

La conception
et mise en forme
du projet

La création
du site

Le contenu
du site et
sa valorisation

Aide à la création
et à la gestion
du site internet
de votre commune

Avant-propos

Ce document, constitué d'un ensemble de fiches, est destiné à aider les élus locaux et leurs services pour créer et gérer le site Internet de leur commune.

Ces fiches sont classées selon 3 catégories :

- **Fiches A**, destinées aux décideurs : La conception et mise en forme du projet (3 Fiches : A1 "Attentes du public et caractéristiques de la commune", A2 "Définition du projet", A3 "Répartition des tâches et financement").
- **Fiches B**, destinées aux techniciens : La création du site (4 Fiches : B1 "La réalisation du site", B2 "Formation et association du personnel au projet", B3 "Gestion du site et des services publics en ligne", B4 "Les contraintes juridiques").
- **Fiches C**, destinées aux communicants : Le contenu du site et sa valorisation (4 Fiches : C1 "Conception et présentation du site", C2 "Quelles informations sur votre site ?", C3 "Des services publics en ligne", C4 "Stimulation et entretien de la fréquentation du site").

Ces fiches s'adressent à toutes les municipalités :

Celles qui n'ont pas encore de site communal pourront l'utiliser comme un instrument accompagnant pas à pas le lancement du projet, puis sa mise en œuvre.

Celles qui ont déjà créé leur site y trouveront des conseils pour assurer sa maintenance et l'amélioration des services offerts, notamment afin de faire émerger une véritable administration communale en ligne. ■

**A1- Attentes du public
et caractéristiques
de la commune**

**A2 - Définition
du projet**

**A3 - Répartition
des tâches
et financement**



La conception
et mise en forme
du projet

Attentes du public et caractéristiques de la commune

L'analyse du contexte spécifique de la commune vous permettra d'évaluer ses forces et ses faiblesses. Ce travail constitue une étape indispensable du montage du projet. Grâce à lui, vous pourrez développer le potentiel de la commune et surmonter ses faiblesses au fil des étapes de la création et du développement du site internet.

Les attentes et les besoins du public

Afin de mettre en place un site Internet communal en adéquation avec les attentes de vos administrés, vous devez précéder la création du site d'**une étude des relations existantes entre l'administration communale et les usagers**. La mise en place d'un instrument nouveau tel que le site Internet ne doit en effet pas être contre productive ou superflue.

Vous pourrez également intégrer dans l'étude :

- **une analyse des attentes du public** en ce qui concerne les prestations de la commune, et notamment des insuffisances éventuelles des services communaux, par exemple pour les délais d'attentes,
- **une analyse des besoins des usagers** en terme de formation aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et d'accès au matériel informatique. Peut-on se contenter de créer un site Internet ou faut-il envisager de lancer en parallèle des mesures de formation et de mise à disposition de matériel informatique dans des lieux publics ?

Conseil pratique : interrogez plutôt les usagers sur leur besoins et non sur l'opportunité de mise en place de tel ou tel service lors des enquêtes menées sur leurs attentes vis-à-vis de l'administration communale et de son site internet.

Les personnes interrogées auront en effet tendance à répondre qu'elles sont intéressées par tous les services proposés, alors qu'ils ne les utiliseront pas forcément dans la réalité.

Les capacités et les caractéristiques de la commune

Le succès du projet dépend de son appropriation par les acteurs municipaux. Dans ces conditions, il est conseillé d'entreprendre une étude préalable sur les capacités et les caractéristiques de la commune, conduite en concertation avec ceux qui assureront la gestion du site.

Les capacités de la commune

Quelles sont les capacités de la structure actuelle de la commune à gérer le site dans ses différents aspects (mise à jour des informations, production de services publics en ligne, gestion de la messagerie électronique) ? La question de la nécessité de l'adaptation interne de l'administration dans le cadre de ce projet doit être posée.

Les services de la commune sont-ils prêts à proposer un service public plus accessible au citoyen, répondant davantage à ses attentes ? Le changement de mentalité, qui est nécessaire à la mise en œuvre du projet, pourrait en être un des obstacles majeurs.

Votre commune a-t-elle déjà une culture de la communication (édition d'un journal communal, brochure sur les services de la commune, mise sur pieds de services d'information et de la communication) ? Si la commune a déjà l'habitude de communiquer sur ses activités, cet atout ne sera pas forcément suffisant pour garantir la réussite du projet. Une démarche de sensibilisation des responsables locaux et de la population sur les potentialités d'Internet comme outil permettant de rendre un meilleur service aux usagers sera donc sans doute nécessaire.

Quels flux d'information existent déjà au sein de la commune et entre la commune et les citoyens ?

Il vous faut mesurer la valeur ajoutée du site internet communal en terme de diffusion de l'information par rapport à la charge de travail supplémentaire que la mise en ligne de ces informations implique. L'étude des flux d'information existants devra notamment s'attacher à la quantité des flux, au rôle des services de la commune dans la création et le traitement de l'information et à la nature statique (ne nécessitent pas de mise à jour fréquente) ou dynamique (nécessitent des mises à jours fréquentes) des informations diffusées.

Conseil pratique : instaurez un dialogue avec le personnel et avec le public dès la phase du lancement du projet

Vous maximiserez les chances de succès du projet, c'est-à-dire son utilisation par le plus grand nombre de personnes possibles en impliquant les utilisateurs (le public et les fonctionnaires) dès le début de la démarche. Il faut donc mener une réflexion sur les moyens d'impliquer dans le développement du projet les utilisateurs du site. Les moyens suivants peuvent être notamment envisagés :

1. Diffuser un **questionnaire** dans les services et donner des suites aux suggestions des fonctionnaires tout en prenant la peine de leur donner une explication dans les cas où leurs suggestions ne sont pas retenues.
 2. Mettre en place un **comité de pilotage** du projet qui rassemble les élus, le chef de projet et les services de la commune qui seront concernés par la mise à jour des informations et le traitement des demandes et des dossiers des usagers.
 3. Diffuser une **lettre d'information** à un public plus large que les membres du comité de pilotage.
-

Les caractéristiques de la commune

1. Les aspects socio-économiques

Certaines communes peuvent estimer que la mise en place d'un site communal d'information ne peut pas être une priorité dans un environnement où les niveaux de revenu et de formation sont faibles, où le chômage est élevé et où l'accès de la population à Internet est limité. Cependant, si aucune politique d'accès et de formation à Internet n'est envisagée, Internet peut contribuer à augmenter le fossé numérique.

Pourtant, un site Internet communal peut également devenir **un instrument actif de politique sociale et économique** et de lutte contre l'exclusion grâce à des actions communales volontaristes comme la formation à l'utilisation d'Internet et la mise à disposition de matériel informatique dans des espaces publics numériques. Il est utile de préciser qu'au niveau étatique, il existe le même type d'actions, coordonnées par la MAPI (Mission d'accès public à Internet). Pour plus d'informations sur la MAPI, voir : <http://accespublic.internet.gouv.fr/mission.htm>



2. Les aspects socio-politiques

La création du site communal peut contribuer à **augmenter la participation des citoyens à l'administration de la chose publique**. Il pourra en effet permettre de diffuser des informations sur les objectifs et les réalisations de la commune et favoriser les échanges entre les citoyens, les hommes politiques et l'administration de la commune.

L'utilisation des TIC peut être un moyen de relancer l'échange entre les citoyens et les hommes politiques, à condition d'obtenir un engagement personnel fort des élus de la commune dans cette démarche. Afin d'appréhender ce nouveau type d'échanges, vous pourrez vous référer au site : <http://www.vie-publique.fr>



3. Les aspects géographiques

L'étendue et la localisation de la commune (région, communes voisines, coopération intercommunale, proximité d'une frontière, zone touristique) doit avoir un impact sur les orientations du projet de création de site Internet communal.

Du point de vue de la création et du développement du site, interrogez vous sur le territoire pertinent du projet. La commune a en effet tout intérêt à créer un site au niveau intercommunal, ce qui permettra le partage d'une partie des coûts. La commune de Parthenay, par exemple, a développé son site au niveau de la communauté de communes (<http://www.district-parthenay.fr/intownnetaccueil.htm>). Une autre solution pour les petites communes pourrait être d'obtenir un espace sur le site d'une collectivité voisine, tout en ayant sa propre adresse qui renvoie vers cet espace.

Du point de vue du contenu du site, la localisation à proximité d'une frontière ou dans une zone touristique pourra, par exemple, inciter à ajouter sur le site des éléments d'information particuliers. Si la commune souhaite attirer des touristes, elle peut songer à traduire certaines pages de son site. Vous devez cependant prendre en compte le fait que dans ce cas, vous devrez proposer – conformément à la loi Toubon – en plus de la version française, des traductions dans au moins deux langues étrangères (cf. article 4 de la loi du 4 août 1994).

Conseil pratique : n'hésitez pas à vous inspirer de ce qui se fait ailleurs

Toute expérience réussie ailleurs peut être riche d'enseignements pour mener à bien une nouvelle réalisation, à condition de se limiter strictement à ce qui est transposable, c'est-à-dire à une méthodologie plutôt qu'à un résultat. Les projets de communes ou de collectivités locales françaises ou étrangères peuvent suggérer des idées intéressantes. Il n'est cependant pas souhaitable de les transposer tels quels dans une autre collectivité. Les différences entre les communes rendent en effet ce processus incertain, d'où l'importance de l'analyse du contexte particulier de développement de chaque projet de création d'un site Internet. Vous trouverez sur le site Villes Internet (<http://www.villes-internet.net/>) des centaines de fiches descriptives (actions, résultats, recommandations) d'initiatives des villes françaises en matière de Technologies de l'Information et de la communication (TIC). ■

Définition du Projet

Au-delà de l'analyse du contexte, la création d'un site communal doit être précédée d'une réflexion approfondie sur les orientations de base du projet, ses objectifs, et l'évaluation de ses coûts et de ses avantages. Cette étape conditionne tous les aspects de la mise en œuvre du projet.

Les objectifs stratégiques du projet

La détermination précise des objectifs stratégiques du projet permet de définir la valeur ajoutée que doit apporter le site Internet communal pour les citoyens. La réflexion à ce sujet influencera notamment la nature des services proposés par le site, les possibilités d'accès offertes ainsi que l'organisation de l'administration communale dans le cadre de la gestion du site.

Le choix des objectifs

Trois objectifs principaux sous-tendent en général les projets de création d'un site Internet par les communes :

- **un objectif d'information et de communication** : présenter la ville et ses activités, informer les citoyens ;
- **un objectif de qualité du service public** : améliorer l'efficacité des services administratifs de la commune, améliorer l'accès des usagers au service public communal ;
- **un objectif de compétitivité** : promouvoir la commune grâce à l'image de modernité véhiculée par Internet.

Vous pouvez également poursuivre **des buts plus spécifiques** en créant votre site Internet (cf. Fiche C2) :

- des objectifs politiques, tels que l'amélioration du fonctionnement démocratique au sein de la commune ;
- des objectifs économiques, comme ceux d'offrir un service de meilleure qualité aux entreprises, d'attirer les investisseurs ;
- un objectif commercial, en présentant les entreprises et les commerces de la commune sur le site ;
- un objectif touristique, en fournissant des informations pratiques et en présentant les principales attractions touristiques de la commune ;

- des objectifs culturels, en favorisant l'accès au patrimoine de la commune par la mise en ligne d'informations (musées virtuels, etc.) ou fournissant des informations sur les activités culturelles ;
- des objectifs sociaux, en donnant la possibilité aux associations et citoyens de la commune de participer activement au site en leur dédiant des espaces réservés et en leur permettant de construire leurs propres pages, en rendant Internet accessible à tous par une politique de développement d'espaces d'accès public à Internet au sein de la commune, en permettant aux citoyens de se familiariser avec les TIC grâce à des actions de formation.

Hiérarchiser les objectifs dans une perspective opérationnelle

Afin de remplir effectivement ces objectifs multiples, vous devez :

- les identifier clairement dès le départ ;
- les hiérarchiser : la commune doit en effet adapter son ambition à ses moyens ;
- établir un calendrier d'action pour chacun d'entre eux.

La liste des objectifs du projet classés dans un ordre prioritaire ainsi que le calendrier d'actions permettront une évaluation régulière de l'état d'avancement du projet ainsi que de la cohérence de la mise en œuvre par rapport aux objectifs de départ.

Les objectifs opérationnels du projet

Une fois les objectifs stratégiques du projet établis et hiérarchisés, les objectifs opérationnels peuvent être précisés. Cela consiste à déterminer le niveau de service qui sera proposé par le site, mais aussi les mesures complémentaires qui pourront accompagner la création du site.

Les niveaux de service proposés par le site

Vous devez décider quel niveau de service le site communal proposera aux usagers (*cf. Fiche C3*) :

- la mise à disposition d'informations en ligne ;
- le téléchargement de formulaires en ligne, qui permet à l'utilisateur de se procurer à distance des formulaires administratifs. L'internaute doit alors les imprimer et les remplir à la main puis les envoyer par courrier postal aux services concernés ;
- les démarches intégrales en ligne ou "téléservices". La commune peut permettre à l'utilisateur d'effectuer certaines démarches intégralement depuis un ordinateur connecté à internet. Ces téléservices permettront aux usagers de la commune d'effectuer des démarches administratives depuis leur lieu de travail, leur domicile ou un point d'accès public à Internet sans se rendre à la mairie ni envoyer de courrier, et ceci à n'importe quel moment de la journée. Par exemple, les citoyens pourront, en ligne, demander des actes de naissance, prendre un rendez-vous avec un service administratif, s'inscrire aux activités sportives et culturelles, etc.

Les services complémentaires mis en place par la commune

La création du site internet communal implique des échanges électroniques entre les services municipaux et les usagers. Celle-ci peut d'ailleurs être l'occasion de mettre en place **un intranet** qui pourra permettre de développer la communication interne à l'administration communale (cf. Fiche B3).

La commune peut lancer des politiques d'accompagnement de la création du site qui pourront augmenter son impact sur la population. Ces services complémentaires en faveur des utilisateurs concernent l'accès au site et la formation des usagers à l'utilisation des TIC :

- **Les politiques d'accès** impliquent, par exemple, la mise en place de points d'accès publics à Internet ou l'équipement des familles ou des écoles en microordinateurs ;
- **Les politiques de formation** permettent de familiariser la population de la commune ou des publics cibles (femmes aux foyers, personnes âgées, chômeurs, patients des hôpitaux, etc.) à l'utilisation du site Internet communal afin qu'ils profitent pleinement des services qu'il propose et notamment des téléservices.

Conseil pratique : adopter une attitude pragmatique vis-à-vis du projet

Il ne faut pas attendre de pouvoir ouvrir un site exhaustif pour le mettre en place. La priorité doit être d'évaluer la masse critique à partir de laquelle le site pourra apporter une réelle valeur ajoutée en terme de service aux usagers. Ainsi, la commune peut se contenter, dans un premier temps, de mettre en ligne uniquement des informations administratives et lancer une ou deux téléprocédures particulièrement utiles pour les citoyens, comme par exemple la possibilité de demander un extrait d'acte de naissance en ligne.

Conseil pratique : prévoir un calendrier de mise en œuvre précis

Vous devez absolument prévoir un calendrier précis de réalisation du projet, afin de limiter le plus possible le temps de lancement du projet et de création du site. L'important est de sortir un produit dans un délai relativement court et d'en développer le contenu et les options au fil du temps.

Définition de la politique éditoriale du site

La définition du projet implique de définir précisément la politique éditoriale du site, c'est-à-dire l'image de la ville que l'on souhaite présenter, les publics visés et leurs besoins spécifiques, la conception du service public de la commune et sa conception de la démocratie locale.

La définition de la politique éditoriale aura un impact important sur la suite du projet. Elle influencera notamment le choix des acteurs qui seront appelés à participer à l'élaboration du contenu (informations et services proposés) et de la présentation (architecture et accessibilité) du site.

Quelle image de la ville souhaitez-vous présenter ?

Votre ville est-elle une ville offrant un fort potentiel économique, un lieu touristique incontournable, une ville à la politique sociale très développée, etc. ?

Identifier le public cible du site et évaluer ses besoins

1. Qui sont les usagers potentiels du site communal ?

Le site doit-il s'adresser en priorité aux citoyens de la commune ou à un public plus large comme les personnes ayant des activités dans la ville mais sans y résider (travail, éducation, loisirs, etc.), les personnes originaires de la ville mais qui résident ailleurs, les touristes, les associations, les entreprises, le public en général cherchant des informations sur la ville ou en rapport avec les activités de la ville, etc. ...

2. Quels sont les moyens d'optimiser l'accessibilité du contenu du site à tous les usagers potentiels ?

Certains usagers potentiels du site ont des besoins particuliers en matière d'accessibilité. L'utilisation d'Internet peut être un outil d'insertion très important pour les personnes handicapées (déficients visuels et auditifs, personnes à mobilité réduite) ou pour les personnes peu autonomes. Le site communal peut en effet donner accès à des informations et à des prestations de service public sans qu'il soit nécessaire de se déplacer.

Préciser la conception du service public de la commune

Le site Internet est un outil de communication et de service qui peut servir à développer les politiques publiques de la commune. Il peut par exemple être un instrument complémentaire de la politique sociale de la commune, en diffusant les informations utiles aux associations et aux personnes défavorisées, ou mettant des espaces du site à la disposition de ces dernières.

Préciser la conception de la démocratie locale

Désirez-vous promouvoir la démocratie locale en diffusant des informations – notamment sur la vie politique de la commune et sur les politiques publiques mise en œuvre par la commune – ou aller au-delà de la simple information et utiliser le site pour amorcer un dialogue suivi entre les citoyens et les élus ?

Coûts et avantages du projet

L'évaluation des coûts

Les coûts de la création d'un site Internet n'auront pas le même poids dans le budget d'une petite commune ou dans celui d'une grande ville. Ils dépendront également du sous-traitant sélectionné et du contenu du site.

Le projet impliquera d'engager des dépenses à court terme pour la création du site, mais surtout à long terme, pour la gestion du site (gestion, maintenance, ajout de fonctionnalité). Il y aura par conséquent des coûts fixes, qui ne seront engagés qu'une seule fois (conception du site, achat du matériel, enregistrement du nom de domaine, etc.) et des coûts variables liés à la gestion du site (mise à jour, frais d'utilisation du réseau téléphonique, hébergement du site, abonnement auprès d'un fournisseur de services Internet, frais de personnel).

Typologie des coûts de la création et du développement d'un site Internet

Coûts directs initiaux

Les coûts directs initiaux peuvent être regroupés dans les postes suivants :

- matériel et périphériques ;
- logiciels de série ou personnalisés ;
- saisie initiale des données ou conversion de données ;
- matériel de télécommunications ;
- mise à niveau des installations, y compris l'aménagement et la rénovation des sites ;
- spécifications de l'utilisateur ;
- conception et réalisation ;
- installations de bureau, ameublement, articles connexes ;
- formation initiale des utilisateurs ;
- réaménagement des effectifs touchés ;
- coûts de transition, en raison par exemple de l'exploitation de systèmes parallèles ou de la conversion des systèmes en place ;
- gestion du changement et communication ;
- assurance de la qualité et examens après mise en œuvre.

Coûts directs de fonctionnement

Les coûts directs de fonctionnement représentent les frais réels durant le cycle de vie du service en ligne.

Les principaux postes de coûts directs de fonctionnement sont :

- rémunération du personnel ;
- entretien et mise à jour des logiciels (aussi appelé "maintenance logicielle") ;
- fournitures d'informatique ;
- soutien des utilisateurs ;
- formation continue ;
- télécommunications ;
- hébergement ;
- examens et vérifications.

Coûts indirects et cachés

Outre les coûts directs, la plupart des investissements induisent des coûts indirects ou cachés, qui peuvent même parfois dépasser les coûts directs.

Ainsi, les coûts de fonctionnement cachés des réseaux peuvent représenter le triple des coûts directs de fonctionnement.

Voici certains des facteurs qui entraînent des coûts indirects ou cachés :

- Une baisse de productivité peut survenir au départ, durant la période où les agents apprennent à exploiter les nouveaux outils technologiques. Cette forme de coût, classique en informatique de gestion, peut se rencontrer pour des services en ligne intégrant un back-office en interne.

- Dans le cadre des directives sur l'utilisation des NTIC, il faut s'interroger sur la part du soutien des organismes connexes mis en place (soutien interministériel, ministériel ou au sein même de l'organisation), qu'il s'agisse de gestion de réseau, de gestion de données en vue de préserver l'intégrité des données, de politiques en matière de gestion de l'information et de sécurité, ou de services de soutien téléphonique à l'intention des utilisateurs finaux.
- L'analyse des coûts doit s'étendre aux frais généraux, associés notamment aux activités d'administration générale et à la gestion des ressources humaines, à la gestion financière et à la gestion des ressources. Ces coûts sont souvent oubliés.
- Il faut également considérer la notion de coût de non-qualité, se traduisant par la réalisation d'activités initialement non prévues dans le déroulement du projet, ou pire, lors du fonctionnement du service en ligne et résultant de dysfonctionnements intervenus lors des phases amont : évolution des besoins en cours de projet, mauvaise prise en compte de contraintes techniques ou organisationnelles, ...
Ces circonstances conduisent généralement à un fonctionnement non optimisé du service en ligne.

Quantifier les avantages

Il est important de quantifier les avantages de la création d'un site Internet communal avec précision. Ceux-ci sont principalement de nature intangible comme la diffusion d'une meilleure image de la ville, la satisfaction accrue des citoyens, un service public de meilleure qualité, un fonctionnement plus efficace de l'administration, une plus grande accessibilité des guichets, la relance de la démocratie locale, etc.

Ainsi, le calcul de la valeur ajoutée que représente un tel projet est extrêmement important. La commune ne doit pas en effet se lancer dans un projet trop ambitieux par rapport à ses besoins réels et aux moyens qui sont à sa disposition. ■

Répartition des tâches et financement

Les responsabilités politiques

La création d'un site Internet ne peut être la décision unilatérale d'une seule personne. Ainsi, l'équipe municipale doit former une équipe dont tous les membres porteront le projet si elle veut parvenir à sa réalisation et obtenir son succès.

Le rôle de l'équipe implique notamment les actions suivantes, qui seront détaillées dans d'autres fiches :

- assurer la maîtrise d'ouvrage du projet (cf. fiche A1) ;
- élaborer la politique éditoriale du site (cf. Fiche A3) ;
- faire la promotion du site auprès des citoyens (cf. Fiche C4).

Le chef de projet et sa mission

Au sein de l'administration communale, il faut désigner un responsable opérationnel du projet et définir clairement sa mission.

Compétences et qualités requises chez un chef de projet

- **des compétences de généraliste :**

- suffisamment de recul pour adopter un point de vue d'ensemble sur le projet ;
- ne pas nécessairement être un professionnel de l'Internet, mais avoir une certaine culture de la communication, d'Internet, et de l'innovation en général ;
- être soucieux de la qualité d'un service public efficace et à l'écoute des usagers, etc.

- **un sens des relations humaines et professionnelles :**

- être diplomate, mais aussi être capable de trancher des conflits potentiels ;
- être reconnu et accepté par les autres membres du personnel, savoir susciter la confiance des services communaux ainsi que leur participation au projet, favoriser le travail de groupe ;
- avoir la capacité de déléguer.

Si un tel profil n'existe pas au sein des agents municipaux, il faudra recruter un chef de projet. Celui-ci aura une fonction pérenne et ne pourra donc pas être un prestataire extérieur.

Le chef de projet a pour mission de superviser les actions suivantes

- Définir le cadre général du projet (cf. Fiche A3) ;
- rechercher les financements et les partenaires (cf. Fiche A4) ;
- rédiger le cahier des charges pour le sous-traitant technique (cf. Fiche B1) ;
- préparer le personnel et organiser les services (cf. Fiche B2) ;
- développer le contenu du site et faire vivre le site (cf. Fiches catégorie C).

L'Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage (AMO)

Les Conditions pour une AMO

L'aide d'un prestataire apportant une Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage pourra être très utile au chef de projet en fonction de la situation de la commune :

- Si votre projet de création de site Internet est ambitieux, le recours à une AMO est indispensable. L'expertise apportée par l'AMO peut en effet permettre d'éviter les erreurs initiales, qui seraient préjudiciables au développement futur du projet.
- Si, en revanche, la commune dispose de moyens modestes tant sur le plan financier qu'en matière de ressources humaines, elle aura plutôt intérêt à développer son site dans le cadre d'un partenariat : communauté de communes, etc.

Les missions de l'AMO

L'AMO aura pour principale mission de défendre les intérêts du maître d'ouvrage auprès de la (ou des) société(s) chargé(es) de réaliser le site.

Par ailleurs, ses autres missions concerneront :

- la phase de montage du projet (étude de l'existant et des besoins des usagers) ;
- la création technique du site (choix concernant l'architecture technique du site, rédaction du cahier des charges, détermination des critères de sélection des fournisseurs, négociation avec les fournisseurs, suivi des travaux des fournisseurs) ;
- la réorganisation de l'administration accompagnant la création du site, la structuration et la rédaction du contenu du site.

Financement et Partenariats

Les différentes sources de financement possibles

Vous pouvez tenter d'obtenir des financements extérieurs à la commune pour réaliser un site communal. Ceux-ci peuvent avoir une origine locale, nationale ou européenne. Les démarches sont souvent complexes et nécessitent parfois de reformuler ou d'adapter le projet, notamment pour faire des dossiers de demande de financements européens.

1. Le financement local et régional

Rapprochez vous des chargés de missions TIC auprès des SGARE (Secrétariat Général aux Affaires Régionales et Européennes) et des conseils régionaux pour connaître les financements éventuels auxquels vous pourriez prétendre.

Vous pourrez, par ailleurs, solliciter des financements directement auprès du **conseil général** et du **conseil régional**.

2. Le financement national

Le projet de création d'un site communal peut s'inscrire dans un projet de développement commun à plusieurs collectivités locales, notamment à un projet intercommunal – comme par exemple les contrats de pays ou les contrats d'agglomération. Ce type de projet offre une possibilité de financement supplémentaire car il peut être financé dans le cadre du **volet territorial des contrats de plan État-Région**.

3. Le financement européen

Les collectivités locales peuvent obtenir des compléments de financement dans le cadre de programmes communautaires. Ces fonds peuvent être octroyés pour des actions propres à la commune, ou pour des projets impliquant plusieurs collectivités.

Vous pouvez notamment obtenir des financements par deux biais différents :

- La politique régionale de l'Union européenne : à ce titre, référez vous au DOCUP (Document Unique de Préparation) de votre région ;
- les autres sources de financement de l'Union européenne.

Peu de projets européens concernent précisément la création de sites Internet communaux. Les objectifs sont en effet souvent plus larges. La réponse aux appels d'offre de l'Union européenne ou la demande de subventions au titre des fonds structurels implique donc de tenir compte, dans la présentation du projet de création d'un site communal, des objectifs précis d'un appel d'offre particulier ou d'un volet du DOCUP.

Les projets européens sont cependant exigeants dans la mesure où ils impliquent de se tenir régulièrement au courant des financements proposés dans le DOCUP et de la publication de nouveaux appels d'offre, de trouver des partenaires, monter des projets, rendre des rapports, etc.

Vous pouvez vous rapprocher des correspondants TIC dans les SGARE pour obtenir des informations plus détaillées sur les programmes européens susceptibles de financer la création de sites internet et sur la procédure d'attribution et de gestion des subventions en France.

Rechercher des partenariats

Parallèlement aux financements traditionnels, le partenariat représente également un moyen de partager les coûts de la création et du développement du site communal au travers du partage d'informations ou même d'infrastructures et de ressources électroniques.

La coopération entre collectivités locales peut impliquer différents degrés d'entraide. Au-delà des partenariats locaux, vous pourrez également faire appel à l'aide d'autres partenaires publics. Les administrations de différents niveaux (services de l'État, services déconcentrés ou autres) peuvent fournir une aide technique ou institutionnelle précieuse en mettant à votre disposition des informations et des ressources et en mettant en place un échange des bonnes pratiques.

1. Partenariats avec les administrations et les établissements publics ou parapublics

a) La coopération au sein d'un établissement public intercommunal

- Coopération relative à la création du site, notamment dans les domaines suivants :
 - La création d'un site commun à plusieurs communes, à l'exemple de la Communauté urbaine du Grand Nancy (www.grand-nancy.org) ;
 - Le partage des infrastructures (réseaux) et des savoirs techniques, échanges et collaboration sur le contenu et les services proposés par le site, à l'exemple de ce qu'a proposé l'ANTIC aux communes du Pays Basque : <http://www.antic-paysbasque.com> ;
 - La formation du personnel, etc.
- Coopération relative à la démocratisation de l'accès aux téléservices, par exemple la création de centres intercommunaux d'accès et de formation (Espaces Publics Numériques, Points d'Accès Public à Internet).

b) Les services de l'État

- **L'ADAE** (Agence pour le Développement de l'Administration Électronique) : <http://www.adae.pm.gouv.fr>, a pour mission de mutualiser les services de l'administration électronique et de proposer un "centre de ressources" aux collectivités.
- **Le service de co-marquage** vous donne la possibilité d'implémenter gratuitement les pages nationales des portails <http://www.service-public.fr/> pour les mettre sur le site de votre commune et de les actualiser régulièrement. La Caisse des dépôts propose ce service aux sites locaux (www.servicepubliclocal.net).
- **Les services déconcentrés de l'État** : création de "pôles de compétences" dans le domaine des TIC dans chaque région (circulation des informations entre services de l'État, constitution d'un centre de ressources et d'expertise). Ces pôles sont animés par des chargés de mission TIC placés auprès des préfets de régions et des conseils régionaux.
- Les chargés de mission pour les TIC auprès des secrétaires généraux aux affaires régionales animent les projets d'administration électronique dans leur région.
<http://www.internet.gouv.fr/francais/textesref/cmtic.html>



c) Autres partenaires

- L'association Villes Internet (<http://www.villes-internet.net/>) valorise les initiatives locales pour l'Internet citoyen.
- L'Observatoire des Télécommunications dans la Ville (OTV) (<http://www.telecomville.org/>) propose de nombreux travaux thématiques.
- Localtis, filiale de la CDC, propose un portail des acteurs du monde local (<http://www.localtis.fr>).
- Ternova, de France Telecom, propose des solutions pour les collectivités locales (<http://www.ternova.com>).



2. *Partenariats avec les autres acteurs locaux*

Même s'il n'implique pas le versement d'aides financières, vous pouvez également réduire le coût du projet en recherchant des partenariats avec d'autres acteurs locaux pour la réalisation effective du site ou pour son développement. Les partenaires de la commune peuvent en effet contribuer au financement du projet, mais aussi à la réalisation et au développement de son contenu. Le site s'ouvrira ainsi davantage à la société civile et vous pourrez être soulagés du fait que la commune ne porte plus le projet toute seule.

Les partenaires éventuels de la commune peuvent notamment être :

- les acteurs locaux spécialisés dans le développement de l'informatique (associations, clubs informatiques bénévoles, etc.) ;
- les acteurs locaux de développement économique comme les chambres de commerce, les syndicats d'initiative ;
- les acteurs culturels ou éducatifs comme les maisons de la culture, les écoles, les universités, et tous les autres types d'associations ou d'entreprises désireuses de participer au projet.

Afin d'évaluer dès le lancement du projet les possibilités de partenariat avec les autres acteurs locaux, faites part du projet aux acteurs extérieurs et n'hésitez pas à leur demander explicitement de collaborer à son développement.

Conseil pratique : associez les acteurs locaux extérieurs à la commune :

1. En organisant une réunion d'information associant les acteurs locaux susceptibles d'être intéressés dès la phase initiale du projet.
 2. En associant certains acteurs locaux au montage du projet en les faisant participer au comité de pilotage.
 3. En envoyant une lettre d'information à un cercle plus large de personnes, et pourquoi pas aux citoyens de la commune pour qu'ils puissent faire part de leur suggestion et même collaborer au projet. ■
-

**B1 - La réalisation
du site**

**B2 - Formation
et association
du personnel au projet**

**B3 - Gestion du site
et des services
publics en ligne**

**B4 - Les contraintes
juridiques**



La création
du site

La réalisation du site

Le prestataire

Un prestataire est-il nécessaire ?

Les communes disposent rarement en interne des compétences nécessaires à la création d'un site internet. Dans ce cas, il faut confier la création du site à une ou plusieurs société(s) spécialisée(s). Afin de connaître les besoins de la commune, vous devez au préalable évaluer les compétences techniques des services de la commune en matière de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Comment trouver un fournisseur pour réaliser le site ?

Afin de trouver les coordonnées de fournisseurs capables de créer un site Internet, la commune pourra notamment s'adresser à la chambre de commerce et d'industrie pour prendre connaissance des "Web-agencies" locales ou faire une recherche sur le thème "Web-agencies" ou "webdesigner" sur un moteur de recherche sur Internet. Vous pouvez aussi aller voir sur le site Internet d'autres communes (notamment les communes voisines) et éventuellement demander les coordonnées de la société ou de la personne qui l'a réalisé.

Les conditions de passation de marché lorsque la commune aura recours à un prestataire sont soumises aux règles des marchés publics.

Le cahier des charges

Le cahier des charges fonctionnel (ou "CdCF")

1. Définition

Le CdCF est le document par lequel un demandeur exprime son besoin (ou celui qu'il est chargé de traduire) en termes de **fonctions et de contraintes**.

Pour chacune d'elles, sont définis des critères d'appréciation et les niveaux attendus.

Chacun de ces niveaux peut, le cas échéant, être assorti d'une flexibilité.

2. Finalités

Le CdCF concrétise l'expression du besoin d'un demandeur vis à vis de fournisseurs potentiels, pour :

- organiser le dialogue client/fournisseur, dans l'optique d'une recherche de l'optimisation "coûts - délais - performances";
- fournir le produit ou le service le plus apte à satisfaire le besoin.

3. Responsabilités

Ce document est élaboré sous la responsabilité du maître d'ouvrage, qui peut se faire assister par tous les spécialistes jugés pertinents au regard du service en ligne analysé.

4. Principales caractéristiques d'un cahier des charges fonctionnel

- Le CdCF exprime le besoin "juste nécessaire", en termes de fonctions et de contraintes, sans préjuger des solutions techniques à mettre en œuvre.
- Un CdCF doit être élaboré à chaque fois qu'il y a un besoin à exprimer.
- Le CdCF est un support de l'appel d'offres ou de la consultation.
- La flexibilité des critères d'appréciation permet une ouverture du dialogue "client/fournisseurs" et délimite la négociation.

5. Contenu type d'un cahier des charges fonctionnel

Un CdCF est habituellement construit selon le canevas suivant :

1. INTRODUCTION

- 1.1. Objet du document
- 1.2. Documents de référence et documents applicables
- 1.3. Glossaire et sigles (généralement détaillés sous forme d'annexes)

2. CONTEXTE, BESOIN ET HYPOTHÈSES

- 2.1. Contexte du projet et objectifs poursuivis
- 2.2. Besoin à satisfaire
- 2.3. Hypothèses et contraintes prises en compte
- 2.4. Règles de hiérarchisation des fonctions
- 2.5. Échelle de flexibilité sur les critères des fonctions

3. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE EN LIGNE

4. SITUATIONS DE VIE DU SERVICE EN LIGNE

5. ÉNONCÉ DES FONCTIONS ET CONTRAINTES DU SERVICE EN LIGNE

pour chaque situation de vie du service en ligne :

diagramme des environnants et liste des fonctions associées
hiérarchisation des fonctions

caractérisation de chaque fonction :
critères d'appréciation
niveaux de performances attendus
flexibilité éventuelle

pour ce chapitre du CdCF, on pourra avantageusement utiliser une présentation sous forme de tableau ou de grille, qui permet une lecture plus aisée des informations.

Annexe 1 : Glossaire des termes utilisés

Annexe 2 : Signes et acronymes

Canevas-type d'une cahier des charges fonctionnel

La spécification technique de besoin (ou "STB")

1. Définition

La spécification technique de besoin est un document contractuel, établi par le demandeur d'un produit à l'intention du concepteur et par lequel il exprime son besoin (ou celui qu'il est chargé de traduire) en termes d'**exigences techniques**.

La STB exprime :

- ce que l'on attend du produit (les fonctions)
- ses contraintes d'utilisation et d'environnement (les contraintes)
- les contraintes de conception et de réalisation du produit.

La notion de flexibilité introduite dans le CdCF doit être exclue de la STB : les travaux menés pour aboutir à cette STB permettent d'analyser les flexibilités envisagées et d'effectuer le ou les choix techniques présentant le meilleur compromis entre performances, coûts et délais pour la maîtrise d'ouvrage.

2. Finalités

La spécification technique de besoin exprime le besoin en termes compatibles avec le cahier des charges fonctionnel et explicite les exigences résultant d'un choix de concept (choix issu d'un compromis entre performances, coûts et délais) pour :

- fournir au concepteur les informations nécessaires à la réalisation du service en ligne
- servir de référence pour prendre la décision de validation du service en ligne réalisé.

3. Responsabilités

Ce document est élaboré sous la responsabilité du maître d'ouvrage, qui peut se faire assister autant que de besoin, de tous les spécialistes jugés pertinents au regard du service en ligne étudié.

L'implication de la maîtrise d'œuvre à l'élaboration de la STB est rendue quasiment obligatoire par les implications dues aux choix techniques effectués.

4. Contenu type d'une spécification technique de besoin

Une STB est habituellement construite selon le canevas suivant :

1. INTRODUCTION

- 1.1. Objet du document
- 1.2. Documents de référence et documents applicables
- 1.3. Glossaire et sigles (généralement détaillés sous forme d'annexes)

2. CONTEXTE, BESOIN ET HYPOTHÈSES

- 2.1. Contexte du projet, objectifs, besoin à satisfaire
- 2.2. Hypothèses et contraintes prises en compte
- 2.3. Concept et périmètre du futur service en ligne

3. EXIGENCES OPÉRATIONNELLES

4. EXIGENCES FONCTIONNELLES

ce chapitre reprend la description des fonctions effectuée dans le CdCF en fixant les niveaux de performance retenus il exclut donc toute notion de flexibilité

5. EXIGENCES TECHNIQUES

- 5.1. Exigences d'environnement (spécification d'environnement)
- 5.2. Exigences de Sécurité de fonctionnement
- 5.3. Exigences de Soutien Logistique (dont formation et maintenance)
- 5.4. Exigences d'interfaces externes
- 5.5. Solutions imposées pour la conception et la réalisation

6. EXIGENCES D'ACCEPTATION ET DE QUALIFICATION

- 6.1. Exigences pour l'acceptation du produit
- 6.2. Exigences pour le prononcé de qualification de la définition

Annexe 1 : Glossaire des termes utilisés

Annexe 2 : Signes et acronymes

Canevas-type d'une spécification technique de besoin

Le dossier de synthèse

Le dossier de synthèse n'est pas un document dont le contenu est suggéré ou régi par un texte ou une norme.

En revanche, il répond aux préoccupations émanant des principes de qualité.

Il permet de retracer, avec le point de vue du maître d'ouvrage le déroulement d'une étude d'analyse fonctionnelle ainsi que les principaux points qui y ont été abordés et les principales décisions prises.

L'élaboration d'un tel document constitue certes un travail non négligeable à effectuer, mais son existence sera une aide précieuse au maître d'ouvrage dans la suite de son projet.

Contenu type d'un dossier de synthèse

Un dossier de synthèse peut être organisé selon le canevas suivant :

1- OBJET DE L'ÉTUDE

Rappel du contexte, du but et des limites de l'étude

Rappel des remises en causes interdites

Glossaire et sigles utilisés

2- DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

Calendrier

Participants à l'étude (groupe de travail, animateur, ...)

Documents émis au titre de l'étude (Comptes-rendus, livrables, ...)

Difficultés rencontrées et solutions apportées

Commentaire général sur le déroulement

3- POINTS PARTICULIERS TRAITÉS (OU DÉBATTUS)

Rappel des débats importants au sein du groupe

Hypothèses retenues et/ou abandonnées (et leur pourquoi)

Solutions retenues et/ou abandonnées (et leur pourquoi)

Points particuliers traités

4- PLAN D' ACTIONS - DÉCISIONS

Annexes :

Les principaux documents élaborés ou utilisés lors de l'étude
(ou leurs références)

Canevas-type d'un dossier de synthèse

les choix technologiques

L'utilisation du prestataire pour traduire les exigences de la commune en langage technique et effectuer les choix technologiques adéquats

Le langage technique utilisé par les créateurs de site Internet étant difficilement intelligible pour les non initiés, c'est à votre partenaire technique de comprendre et d'analyser vos besoins et de vous apporter une réponse adéquate.

Le rythme de développement technologique est différent du rythme habituel de fonctionnement des administrations, notamment des procédures d'achat et d'amortissement d'équipements. En tout état de cause, l'utilisation des dernières technologies apparues sur le marché ne fait pas partie des objectifs prioritaires d'un site Internet communal.

La qualité du site passe, en revanche, par la stabilité de la structure du site et de son contenu, celles-ci permettant aux usagers de se familiariser à la forme et au contenu de ce nouvel outil de relation avec l'administration. Évitez, par exemple, les changements trop fréquents de présentation de la page d'accueil et des principales rubriques.

Conseil pratique : visez en priorité les deux objectifs suivant lors des choix sur les technologies employées :

1. Offrir un service aux usagers de qualité (rapidité d'affichage de la page d'accueil, simplicité de la structure du site).
 2. Investir dans un outil pouvant être géré efficacement par les services de la commune.
-

Quel modèle d'organisation du site Internet de votre commune ?

Le choix du modèle d'organisation du site Internet est lié à la question de **l'autonomie de la commune** dans la gestion des contenus. La commune doit pouvoir maîtriser elle-même la mise à jour de son site, et ne pas être tributaire des exigences, notamment financières ou techniques, de la personne ou de la société qui a réalisé le site. La solution technique la meilleure sera donc celle qui permettra d'assurer la maintenance (modification des informations, création ou suppression de rubriques, etc.) et la gestion du site sans l'intervention du sous-traitant. Ces tâches doivent en outre pouvoir être réalisées au sein de l'administration par des personnes non spécialisées. Cette exigence doit être indiquée dans le cahier des charges.

La commune doit **choisir entre différents modèles** d'organisation de la production de son site internet :

- le modèle artisanal (pages statiques) ;
- le modèle industriel (pages dynamiques).

Il est vivement conseillé à la commune de choisir un modèle de production dynamique de l'information, c'est-à-dire un modèle de production qui permet facilement de gérer la création, la modification et la suppression de l'information. Si son acquisition accroît le coût du site Internet à court terme, le choix de ce modèle sera rentabilisé à long terme dans la mesure où il facilite considérablement le travail de mise à jour des pages. En effet, si le site est formé de pages HTML statiques, vous devrez faire actualiser les pages du site une à une, même lorsqu'il s'agit de la même information. En revanche, avec un modèle dynamique, vous pouvez vous contenter de changer une seule fois une information, et toutes les pages du site s'actualiseront automatiquement en fonction de la nouvelle information rentrée dans la base de données. Ainsi, le modèle dynamique devient beaucoup plus rentable que le modèle statique, dans la mesure où il permet un gain de temps considérable à long terme.

Conseil pratique : privilégiez les procédures automatisées de gestion du site

La maintenance du site (mise à jour et vérification de la mise à jour des informations, etc.) et la gestion des services en ligne sont des aspects essentiels de la gestion du site Internet qui doivent être pris en compte dès sa réalisation technique. Il existe en effet des logiciels permettant l'automatisation de la gestion de ces tâches. Il est très vivement conseillé de faire cet investissement.

Si celui-ci représente un coût supplémentaire à court terme, il sera la source d'importantes économies de temps dans le futur et évitera au personnel de la commune ces tâches fastidieuses et répétitives.

Conseil pratique : ne faites pas de choix techniques à la hâte

Les choix techniques initiaux concernant le site ont des conséquences importantes sur la façon dont les services de la commune seront organisés pour gérer le site. Par conséquent, ces choix doivent être effectués en liaison étroite avec la réflexion sur l'organisation des services de la commune et sur les services que proposera le site. Vous devez donc prendre en compte les éléments indiqués dans les autres fiches méthodologiques (notamment sur le mode de gestion, le contenu et la valorisation du site) avant de procéder aux choix technologiques.

Ressources utiles

- Guide méthodologique pour les maîtres d'ouvrage des services en ligne : <http://www.adae.pm.gouv.fr>
- Logiciel Lutèce (logiciel ayant servi à la construction du site de la ville de Paris) : <http://www.lutece.paris.fr> ■



Formation et association du personnel au projet

Le développement d'une véritable administration en ligne nécessite un travail approfondi de préparation du personnel des services administratifs et des élus de la commune.

Association du personnel communal au projet

L'implication du personnel dès le début du projet permet de diminuer les inquiétudes éventuelles sur l'impact de la mise en ligne de service sur leur travail quotidien. La démarche de concertation a aussi l'avantage de générer une réflexion concertée dès le départ sur les moyens efficaces d'adapter l'administration à l'utilisation du site Internet communal.

Dialoguer

Présenter les objectifs stratégiques et opérationnels du projet en insistant sur la valeur ajoutée que le site pourra apporter en terme de service aux citoyens.

Démystifier les TIC, notamment en familiarisant les fonctionnaires à Internet et en mettant en valeur ses potentialités au moyen d'exemples concrets.

Associer

Demander aux élus, aux personnels – et éventuellement aux citoyens – leur avis sur le projet, tenir compte de leurs suggestions dans la mesure du possible et expliquer pourquoi leur conseil n'a pas été suivi quand c'est le cas.

Informier régulièrement le personnel de l'état d'avancement du projet, présenter les responsables du projet et les membres de leur équipe au personnel communal et aux élus, et proposer aux personnes intéressées de participer au projet.

Les procédures de communication et de concertation

- Réunions d'information et de discussion sur le projet.
- Campagnes d'affichage.
- Articles dans le journal interne de l'administration ou diffusés sur l'intranet, etc.

Grâce à la concertation, le site communal pourra devenir un véritable projet collectif dans lequel chacun se sentira impliqué.

Recherche de compétences en interne

Le responsable opérationnel du projet peut s'entourer d'une ou plusieurs personnes identifiées et leur attribuer un rôle particulier dans le développement du projet.

La participation à la mise en œuvre du projet requière des qualités nombreuses et diverses, dans le domaine des TIC, mais surtout pour les relations humaines. Il est difficile de trouver toutes ces qualités chez la même personne. La meilleure solution est donc probablement de travailler avec une équipe aux compétences complémentaires, dans laquelle le rôle de chacun est clairement défini.

Le plus souvent, on ne trouve cependant pas assez de personnes volontaires pour développer un tel projet, toutes les bonnes volontés doivent donc être les bienvenues.

En dehors de la question de la gestion quotidienne du site, certaines compétences peuvent être trouvées au sein de l'administration, comme par exemple :

- des compétences techniques et pédagogiques pour la formation du personnel communal ;
- des compétences organisationnelles pour les perspectives de développement du site et les procédures de gestion du site ;
- des compétences communicationnelles et informationnelles pour l'identification d'informations à diffuser sur le site ;
- des compétences en matière sociale, économique, culturelle et touristique pour l'intégration du projet de création du site Internet communal dans les politiques de la commune dans ces différents domaines.

L'équipe ainsi formée sera dirigée par le responsable opérationnel du projet et se réunira régulièrement au sein du comité de pilotage.

Formation des fonctionnaires et des élus

La création et la gestion d'un site Internet nécessitent un ensemble de nouvelles compétences et de savoir-faire. La formation des fonctionnaires, et aussi des élus, doit donc être considérée avec attention, et ce dès le lancement du projet. Vous devez évaluer les compétences requises pour la mise en œuvre du projet et les comparer au niveau réel de formation du personnel communal dans les différents domaines concernés.

Pour la formation de ses agents, la commune pourra faire appel à des ressources diverses, en fonction de ses capacités internes. Vous pourrez notamment envisager :

- d'utiliser les ressources internes de la commune (service informatique) ;
- de faire un partenariat avec une entreprise ou une association d'informatique spécialisée ;
- de vous associer à d'autres communes pour partager les frais de formation ;
- de vous rapprocher des PAPI (Points d'accès Publics à Internet) et des EPN (Espaces Publics Numériques).

Le choix entre les différentes options implique de mettre en balance les besoins de la commune en terme de formation et le coût des différentes solutions.

Conseil pratique : ne négligez pas la formation du personnel communal

La construction d'un site Internet ne doit pas se résumer à l'achat d'équipement et au montage du site grâce aux compétences de quelques fonctionnaires volontaires et de consultants extérieurs. Ce projet génère de réels besoins de formation tant dans le domaine technique que celui de la conduite de projet. L'attention portée à la formation du personnel permettra non seulement d'exploiter le potentiel des TIC comme il se doit, mais également de transformer les potentialités technologiques du site Internet communal en améliorations concrètes de la gestion des services publics de la commune.

Conseil pratique : faites découvrir GENIC

Ce guide permet une formation rapide à l'Internet pour les novices. En outre, il comporte des informations concernant les avantages d'Internet et l'enregistrement des noms de domaines : <http://www.afnic.fr/genic/>

Conseil pratique : faites découvrir le DEFI aux personnels et aux élus de la commune

Le DEFI ou Démarche d'Évaluation du Fonctionnaire Internaute a été lancé par le Ministère de la Fonction publique en mars 2003. C'est un outil d'autoévaluation qui se présente sous la forme d'un site Internet comportant une batterie de tests conçus pour valider un ensemble de compétences relevant des Technologies de l'Information et de la Communication, comme l'utilisation de l'ordinateur et de l'Internet (navigation, messagerie, traitement de texte, etc.), et la maîtrise des enjeux de la sécurité des systèmes d'information, de la protection des données personnelles et de l'administration électronique. Cet outil est très utile pour se familiariser aux TIC et pour évaluer les compétences préalablement à une formation : <http://defi.fonction-publique.gouv.fr/> ■



Gestion du site et des services publics en ligne

Vous devez organiser les services de la commune en vue de la gestion du site à proprement parler. Même si vous avez choisi un système dynamique de gestion du site, conformément à ce qui vous est conseillé dans la fiche B1, les processus de gestion et les rôles de chacun doivent être clairement établis.

La maintenance de l'information mise en ligne

Votre site sera la “vitrine” de la commune auprès du citoyen internaute et devra évoluer au fil des mois. En absence de mise à jour régulière du site, les citoyens n'auront pas confiance dans la fiabilité de l'information qu'il diffuse et risqueront de s'en détourner. C'est pour cela que la procédure de maintenance du contenu informatif du site doit être la plus simple et la plus rigoureuse possible.

Désigner un coordonnateur éditorial

Vous devez désigner un coordonnateur éditorial qui sera responsable de la maintenance parmi le personnel de la commune. Selon le modèle de mise à jour de l'information que vous aurez choisi, il faudra désigner un responsable unique ou un responsable par service.

Les deux modèles de mise à jour de l'information

Deux types de procédures de mise à jour sont envisageables. Chacune a ses avantages et ses inconvénients.

- **La mise à jour centralisée** : la mise à jour est confiée à une seule personne ou un seul service au sein de la commune. Dans ce cas, la personne responsable est souvent celle qui est responsable du site ou sinon c'est un membre de son équipe. Ce système implique que la personne responsable effectue un contrôle fréquent des informations contenues par le site. Il faut également que celle-ci soit informée régulièrement des nouvelles données à ajouter sur le site. Les différents services n'identifient cependant pas forcément les informations qu'il serait utile de diffuser sur le site ou parfois ne souhaitent pas collaborer.
- **La mise à jour peut être décentralisée** : chaque service est responsable de la mise à jour des données le concernant. Cependant si tous les membres du personnel n'ont pas conscience de l'importance de la mise à jour, la maintenance pourrait être effectuée de manière variable dans

les différentes parties du site. La désignation d'un coordonnateur ainsi que la mise en place d'une procédure automatisée de contrôle de la mise à jour permettront cependant de remédier à cet inconvénient.

Conseil pratique : choisissez la procédure décentralisée de mise à jour

Quelque soit le modèle choisi, les différents services sont concernés au premier chef par la mise à jour, car c'est eux qui détiennent l'information. Le système centralisé, s'il présente l'avantage de faciliter le contrôle de la réalisation effective de la mise à jour, implique d'ajouter une étape supplémentaire à la procédure, sans véritablement alléger la tâche des différents services. Vous devriez dès lors choisir le système décentralisé de mise à jour de l'information. Vous pourrez limiter la charge de travail supplémentaire que représente pour les services la mise à jour et sa vérification en investissant dans des systèmes automatisés de gestion de l'information.

La question de la fréquence de la mise à jour des informations

La durée de vie d'une information est plus ou moins longue en fonction de sa nature :

- **Informations dites "dynamiques"** : les activités affichées dans l'agenda, par exemple, ont une durée de vie très courte et sont très rapidement dépassées ;
- **Informations dites "statiques"** : les informations pratiques sur les démarches administratives, au contraire, sont à mettre à jour moins régulièrement.

La mise à jour des informations du site ne doit pas représenter un travail trop lourd. La mise à jour hebdomadaire de l'information du site semble donc être la solution la plus réaliste, sauf dans des cas particuliers où une maintenance plus fréquente s'impose.

La fréquence de la mise à jour doit être clairement décidée en fonction de chaque type d'information concernée.

Conseil pratique : précisez sur le site la fréquence de la mise à jour et la date de la dernière mise à jour

Ce type de précision permet d'indiquer à la fois le souci de maintenance du site, mais également les limites en la matière. Les utilisateurs pourront facilement comprendre que la commune ait besoin d'un certain délai pour mettre à jour les informations du site, mais à condition que le délai annoncé soit clairement signalé et scrupuleusement appliqué.

Établir une procédure claire d'actualisation et de circulation de l'information

Vous devez établir des procédures claires d'actualisation et de circulation de l'information à mettre à jour. Il faut notamment répartir les tâches entre chacun des services et leurs membres selon la procédure de mise à jour choisie.

Il est conseillé de distinguer :

- les différents types d'informations concernés par le travail de mise à jour ;
- les services responsables de ces informations.

Il est également conseillé de synthétiser la procédure adoptée et la répartition des tâches parmi les services de la commune et le personnel dans un tableau.

- Si vous avez adopté la procédure centralisée, le tableau facilite la collecte des informations.

- Si vous avez adopté – ce qui serait préférable – la procédure décentralisée, le tableau peut être distribué à chacun des services concernés. Si vous ne disposez pas d'outils automatisés de mise à jour et de vérification de la mise à jour, le coordonnateur ayant gardé une copie des différents tableaux doit contrôler information par information que la mise à jour a bel et bien été effectuée.

Selon le modèle de mise à jour adopté, les tâches du service central de mise à jour et de vérification des informations ainsi que celles dédiées à chaque service seront différentes. Si vous avez un système dynamique de production de l'information, le tableau de bord pour le suivi des mises à jour peut être généré automatiquement.

Exemple de tableau de bord de mise à jour des informations

Information concernée	Service responsable	Personne responsable	Type d'information (dynamique ou statique)	Fréquence de la mise à jour	Date réelle de la mise à jour	Vérification de la mise à jour
...

Conseil pratique : mettez en place un plan de vérification de la maintenance

Il peut être utile de disposer d'un système de supervision et de mettre en place un plan de maintenance reprenant l'ensemble des tâches de sauvegarde, d'actualisation et de test. Il sera en effet opportun d'aller régulièrement sur le site et d'effectuer systématiquement des tests sur le fonctionnement des liens, des mels, des formulaires ainsi que sur le caractère actualisé des informations diffusées.

Conseil pratique : impliquez les utilisateurs du site dans le contrôle de sa mise à jour

Il pourrait être intéressant pour la commune de donner la possibilité aux utilisateurs du site d'y signaler la présence d'informations périmées ou erronées. Le cas échéant, un système de réponse aux internautes pourrait être installé, afin de les remercier de leur contribution à la qualité du site.

La maintenance des informations provenant d'acteurs extérieurs à la municipalité

Le site contiendra très probablement des informations provenant d'acteurs extérieurs à la municipalité (associations, théâtre, cinéma, clubs sportifs, etc.). Si c'est le cas, vous devez préciser que la responsabilité de la commune n'est plus engagée :

- vis-à-vis des informations qui sont diffusées sur son site par d'autres acteurs ;
- lorsqu'une demande de lien hypertexte est formulée.

En effet, accorder de l'espace virtuel sur le site communal à des acteurs locaux donne une légitimité à ces derniers et une crédibilité plus importante aux informations qu'ils diffusent. Vous devez donc clairement définir la politique de la commune à cet égard et examiner de près le type d'informations extérieures que vous serez prêts à accueillir sur le site.

Par ailleurs, il faut définir de manière précise la procédure de mise à jour des informations provenant des acteurs externes à la commune qui sont diffusées sur le site de la commune. Ceci est d'autant plus important que la commune ne peut pas compter d'emblée sur les personnes qui ont demandé la mise en ligne d'informations pour en assurer le suivi.

La gestion des services publics en ligne

Au-delà de la simple diffusion d'informations, l'édification d'une véritable administration en ligne implique la multiplication des transactions entre les services administratifs et les citoyens via le site

internet. Ce projet nécessite dès lors la mise en place de procédures efficaces de traitement des demandes électroniques.

Les services en ligne que vous pouvez proposer sur votre site Internet peuvent être partiellement ou totalement dématérialisés.

La mise en ligne de formulaires téléchargeables

Les formulaires téléchargeables que vous pouvez mettre en ligne sont des formulaires CERFA disponibles sur le site <http://www.service-public.fr>

La possibilité donnée à l'usager de télécharger et d'imprimer des formulaires administratifs en ligne ne modifie pas la procédure d'instruction et de traitement des dossiers par l'administration de la commune. L'usager remplit en effet le formulaire à la main, et le fera parvenir selon la procédure normale à l'administration.

Si vous mettez sur votre site des formulaires téléchargeables, vous devez cependant vous assurer que tous les membres de chaque service concerné sont bien informés. Le manque d'information des services administratifs sur la validité des formulaires téléchargés puis imprimés par l'usager est en effet un obstacle important à l'utilisation de ce procédé, dans la mesure où il n'est pas rare que des services administratifs insuffisamment informés refusent d'accepter une demande faite sur un formulaire imprimé chez soi.

Les démarches intégrales en ligne : établir une procédure précise de traitement des demandes

Vous devez arrêter une procédure précise de traitement des dossiers adaptée à chaque type de service proposé en ligne. Pour chaque téléservice proposé en ligne (demande d'extrait d'acte de naissance, etc.) vous devez préciser les différentes étapes de la procédure et spécifier les responsabilités et les tâches concrètes que devront effectuer chaque service ainsi que leurs membres.

Les étapes de la procédure et les tâches correspondantes

ÉTAPES DE LA PROCÉDURE

Réception du formulaire en ligne expliquant la suite de la procédure

TACHES CORRESPONDANTES

- Envoi automatique d'un accusé de réception

Exemple de rédaction : "Votre demande a bien été enregistrée. Si votre dossier est complet, il donnera lieu à notification d'un numéro d'identification sous huitaine et dans le cas contraire à une demande de complément d'information. Les délais d'instruction courront à partir de l'attribution de ce numéro et vous seront précisés à cette étape de la procédure".

Examen du dossier par le service

- Examen de la conformité du dossier en vue de son instruction
- Éventuellement, demande de pièces complémentaires

Attribution d'un numéro de dossier

- Envoi d'un accusé de réception attribuant un numéro de dossier, et notifiant le point de départ du délai et la durée d'instruction du dossier

Notification de l'avis

- Envoi d'une réponse par courrier électronique
- Envoi de demande de rendez-vous par courrier électronique pour rendez-vous physique
- Information par courrier électronique de l'envoi d'un courrier papier

Si vous disposez d'un système de production dynamique de l'information, vous pouvez obtenir la production automatisée d'un registre qui se remplira à chaque fois qu'une nouvelle étape de la procédure sera validée. Ce registre actif pourra en outre servir de base à un contrôle qualité, car il permettra de comparer le délai notifié à l'usager et la date effective à laquelle la réponse aura été traitée.

Conseil pratique : adoptez une procédure de réponse standardisée pour toutes les demandes en ligne

Les messages envoyés à l'usager sur le traitement de son dossier (accusés de réception, etc.) pourront par exemple comporter systématiquement les éléments suivants :

1. identité et coordonnées du demandeur,
 2. téléprocédure concernée,
 3. service instructeur,
 4. nom de la personne chargée du dossier,
 5. numéro de référence du dossier,
 6. date de réception de la demande,
 7. délai maximum de réponse de l'administration.
-

La gestion du courrier électronique

L'opportunité de la création d'une (ou de plusieurs) adresse(s) électronique(s)

N'hésitez pas à créer une adresse électronique pour chacun des élus et des personnels de la commune, afin de faciliter la communication en interne. Avant cela, il est cependant préférable de se mettre d'accord avec chacune des personnes concernées afin de s'assurer qu'elle réponde aux courriers qui lui seront envoyés par ce biais.

La question de l'opportunité de la création d'une adresse électronique communale ou pour chaque service est plus complexe et dépend principalement de la taille et des moyens de la commune. S'il est offert aux citoyens la possibilité de prendre directement contact avec les services communaux par courrier électronique (pour s'informer, par exemple, sur l'état d'avancement de son dossier ou pour prendre un rendez-vous avec la personne qui le suit), la commune doit s'assurer que les services pourront effectivement répondre aux sollicitations du public. Si la commune n'est pas en mesure de répondre aux demandes effectuées par courrier électronique dans un délai raisonnable, il vaudra mieux éviter de donner la possibilité aux citoyens d'écrire directement aux services.

Mise en place d'une procédure de gestion de l'accueil du courrier

Que vous ayez choisi l'option d'une adresse électronique commune ou d'une adresse électronique par service, vous devez formaliser précisément la manière dont, parallèlement au courrier traditionnel, les courriers reçus seront traités.

- Si vous avez opté pour une adresse unique pour la commune, il faudra :
 - désigner la personne ou le service chargé(e) de recevoir les messages envoyés à l'adresse générale de la commune ;
 - établir la procédure selon laquelle les messages seront transmis au service concerné.
- Dans tous les cas, vous devrez :
 - indiquer visiblement l'adresse unique de la commune ou l'adresse des services compétents sur le site Internet ainsi que sur les documents officiels de la commune ;
 - prévoir des procédures de renvoi direct au service compétent en cas d'erreur de destinataire, afin de garantir une réponse rapide à l'utilisateur ;
 - préciser clairement pour chaque service les personnes qui sont chargées de répondre aux demandes envoyées par internet ;
 - prévoir un remplacement ou un transfert, en cas d'absence de la personne en charge au sein de chaque service.

La procédure de gestion du courrier électronique adoptée peut être similaire à la gestion traditionnelle du courrier postal.

Conseil pratique : mettre tout en œuvre pour répondre rapidement aux demandes

La promptitude avec laquelle la commune répondra aux courriers électroniques envoyés par les usagers pèsera dans le succès du site internet. La communication électronique aura en effet d'autant plus d'avantages pour les usagers qu'elle permettra le traitement plus rapide – et si possible pas plus lent – de leurs demandes. La rapidité des réponses des services pèsera lourdement, d'autre part, dans l'image de la commune auprès des usagers.

Conseil pratique : une foire aux questions pour minimiser la charge de réponses aux messages individuels

Dans la mesure où, en ce qui concerne les questions d'ordre général, les interrogations des usagers sont parfois identiques, le recours à une foire aux questions pourra fortement diminuer le nombre de réponses individuelles à envoyer aux usagers (cf. Fiche C1).

Ressources utiles

- Liste des téléservices sur <http://www.service-public.fr>
- Guide de l'Observatoire des Télécommunications dans la Ville : "La mairie au cœur des téléprocédures", cf. : <http://www.telecomville.org> ■



Les contraintes juridiques

La décision de création du site Internet communal

L'autorité de décision

La décision de créer un site Internet dans une commune relève du maire. Il pourrait cependant être opportun que le lancement du site Internet soit approuvé par le conseil municipal, afin que le projet associe l'ensemble des élus.

Pour la mise en œuvre de la décision, les dépenses correspondantes à la création et à la gestion du site Internet seront autorisées par le Conseil municipal.

La contrainte temporelle

Il est recommandé de ne pas ouvrir un site Internet communal en période électorale au risque de voir réintégrer le montant des sommes engagées dans les comptes de campagne. En outre, il est indispensable de mettre en place un site distinct pour le maire candidat s'il désire faire sa promotion via Internet.

Le choix et l'enregistrement du nom de domaine

Le nom de domaine est l'adresse qui permet d'identifier le site de la collectivité sur Internet. Par exemple, le nom de domaine de la ville de Dieppe est <http://www.mairie-dieppe.fr>

Les collectivités territoriales peuvent choisir librement leur nom de domaine, dans la mesure où celui-ci n'est pas déjà été attribué.

L'organisme d'attribution de nom de domaine sera différent en fonction du choix du suffixe.

La demande d'enregistrement des noms de domaines en ".fr" est à effectuer au bureau d'enregistrement de l'Association Française pour le Nommage Internet en Coopération (<http://www.afnic.asso.fr>). L'AFNIC a défini une charte de nommage pour les collectivités locales que chacune doit respecter.



Il est conseillé d'ouvrir un nom de domaine dans la zone ".fr" dans la mesure où cette adresse donnera à votre site davantage de visibilité sur le réseau.

Conseil pratique : les précautions à prendre au moment de l'enregistrement du nom de domaine

Certaines précautions peuvent être prises afin de protéger le nom du site. Il pourrait tout d'abord être opportun que la commune s'inscrive à la fois dans la zone ".fr" et les zones ".com", ".org" et ".net" afin de limiter l'utilisation abusive du nom de la commune par d'autres organismes.

La demande d'enregistrement des noms de domaines en ".com", ".net", ".org", doit être formulée sur le site de l'Internic (Internet National Information Center), situé aux États-Unis, dont l'adresse internet est <http://internic.com/regist.html>

1. La commune a, d'autre part, la possibilité de faire protéger le nom de son site Internet auprès de l'Institut National de la Propriété Intellectuelle (INPI).
 2. Lors de l'enregistrement du nom de domaine, le contact entre la commune et l'organisme d'enregistrement doit être un fonctionnaire communal. La commune pourra dans ce cas conserver son nom de domaine en cas de changement d'hébergeur.
-

La déclaration du site à la CNIL

Un site procédant au traitement de données personnelles (collecte, exploitation, modification) doit obligatoirement être déclaré auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) en vertu de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite loi "informatique et libertés". Ainsi, la collecte d'adresses électroniques pour l'envoi d'une liste de diffusion et, le plus souvent, la mise en œuvre de téléprocédures destinées aux particuliers entraîne l'obligation de déclaration de la création du site à la CNIL.

La commune pourra faire sa déclaration en ligne sur le site de la CNIL (<http://www.cnil.fr>) ou télécharger le formulaire papier et l'envoyer à la CNIL par courrier postal.

Pour plus d'information, la CNIL met à disposition une fiche pratique intitulée "site Internet et collectivités locales" que l'on peut consulter à partir de l'adresse <http://www.cnil.fr/thematic/index.htm> (voir la fiche pratique n°6 dans la rubrique "collectivités locales").



La mention des informations légales

L'identification de l'éditeur du site

La loi n°2000-719 du 1er août 2000 modifiant la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication définit les mentions légales d'un site internet.

La commune a l'obligation de mentionner le nom de la collectivité locale, son adresse physique, son numéro de téléphone et le nom du directeur de la publication. Les mentions légales obligatoires sur le site de la commune pourront être affichées sur la page d'accueil ou sur une page spéciale.

Le directeur de la publication du site est de droit le maire de la commune. Si celui-ci bénéficie de l'immunité parlementaire (député, sénateur, député européen), il devra désigner un codirecteur

parmi les membres du conseil municipal dans le mois suivant la date à partir de laquelle il bénéficie de l'immunité parlementaire. Le maire pourrait aussi déléguer sa fonction, par exemple, au directeur général des services de la commune.

Les informations relatives à la collecte de données nominatives

Quand le site de la commune procède à la collecte d'informations personnelles, une mention doit être faite des modalités d'exercice des droits d'accès et de modification et de rectification des données personnelles dont les usagers bénéficient conformément à la loi dite "informatique et libertés".

Dans la fiche n°6 de la rubrique collectivités locale intitulée "site internet et collectivités locales" (<http://www.cnil.fr/thematic/index.htm>), la CNIL indique les situations dans lesquelles des mentions légales relatives aux données nominatives doivent être ajoutées et propose des formules adaptées.

La conformité avec la loi du contenu du site

Le respect de la loi sur la liberté de la presse de 1881

La responsabilité du directeur ou du codirecteur de la publication sera engagée à titre d'auteur principal en cas d'infraction à la loi sur la liberté de la presse du 29 juillet 1881, comme la diffusion de fausses nouvelles, la diffamation, l'injure, ou la diffusion de messages à caractères violents ou pornographiques.

Le respect du droit à l'image

La commune ne pourra diffuser de photographies représentant des personnes aisément identifiables sans leur consentement.

Le respect des droits d'auteur

Le code de la propriété intellectuelle, dans son article L.122-4, s'oppose à la reproduction et à la mise en ligne d'une œuvre protégée ou d'une marque sans le consentement de son auteur ou de ses ayants droits. La commune devra donc identifier les titulaires des droits des textes ou images ou musique qu'elle souhaite mettre sur son site et leur demander leur accord.

Le respect du droit des liens hypertextes

Il est plus prudent lorsque vous intégrez des liens hypertextes de décliner la responsabilité de la commune sur les contenus des sites des tiers.

Le respect de la langue française

La loi n°94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française dite "loi Toubon" s'applique au site internet communal.

Dans ces conditions, l'usage du français pour la rédaction du contenu du site constitue une obligation légale (cf. les listes de terminologies sur <http://dglf.culture.fr/>). Par ailleurs, il convient de rappeler que, conformément à la loi Toubon, la traduction de certaines parties du site en langue étrangère implique de proposer une traduction dans au moins deux langues en plus du français.



La protection du contenu de son site

L'hypothèse où le site a été réalisé par les services de la commune

Le créateur du site communal possède sur celui-ci des droits auxquels il ne pourra renoncer qu'expressément. La commune pourra être considérée comme titulaire des droits de propriété intellectuelle si le site a été créé par ses agents. Il faudra cependant le préciser dans un contrat écrit (soit le contrat de travail initial, soit dans un document ultérieur) signé par les personnes chargées en interne de la création technique ou graphique du site.

L'hypothèse où le site a été réalisé par un sous-traitant

Dans le cas où le site internet communal a été réalisé à l'extérieur, il est fortement conseillé à la commune d'acquiescer l'ensemble des droits s'attachant notamment aux pages HTML, au logo, et à la charte graphique. Il convient de noter que la protection des droits dépend du support concerné. Ainsi, les droits acquis sur les supports papiers doivent de nouveau être cédés sous forme numérique.

La protection de la propriété intellectuelle

La forme et le contenu du site étant protégés du simple fait de leur création par le droit de la propriété intellectuelle, toute copie illicite du site peut être attaquée en justice.

Ressource utile

- Guide de l'Observatoire des Télécommunications dans la Ville :
"La mairie au cœur des téléprocédures", cf. : <http://www.telecomville.org> ■

**C1 - Conception
et présentation
du site**

**C2 - Quelles informations
sur votre site ?**

**C3 - Des services
publics en ligne**

**C4 - Stimulation
et entretien de
la fréquentation du site**



Le contenu
du site et
sa valorisation

Conception et présentation du site

Les normes d'accessibilité

L'accessibilité aux handicapés, une mesure qui bénéficie à tous

L'accessibilité des sites Internet aux déficients visuels et auditifs ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite est un enjeu capital de la mise en ligne des services publics. L'utilisation d'Internet et, notamment de l'administration électronique, donne en effet aux handicapés la possibilité d'augmenter leur autonomie en leur permettant d'accéder à l'information directement et de réaliser eux-mêmes certains actes de la vie quotidienne comme les démarches administratives.

En outre, les efforts de la commune pour rendre son site accessible (en particulier la clarté de la structure et la simplicité du langage) ne bénéficieront pas uniquement aux personnes handicapées, mais à tous les utilisateurs en augmentant considérablement la simplicité et donc la qualité du site. En ce qui concerne le coût, il est plus avantageux de prendre en compte les exigences en terme d'accessibilité dès la création du site Internet dans la mesure où il sera plus cher de mettre le site aux normes une fois qu'il est créé.

Comment rendre son site accessible ?

Le contenu du site doit être accessible à tous les usagers, ce qui implique qu'il soit le plus clair et le plus simple possible. Cette exigence concerne aussi bien l'architecture du site – qui sera décliné en différentes rubriques – que le vocabulaire employé.

Il est recommandé à la commune de respecter, au minimum, le niveau 1 des normes d'accessibilité du World Wide Web Consortium ou W3C intitulées "Web Accessibility Initiative" (www.w3c.org/wai/) dont vous pourrez trouver la traduction en français dans la circulaire du 7 octobre 1999 (<http://www.internet.gouv.fr/francais/textesref/circu071099.htm>).

Pour plus d'information sur l'accessibilité et les possibilités de labellisation du site, voir le site suivant :

<http://www.adae.pm.gouv.fr/> sur lequel est proposé un lien vers le site de téléchargement du logiciel Braillesurf :

<http://www.snv.jussieu.fr/inova/bs4/telechargement.htm>



Les précautions simples qui assurent l'accessibilité du site aux déficients visuels

Avec l'habitude, les aveugles et malvoyants peuvent facilement utiliser Internet afin de faciliter leur quotidien. Ceux-ci ont la possibilité d'utiliser Internet grâce à des logiciels spécifiques (plages braille ou navigateurs auditifs) dont peuvent être équipés les ordinateurs des usagers.

Afin d'offrir une accessibilité maximale aux informations du site aux usagers aveugles ou malvoyants, la commune doit prendre des précautions simples dès le début du lancement du projet en ce qui concerne le contenu du site :

Toutes les informations présentes sur le site doivent être fournies sous la forme d'un texte écrit, même quand cette information est présente sur le site sous la forme d'une image (icône, photo). En effet, si une icône ou une image donne aux voyants des indications claires, elle doit être accompagnée d'un texte, qui permettra aux aveugles et malvoyants d'accéder aussi à l'information.

Il peut être avantageux d'indiquer les options générales de navigation (lien de retour à la page d'accueil, plan du site, menu, etc.) en bas et non en haut de chaque page. Les logiciels qu'ils utilisent faisant automatiquement une lecture de chaque page de haut en bas, cette précaution permettra d'éviter à l'utilisateur aveugle d'avoir à relire ou réentendre systématiquement tous les liens généraux sur chaque page du site.

Les options proposées dans le menu doivent être vraiment explicites, afin que l'utilisateur n'ait pas à tâtonner trop longtemps pour trouver la rubrique qu'il cherche.

La présence de liens hypertextes pertinents et pas trop nombreux peut être un outil très utile, l'utilisateur pouvant utiliser la fonction du clavier permettant la navigation d'un lien hypertexte à un autre.

La présence d'un lien dès le début de la première page orientant les personnes aveugles vers un espace du site Internet adapté est une solution à laquelle un nombre de personnes de plus en plus important se rallie.

Tout site conçu pour l'accessibilité des malvoyants est beaucoup plus lisible aussi pour tout internaute.

Convivialité et facilité à d'accès

Le découpage de la commune en différents services administratifs (état civil, service social, etc.) et le vocabulaire administratif sont souvent peu intelligibles pour les citoyens qui ne savent pas forcément à quel service adresser une demande spécifique ou comment formuler leur demande. Afin de maximiser l'utilisation du site, celle-ci doit être facile.

Un langage simple

Afin de maximiser la compréhension des utilisateurs, vous devez vous efforcer d'utiliser un vocabulaire simple.

Une grille de contenu claire

Pour faciliter l'accès aux différents services proposés par le site, le site doit avoir une structure de navigation logique et des titres de rubriques explicites. Vous pouvez organiser les rubriques du site, non pas en fonction des services instructeurs, mais par étapes de la vie (naissance, éducation, mariage, décès, etc.) ou par besoins.

Vous pouvez également envisager d'intégrer des accès par publics cibles (citoyen, entreprise, première visite, touriste, malvoyant, etc.). Dans ce cas, le site s'adaptera à chacun, grâce à la variation de sa forme, du vocabulaire, et des services proposés mis en valeur.

Conseil pratique : rapprochez les mots clés utilisés par l'administration et le vocabulaire de la vie courante

Pour rendre le contenu du site plus explicite, vous pouvez proposer dans le moteur de recherche et dans le plan du site différentes possibilités de recherche en incluant différents mots clés pour une même démarche, en reprenant les expressions administratives et les expressions habituellement utilisées par les citoyens.

Une interface agréable

La qualité de l'interface, qui passe notamment par une gestion pertinente des couleurs et une utilisation intelligente d'icônes explicites, contribue également à faciliter l'utilisation du site.

Par ailleurs, donner un côté ludique à un site incite l'internaute à l'explorer, et augmente d'autant l'utilisation des services en ligne par les usagers. Vous pouvez donc favoriser la présentation de l'information sous forme graphique, cartographique et logique et multiplier les modes d'interactivité (cf. Fiche C4).

Conseil pratique : animez la page de garde grâce à un logiciel allant chercher des informations que l'on atteint dans le site au bout du deuxième ou du troisième clic, ce qui permet de changer régulièrement les informations "à la Une".

Un site facile à utiliser

On doit pouvoir trouver l'information ou le service recherchés en un nombre limité de clics. Les instruments tels que les liens hypertextes et les aides à la navigation pourront faciliter l'accès à l'information recherchée.

Les liens hypertextes

Les liens hypertextes sont des mots de références dans le corps du texte d'une page web renvoyant vers d'autres pages sur le même site ou sur des sites extérieurs à celui de la commune. L'utilisateur accède directement à ces autres pages en cliquant sur le mot de référence surligné.

L'avantage des liens hypertextes est de faciliter la recherche de l'utilisateur, mais aussi de présenter une même information en différents endroits du site.

Conseil pratique : évitez de multiplier à l'excès de liens hypertextes, au risque de perdre l'utilisateur.

Conseil pratique : aidez l'utilisateur à se situer en affichant une table des matières indiquant toujours clairement dans quelle partie du site il se trouve.

Les aides à la navigation

Pour faciliter l'orientation de l'utilisateur vers l'information recherchée, vous pouvez utiliser :

- Un moteur de recherche, qui devra être accessible et bien mis en évidence sur la page d'accueil ou la page de garde du site.
- Une foire aux questions, reprenant les interrogations les plus fréquentes des citoyens dans leurs propres termes et les réponses correspondantes.
- Un index, reprenant assez d'éléments pour permettre de trouver facilement les informations essentielles du site.
- Un plan du site, qui oriente l'utilisateur en donnant une idée du contenu de chaque rubrique.
- Une rubrique "nouveau", qui reprend les nouvelles informations du site et donne l'actualité à l'utilisateur du site sans qu'il ait systématiquement à parcourir le site dans son intégralité. Vous pouvez programmer l'ouverture systématique de cette page "nouveau" à chaque nouvelle consultation de la page d'accueil du site, ou prévoir une icône "nouveau" dans la table des matières.
- Une rubrique "agenda", qui donne le calendrier des manifestations et activités qui vont avoir lieu dans la commune.

Conseil pratique : la rubrique "Aide"

La rubrique "Aide" pourra faciliter l'utilisation du site, et notamment aider les citoyens n'ayant pas l'habitude d'utiliser Internet. Vous pourrez y inclure une aide à la recherche par mot-clé, une aide à la navigation dans le site grâce à quelques signes visuels clairs, mais aussi donner une explication des icônes utilisés dans le site et des différents symboles propres à la navigation sur Internet (symboles des liens hypertextes, affichage du sablier, etc.).

Conseil pratique : testez votre site Internet

Faites tester le site Internet par des citoyens bénévoles internautes et non internautes en leur demandant d'effectuer des recherches précises sur le site. On pourra notamment mesurer la rapidité avec laquelle les utilisateurs accèdent aux informations recherchées.

Conseil pratique : spécifier des règles d'utilisation

Ces règles peuvent concerner les limites de la responsabilité de la commune les certaines parties du site utilisées par des acteurs extérieurs et sur les liens hypertextes. Elles peuvent également toucher le contenu des forums de discussion. De manière générale, elles précisent les engagements de la commune sur le contenu de son site et les droits et les devoirs de ses utilisateurs. Ces règles pourront par exemple être placées sur la page où sont indiquées les mentions légales obligatoires. ■

Quelles informations sur votre site ?

La conception du contenu informatif du site Internet communal doit être le fruit d'un travail d'équipe, auquel vous pouvez associer des acteurs locaux extérieurs à la commune.

Des informations administratives...

... relatives aux services communaux

- Description de chaque service, de sa mission, des fonctions des différents membres du service, actualité du service.
- Coordonnées du responsable de service, adresse postale du service, téléphone, fax et adresse électronique le cas échéant, plan d'accès des bâtiments communaux précisant la localisation du service.
- Documents délivrés par le service et procédure de délivrance de ces documents.

... relatives aux procédures administratives

- Lien hypertexte vers la téléprocédure lorsqu'elle existe.
- Services auxquels il faut s'adresser.
- Documents à apporter.
- Délai de réalisation de la procédure.
- Procédure de recours, le cas échéant.

Conseil pratique : dans un souci de démarche qualité, indiquez les heures d'affluence aux guichets et les délais de traitement des demandes.

Des informations politiques

L'organisation et le fonctionnement du conseil municipal

- Le maire, ses adjoints et les membres du conseil municipal (noms, attributions, commissions auxquelles ils participent, coordonnées, photo, liste électorale, CV).
- Le fonctionnement du conseil municipal : ordre du jour des réunions, travaux et composition des commissions, décisions du conseil municipal.

La vie politique de la commune

- Bilan détaillé des résultats des élections.
- Informations de nature budgétaire.
- Indications sur les politiques mises en œuvre dans la commune.
- Procédures de participation offertes aux citoyens (concertation, "référendum locaux", conseil municipal des jeunes, conseils de quartier, le cas échéant, etc.).

Des Informations pratiques

Le site Internet peut également diffuser des informations utiles dans la vie quotidienne des habitants de la commune ou de ses visiteurs.

Informations concernant les services publics

- Environnement : collecte des déchets ménagers, tri sélectif, ramassage des encombrants, etc.
- Santé : adresses des hôpitaux, médecins et pharmacies de garde, liste des crèches, etc.
- Services sociaux de la commune : centre communal d'action sociale, missions locales, logement, étrangers, femmes, handicapés, toxicomanie, troisième âge, etc.

Liste des impôts locaux, modalités d'application, procédures de recours, etc.

Moyens de contacter les autres administrations

- Liens vers les portails des autres collectivités locales, les services déconcentrés, etc.

Informations concernant les activités quotidiennes des habitants et leurs loisirs (les activités scolaires, sportives et culturelles et touristiques de la commune, etc.)

- Agenda des manifestations diverses.
- Activités des associations, des clubs sportifs.
- Loisirs : spectacles – théâtre, cinéma, concerts, etc.

Informations touristiques et culturelles

Conseil pratique : n'oubliez pas les mentions utiles

- date de la dernière mise à jour des informations
 - éditeur responsable
 - date de mise en service du site, etc.
-

Conseil pratique : articulez les informations de l'intranet communal avec celles de votre site internet

Conseil pratique : l'ouverture du site aux autres acteurs locaux

Elle peut se faire de différentes manières, grâce aux liens hypertextes, par l'hébergement direct sur le serveur de la commune de pages dédiées, ou en créant plusieurs sites pour une même commune correspondant à des noms de domaines différents. En tout état de cause, la commune doit préciser dans quelles conditions certaines associations peuvent présenter des informations sur le site.

Elle devra notamment distinguer les activités marchandes des activités non marchandes.

En effet, diffuser des informations sur une activité marchande sur le site communal revient à faire de la publicité gratuitement à ces activités, et correspond donc à une distorsion de concurrence par rapport aux acteurs dont les activités ne seraient pas mentionnées sur le site. En toutes circonstances, il convient donc d'être le plus exhaustif possible lorsque l'on dresse la liste des services de la ville, qu'ils soient publics ou privés ou qu'ils soient ou non subventionnés par la commune : écoles, clubs sportifs, cinémas, théâtres, associations, etc. Si la ville décide au contraire de ne mentionner sur son site que les activités dont elle soutient l'action, il conviendra de préciser ces critères de sélection sur le site.

Ressources utiles

- Testeur du W3C : <http://www.w3.org/WAI/>
- Guide d'accessibilité : <http://www.adae.pm.gouv.fr> ■

Des services publics en ligne

L'enjeu majeur de la création ou du développement d'un site Internet communal est de simplifier réellement la vie quotidienne des usagers de la commune en leur permettant d'effectuer les démarches administratives à toutes heures, sans se déplacer ou en se rendant dans des espaces publics à proximité de leur lieu d'habitation.

Les formulaires en ligne

Pour faciliter la recherche par l'utilisateur du formulaire à télécharger, affichez la liste des documents administratifs disponibles en ligne ainsi qu'une description claire de la procédure électronique d'obtention de ces documents.

La liste des formulaires que vous pouvez mettre sur votre site peut être consultée sur <http://www.service-public.fr/formulaires/index.html>

Téléservices publics

Vous pouvez consulter la liste des téléservices les plus fréquents proposés sur les sites Internet communaux dans le guide "Téléprocédures et familles" (pp. 25-26), sur <http://www.internet.gouv.fr>



Vous pouvez utilement vous référer au site [service-public.fr](http://www.service-public.fr) (<http://www.service-public.fr/>) listant les téléservices existant au niveau national et au niveau local aux adresses suivantes :

- **Pour les particuliers** : <http://www.service-public.fr/teleservices/teleservices-part.html>
- **Pour les professionnels** : <http://www.service-public.fr/teleservices/teleservices-prof.html>

Conseil pratique : le site communal, un pont vers les services publics de l'État grâce au co-marquage

Faites de votre site un service de proximité rendant un service complet aux usagers, n'hésitez pas à créer des rubriques donnant des informations sur les démarches administratives nationales ou déconcentrées ainsi que des liens vers les téléprocédures correspondantes. Utilisez pour cela le service de co-marquage proposé par la Documentation Française. L'accord signé le 31 juillet 2002 par Jean-Paul Delevoye, ministre de la Fonction publique, de la Réforme de l'État et de l'Aménagement du territoire, l'Association des maires de France (AMF) et l'Assemblée des départements de France (ADF) concède aux collectivités locales le droit non exclusif d'utiliser à titre gratuit, des données propres de [service-public.fr](http://www.service-public.fr) pour les diffuser sur leurs sites institutionnels en co-marquage, c'est-à-dire en faisant explicitement référence à la marque [service-public.fr](http://www.service-public.fr) au-delà de la marque du site concerné.

Conseil pratique : vous pouvez développer un extranet en lien avec d'autres services administratifs (préfecture, services extérieurs de l'État, conseil général, etc.) pour traiter les dossiers en partenariat.

Les documents et publications de la commune

Grâce au site Internet, vous aurez la possibilité d'envoyer directement aux usagers un certain nombre de documents administratifs et de publications de la commune (brochures de présentation de la commune, brochures touristiques, etc...).

Pour optimiser ce service, vous devez fournir des renseignements précis dans un espace spécifiquement prévu pour les commandes en ligne de documents administratifs et de publications.

Vous devez notamment afficher :

- La liste des documents et des publications disponibles en ligne, leur prix éventuel et les frais d'envoi, le cas échéant.
- Le formulaire de demande à remplir en ligne.

Il est conseillé d'envoyer un message de confirmation une fois que l'utilisateur a rempli le formulaire de demande, et la référence de celui-ci en cas de paiement.

Conseil pratique : assurez vous que tout paiement éventuel puisse être effectué en ligne
La valeur ajoutée apportée par la possibilité donnée aux usagers de commander des documents en ligne ne doit pas être remise en cause par l'obligation pour ceux-ci de payer leur commande de document par chèque. Ceci serait d'autant plus contre productif que les sommes à payer sont souvent très faibles, notamment les frais d'envoi.

Réservations

Le site communal peut également servir à faciliter les démarches de réservations des usagers, qu'il s'agisse de services offerts par la commune ou par d'autres organismes présent sur site communal.

Le site pourrait, à cet égard, permettre aux usagers :

- d'effectuer des inscriptions ou des réinscriptions (crèche, cantines scolaire, etc.) ;
- d'accéder au catalogue de la bibliothèque municipale et de réserver un ouvrage en ligne ;
- de réserver une salle de la commune (localisation de la salle, tarif de location, coordonnées de la personne responsable, photos, etc.). ■

Stimulation et entretien de la fréquentation du site

On peut distinguer deux catégories de sites internet. Les sites statiques, d'une part, où l'utilisateur opère une succession de choix entre différentes rubriques pour arriver aux informations qu'il recherche. Les sites interactifs, d'autre part, qui incluent des outils de dialogue, d'information, de recherche et d'animation. Plus un site est interactif, plus il est agréable de le visiter. L'intérêt que suscitent les sites interactifs, la durée de connexion et la fidélisation qui s'ensuit sont beaucoup plus élevés que ceux des sites simplement statiques.

Les forums de discussion

La communication entre les citoyens et avec les élus et l'administration communale peut également passer par la création de forums de discussion sur le site Internet communal.

Ouvrir un forum de discussion représente un certain investissement pour la commune. Tout d'abord, le forum doit être animé, ce qui signifie de choisir des sujets pertinents, sur une courte période et parfois de participer aux discussions.

Le forum peut ensuite nécessiter une action de modération, ce qui implique le contrôle ex ante des messages reçus. Ce contrôle doit être effectué en vertu de critères pré-établis et dûment expliqués.

Enfin, le modérateur qui a participé aux débats sera chargé d'effectuer une synthèse de ceux-ci lors de chaque renouvellement des sujets traités.

L'établissement d'un forum de discussion sur un site communal ne garantit cependant pas qu'il soit utilisé par les citoyens. Dans ces conditions, vous avez tout intérêt à évaluer, préalablement à sa mise sur pied, la pertinence de la création d'un forum de discussion en fonction du contexte local.

Les autres moyens de communication envisageables

La capacité de diffusion offerte par le site communal est telle que vous pourrez être amenés à y introduire d'autres formes d'information et de communication, telles que :

- La création ou la mise sous format électronique d'un journal communal à la réalisation duquel les citoyens pourraient participer.

- L'hébergement de pages personnelles de citoyens ou d'autres acteurs locaux (associations, commerces, etc.).
- La création d'une rubrique de petites annonces.

La pertinence de toutes les possibilités supplémentaires de communication offertes par le site communal devra dans tous les cas être évaluée, leur mise en œuvre impliquant systématiquement un coût supplémentaire pour la commune.

Conseil pratique : la rubrique "petites annonces"

Vous pouvez donner la possibilité aux utilisateurs du site de proposer des petites annonces d'offre ou de demande d'emplois, de biens ou de services. La pertinence de la création de ce service en ligne doit cependant être évaluée préalablement à sa création en fonction de l'existence d'un besoin de la population locale dans ce domaine et de la charge supplémentaire de travail que nécessitent sa création et sa gestion.

Faire connaître le site

La commune doit faire la publicité de son site afin d'informer le public de son existence.

Différentes actions sont nécessaires pour faire connaître le site.

Communiquer au moment de l'ouverture du site

- Organiser son inauguration officielle, à laquelle seront conviés les acteurs locaux et les habitants de la commune.
- S'assurer que l'inauguration du site est annoncée par la presse locale (journaux, radio, télévision).
- Organiser une conférence de presse afin d'annoncer l'ouverture du site et surtout de préciser ce que les citoyens pourront y trouver.

Assurer la publicité permanente du site de la commune

- Imprimer des dépliants reprenant l'adresse du site et résumant son contenu et les distribuer dans les principaux lieux publics locaux (administration communale, banques, bureaux de poste, gares, bibliothèques, écoles, offices du tourisme, etc.).
- Afficher l'adresse du site et l'adresse électronique de la ville sur les courriers de la commune ainsi que sur tous les documents édités par la commune (brochures, affiches, etc.).
- Inscrire l'adresse du site et l'adresse électronique de la commune et, le cas échéant, des différents services, sur les cartes de visite des responsables communaux et des élus.
- Demander aux membres du personnel en contact avec le public de signaler systématiquement ce nouvel accès aux services publics.
- Organiser des séances d'information sur le site communal à des moments et dans des lieux différents.
- Participer à des conférences ou des formations sur le sujet.

Faire connaître le site grâce à la co-promotion

- Prendre contact avec la Documentation Française pour que l'adresse Internet de la commune soit affichée sur le portail service-public.fr. La déclaration de la création du site n'est pas obligatoire, mais elle est fortement conseillée, l'avantage étant que le portail référence tous les sites publics.
- Indexer le site dans les moteurs de recherche sur Internet ou sur les sites portails regroupant l'information existante dans des domaines particuliers (tourisme notamment). Vous devrez notamment être attentifs aux catégories dans lesquels le site sera indexé et aux mots-clés utilisés. Il faudra contrôler et au besoin redéfinir cette indexation régulièrement et à date fixe, tous les deux mois, par exemple.
- Se rapprocher des responsables des sites des communes voisines et des autres niveaux d'administration (régional, départemental, national) et leur demander d'afficher sur leur site un lien vers votre site.
- S'assurer que l'adresse du site communal est diffusée dans les guides spécialisés, comme les guides touristiques par exemple.

Faciliter l'accès et initier les utilisateurs

Vous pouvez également stimuler la fréquentation du site communal et l'utilisation des téléservices en multipliant les lieux dans lesquels les usagers potentiels du site pourront être initiés à l'utilisation du site communal. La sensibilisation et l'initiation des citoyens à Internet en général et au site communal en particulier sont en effet des points très importants du développement des téléservices.

Si vous offrez aux citoyens des lieux de libre accès à des bornes sur lesquels ils pourront consulter le site de la commune et utiliser les téléservices, vous aurez tout intérêt à y associer une équipe d'animation expérimentée permettant d'orienter les citoyens dans leurs démarches administratives sur le site communal. En proposant des infrastructures d'accès animées par une équipe aidant les usagers dans leur démarche, la commune jouera un rôle fondamental de démocratisation de l'accès aux services administratifs sur internet.

Les lieux d'accès et d'initiation pourront être installés dans divers bâtiments ouverts au public, tels que la mairie, les bureaux de poste, ou la bibliothèque.

Implication des utilisateurs

Pour fidéliser les utilisateurs, il faut les impliquer dès le début du projet et adapter le site à leurs besoins.

L'implication des utilisateurs au montage et au développement du projet permet d'analyser leurs souhaits et leurs besoins en ce qui concerne le contenu site communal, les services qu'il offre, son ergonomie, l'accès et la formation.

Cette implication pourra prendre différentes formes :

- L'élaboration et la diffusion régulière de questionnaires.
- L'organisation de réunions.

- La possibilité clairement indiquée sur la page de garde du site d'envoyer des commentaires ou des suggestions dans une "Boîte aux lettres" prévue spécialement à cet effet.

Conseil pratique : fidélisez les utilisateurs du site en les informant régulièrement des nouveautés au moyen d'une liste de diffusion, voire d'envoi de SMS sur les téléphones portables.

Conseil pratique : équipez votre site d'un module d'analyse de la fréquentation

Si on désire orienter le site de la commune vers les attentes du public, il est très utile d'avoir à sa disposition des données sur la quantité de visiteurs du site, la durée de leur visite, leur origine en terme de connexion géographique et sur les pages et les services qu'ils ont utilisés.

Si vous en êtes au stade de création du site, n'oubliez pas d'intégrer un module d'analyse de la fréquentation dans le cahier des charges. Si votre site existe déjà, il est possible de se procurer ce type de logiciels gratuitement sur internet.

Conseil pratique : évaluez et adaptez régulièrement le site

Il est vivement conseillé d'évaluer le site régulièrement - par exemple une fois par an, à la date anniversaire de sa création. L'évaluation doit tout d'abord porter sur la réalisation effective des objectifs et surtout des priorités du projet, ainsi que sur la cohérence globale du projet. Vous pourrez également évaluer l'usage effectif qui est fait du site (analyse de son audience, les pages les plus fréquentées, les services les plus utilisés). L'évaluation du site implique ensuite l'identification des problèmes techniques éventuels du site et la résolution. Enfin, l'évaluation comprend un volet organisationnel (analyse des processus de gestion mis en place et de leur efficacité et bilan des compétences humaines et organisationnelles) et un volet économique (bilan coûts/bénéfices). ■
