opératoires touchant à la réorganisation des services : « Pourquoi faire une demande d'un acte officiel par Internet si ensuite on doit attendre au guichet de la mairie pour son obtention ? »

À SAVOIR ADELE

Le site <http://adele.service-public.fr/> dresse une liste des démarches accessibles en ligne pour les particuliers ainsi que les professionnels. Il renvoie notamment sur les sites locaux ayant mis en place des interfaces de téléprocédures sur leurs sites web. Ce peut être une source d'inspiration précieuse pour la réalisation de vos propres outils en ligne.

Moderniser le travail dans la collectivité

C'est le point le plus épineux car cela demande un engagement de tous (élus agents, administrés) ; il peut remettre en cause l'organisation existante (système hiérarchique et système d'information) et nécessite un vrai programme commun, basé entre autres sur l'accélération des échanges, un formalisme modifié, le travail en réseau, une transparence des outils, la traçabilité des actions, la formation permanente.

Ouvrir un espace de négociation

Que ce soit dans le cadre d'une plate-forme de débat comme www.debatpublic.net ou d'un espace ressource comme www.villes-internet.net, ce sont la définition de règles et la motivation des rédacteurs qui feront la réussite de ce type d'échanges. La collectivité doit aussi définir clairement l'espace de liberté (la charte du site ville, le système de validation, les obligations) ; elle peut aussi ouvrir un site de type .org pour offrir un espace d'expression (associations, comités de quartiers,

citoyens) où elle se positionne en simple participant. La formation rédactionnelle et l'aide à l'utilisation des TIC (espaces publics, ateliers) seront indispensables pour élargir le champ des initiés.

Les sites communautaires du libre ont développé des solutions très performantes en matière de gestion de groupe et de travail collaboratif (Apache PHP MySQL) en système LAMP ou WAMP ; on dispose avec SPIP d'un exemple reconnu pour monter un site de publication à moindre coût, dont l'ergonomie éprouvée colle avec la culture des collectivités. En la matière, il existe des centaines de projets et la difficulté réside plus dans le choix et l'expertise que dans la recherche d'une solution ; www.adullact.org se propose de mutualiser les initiatives des collectivités, tout en apportant son expertise dans le domaine.

On peut également être assisté par des experts (entreprises, associations locales, régionales). Essayez donc aussi le moteur www.google.fr : inscrivez « google linux » pour accéder à la partie logiciels libres, cherchez dans votre secteur, laissez des messages...

Apporter des services ajoutés

La notion de services ajoutés pose à terme la définition du service public pour tous en réseau et celle de l'offre de services complémentaires gratuits ou payants selon la perception des besoins de la politique locale :

- serveur de SMS,
- information ciblée,
- TV locale,
- formation en ligne,
- activités culturelles en ligne,
- suivi des devoirs,
- intranet citoyen,
- vote électronique,
- centre de ressources,
- commerces...

Autant de services dont les usagers établiront la pertinence ou non.

Les programmes de « CVQ » (Carte vie quotidienne) en constituent les premiers essais.

Combien cela va coûter ?

Selon la solution retenue, un site web, même si vous le réalisez à cent pour cent en logiciels libres, a un coût d'investissement (réalisation, déclaration du nom de domaine, frais d'installation) et de fonctionnement (hébergement du site, de la messagerie, du serveur, maintenance, sécurité, services, voire la mise à jour des pages).

Il faut d'un côté mesurer sa capacité interne d'indépendance et de coût de gestion du site et de l'autre se donner les moyens d'anticiper l'évolution.

ATTENTION

Prudence ! Ne travaillez pas seul et questionnez les précurseurs car leurs erreurs seront autant de pièges dans lesquels vous pourrez éviter de tomber. Contactez les responsables des sites qui semblent vous convenir et vérifiez les fonctionnalités annoncées.

Que paye-t-on ?

Du site de quelques pages HTML avec un logo au portail de gestion de contenus et de services, l'offre est complexe à analyser ; quelle qu'en soit la nature, le travail de recueil d'informations (images, logos, textes, fichiers, répertoires, annuaires) devra être fait ; un portail clés en main vous fournit le graphisme adapté à votre charte, la méthodologie pour la réalisation (arborescence et rubriquage), la construction (développement et intégration) et une maintenance.

En fonction de vos ressources internes, vous pouvez en alléger le coût en internalisant tout ou partie ; la réutilisation de logiciels libres offre ici une solution très efficace en termes de qualité, d'accès aux sources, et donc de modification pour personnaliser son site web.

A RETENIR Des questions à se poser !

- Que suis-je capable d'internaliser (compétences internes) ?
- Que dois-je externaliser (la sécurité, l'administration, l'hébergement) ?
- Puis-je mutualiser les coûts, les services et les compétences (communauté de communes, communauté urbaine, financements TIC).
- Qui va former les acteurs, éditeurs, aux fonctionnalités prévues, les équiper en informatique et accès Internet ?
- Comment est défini le système de validation de l'information ? Quels sont les outils d'actualisation et d'administration du site ?
- Un fournisseur qui propose des pages statiques est à bannir : vous n'aurez plus le moyen d'actualiser le site sans passer par lui.
- Limiter au maximum les contrats de fournisseur à un an.
- Mise en concurrence systématique.
- Aucune démo en local, pas de maquette comme argument de vente. Du concret (réalisations clients et retours d'utilisation).
- Décoder les argumentaires commerciaux... Les techniciens sont une source d'avis pertinente.
- Les codes sources sont-ils disponibles, que fait payer le fournisseur ? Un ticket d'entrée de 70 000 euros pour une plate-forme déjà disponible en libre (!), simplement rhabillée à vos couleurs, ou un vrai service ajouté qu'il faudra faire détailler ?

Comment s'y prendre ?

Vous avez défini les objectifs, repris la charte graphique de la ville, recueilli les informations à fournir (fichiers, photos, logos, adresses, répertoires, organigrammes) et maqueté votre arborescence.

Tableau E-2 Les 3 étapes de création d'un site

1. Définition	2. Réalisation	3. Promotion
Déclaration du nom de domaine	Intégration des éléments fournis	Référencement dans les moteurs
Définition des contenus et fonctionnalités	Validation par étapes de développement	Promotion locale, papier à en-tête mairie, cartes de visites, signature électronique, gazette
Définition de l'arborescence et des rubriques	Tests et modifications	Inscription à des actions de promotion en ligne : ex. "fête de l'Internet"
Définition des acteurs	Mise en ligne du site	Animation du site interne et externe
Recueil des matériaux	Formation administration et édition des acteurs	Manifestations événementielles
Choix des technologies retenues		Relance des services
Choix du type d'hébergement	Contrat de maintenance	

Organiser les contenus : exemple du site www.ville-fachesthumesnil.fr

Le site de la ville reprend à travers ses rubriques l'information issue des guides de la ville, plaquettes, gazette municipale, le tout d'une manière synthétique : textes courts et précis, pages légères, liens directs à l'information et une arborescence de trois niveaux (règle des trois clics). Un bon point de départ est la grille de référence proposée par <http://www.admiroutes.asso.fr/>.

De nombreux sites apportent des conseils qualitatifs pour la réalisation d'un site municipal, en particulier :

- ▶ <http://synergies.modernisation.gouv.fr/>
- ▶ <http://www.apronet.asso.fr/>
- ▶ <http://www.qualite-publique.org/>
- ▶ <http://www.oten.fr/>
- ▶ <http://www.villes-internet.net/>

Exemple d'une méthodologie collaborative sur le mode « logiciels libres »

Commande d'élus : « SAGA-CITÉ » pour organiser la gestion des demandes de la population (fax, téléphone, guichet, accueils, courriers, mails).

Contenus : interface web de type « Helpdesk » avec gestion du suivi des demandes : relance, archivage, consultation des données par les élus, les conseils de quartiers et les agents.

Méthode : utilisation du groupware PHPPROJEKT, création d'un groupe projet élus services, direction. Travail collaboratif sur forum, mails et échanges de fichiers partagés, validation par le groupe au fil des étapes.

Résultats : réalisation du cahier des charges en un mois, présentation aux conseils de quartier, interopérabilité avec les services de la communauté urbaine de Lille, mise en licence GPL et expérimentation tests et modifications sur trois mois.

Résultats attendus : transparence et efficacité, développements ouverts. Futurs développements relayés par d'autres communes et développeurs si intérêt.

Les garanties d'interopérabilité de ce portail ville s'appuient sur le respect des standards de l'IETF et du WC3, ainsi que des produits majeurs : serveur web Apache 58,70 %, Microsoft 31,09 %. Février 2007 (source Netcraft).

Organisation du portail ville réalisé en logiciels libres

Tableau E-3 Partie site Internet public

La politique de la ville	L'information de l'administration	La communication
Le programme politique	Administrations publiques (téléprocédures, informations), liens et résumés explicatifs	Espace abonnés, informations complémentaires et nouveaux services ajoutés
Les axes et grands chantiers	Le résumé des services municipaux	Téléchargements de fichiers, dossiers
Actualité politique	L'information des services (actualités, flash déroulant), publication semi-automatisée	Formulaires et demandes en ligne, formulaire de création de mail
Documents officiels	Le calendrier des manifestations publiques	Répertoires associations, entreprises, partenaires
Comptes rendus, budgets	L'agenda ville	Forums, chat, messagerie, newsletter
Le mot du maire	Horaires, organigrammes (élus, agents)	Les contacts élus, agents répertoires tél., mail
	Moteur de recherche	Petites annonces, TV, Web, flash vidéos

Tableau E-4 Partie site intranet

Administration interne	Fonctionnalités	Remarques
Gestion des groupes	Réservation de salles (MRBS)	Développement ville GPL
Gestion des droits	Photo-vidéothèque logithèque(photoarchive)	
	Gestion des demandes usagers (PhpProjekt)	Développement ville GPL : SAGA-CITÉ
	Agenda partagé,(PhpProjekt) (Webcalendar)	
	Fichiers dossiers notes partagés (PhpProjekt)	
	Helpdesk informatique (PhpProjekt)	
	Gestion des répertoires contacts (PhpProjekt)	
	Forum, chat, mail, sondages (PhpProjekt) Messagerie instantanée (Jabber)	
	Téléformation du personnel (Ganesh)	
	Gestion interne de formation (Web Calendar)	
	Journal interne personnel (SPIP)	
	Espace comité des fêtes (SPIP)	

Tableau E-5 Administration du site

Gestion des droits	Droits
Abonnés	Espace privé et information complémentaire
Personnel municipal	Validation rubriques calendrier Flash, forums
Élus municipaux	Forums, rubriques
Partenaires ville	Rubriques
Administrateurs	Page d'accueil, rubriques, comptes, arborescence