



Net territorial

Les enjeux de la société de l'information pour
le développement des territoires rhônalpins





INTRODUCTION	3
PARTIE 1 LE CONTEXTE, LES ENJEUX, LA STRATEGIE	4
1. PAR OÙ COMMENCER ?	5
2. LES GRANDES FORMES DU NET TERRITORIAL	6
Le site Web	6
Le portail Web	7
L'intranet	9
Et l'extranet ?	9
Tableau récapitulatif Site Internet / Portail / intranet	9
PARTIE 2 METHODOLOGIE DE MISE EN ŒUVRE	10
1. LES FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE	10
Mesurer les attentes et bien identifier le public cible	10
Associer le personnel et les élus	10
Définir une véritable politique éditoriale	11
Suivre les règles essentielles du Web	11
Connaître les règles juridiques :	
ce que l'on doit faire avant de créer son site Web	12
Éviter les doublons	13
Prévoir les évolutions	13
La remise en cause institutionnalisée	13
Intégrer les remarques des internautes	13
Analyser la fréquentation du site	14
Faire connaître le site	15
2. LES CONTENUS	16
Synthèse	17
3. LES SERVICES	18
Les formalités administratives	18
L'organisation de l'espace, l'urbanisme et l'aménagement	19
Les crèches, les écoles, les acteurs culturels et les loisirs	19
Des services utiles dissociés de l'objet direct du Net territorial	19
Conclusion et recommandation	22
4. LES ASPECTS TECHNIQUES	23
Ergonomie, standards et accessibilité	23
Synthèse	24
5. LES FINANCEMENTS	25
PARTIE 3 LES BONNES PRATIQUES	27
1. EN RHÔNE-ALPES	27
Lyon.fr	27
Plateforme de marchés publics	27
Site portail des Monts-du-Lyonnais	28
Intranet Simoly (Syndicat intercommunaire des Monts-du-Lyonnais)	29
En projet : site Internet/intranet/extranet de la Communauté de Communes du canton de Rumilly	30
2. EN FRANCE	31
E-Bourgogne	31
Aditu	31
Vosges.fr	31
Mairiebureau.com : la première mairie virtuelle en ligne	32
Culture : une plateforme de publication de données documentaires	32
GLOSSAIRE	33
BASE DOCUMENTAIRE	36

La compétition entre les régions françaises et européennes conduit les collectivités territoriales de Rhône-Alpes à coopérer pour définir des stratégies de développement, construire des équipements et des outils communs. Pour beaucoup de ces structures, le site Internet s'impose à la fois comme un outil de promotion des politiques communes mais aussi comme un moyen d'offrir de nouveaux services à la population. (cf. Cahier Expert « du site Internet au portail » de Olivier Devillers)

Au cœur de l'éventail sans cesse plus vaste des technologies de l'information, Internet constitue un puissant levier pour soutenir les administrations locales dans le développement de nouveaux services au citoyen. Le site Internet est le maillon central du nouveau système d'information même s'il n'est pas une fin en soi.

Dans ce guide, nous allons évaluer les différentes formes que peut prendre la présence des services publics locaux sur Internet, les synergies possibles entre ces différentes formes, leurs tenants et leurs aboutissants. Ce vaste sujet doit être appréhendé sans complexe par les non techniciens car l'enjeu qu'il recouvre concerne la politique locale et sa communication effective vers ses différents publics - en interne comme en externe - bien plus que les outils informatiques eux-mêmes.

Dans cette optique, nous commencerons par évaluer les enjeux propres au « Net territorial », c'est-à-dire à l'usage local des technologies de communication de type Internet. Nous définirons les différents types de projets et les repères méthodologiques permettant d'en encadrer le développement.

Nous prions notre lecteur de garder à l'esprit que le sujet traité est directement lié à l'évolution des usages au sein de la population. Des notions telles que l'accessibilité aux handicapés, le niveau de langage, le mode de communication - oral, écrit, court, long - ou l'accès au terminal transcendent les choix techniques. Pour instaurer durablement le « Net territorial », il faut penser à l'utilisateur, c'est-à-dire à nous tous.

I LE CONTEXTE, LES ENJEUX, LA STRATEGIE

Durant la première décennie de l'Internet, beaucoup de collectivités - et la plupart des entreprises - ont fait le choix objectif de considérer le World Wide Web (WWW ou Web) comme le prolongement modernisé, numérique et immatériel de l'imprimerie. Les sites Web dits « plaquette » ou « vitrine » n'apportaient le plus souvent qu'une information factuelle, une description de la structure, de son organigramme et de ses prestations comme l'aurait fait une brochure imprimée.

Même si, au regard de ce que sont devenus Internet et son Web, cette approche minimaliste a de quoi faire sourire, elle a le plus souvent permis de remettre à plat beaucoup d'aspects généraux de la communication interne et externe : responsabilités, discours, mise à jour de l'identité visuelle, traitement numérique des photos, des plans... La visibilité et la lisibilité des services publics d'un territoire impactent en effet directement l'organisation des services et leurs relations, le plus souvent positivement d'ailleurs. Cette phase de remise à plat de l'outil de communication territorial est, de notre point de vue, un passage obligé : les technologies de publication électroniques sont suffisamment matures pour s'imposer comme le point de départ de toute action (il est bien plus logique de décliner une plaquette papier à partir du contenu validé d'un site Web que l'inverse).

En 2005, l'ensemble des collectivités peut bénéficier du travail de défrichage opéré par les pionniers de l'Internet public pour dimensionner avec précision les projets qu'elles vont initier. Nous allons décrire en quoi les « briques » Internet d'un système d'information territorial doivent être adaptées à la réalité des services dont elles vont prolonger l'action.

1 - PAR OÙ COMMENCER ?

De simple support de communication consommable, le site Internet est devenu un outil interactif. Les attentes actuelles des utilisateurs, qu'il s'agisse de la population ou des agents, sont directement dictées par les sites existants. Il est donc totalement inconcevable d'initier un projet sans avoir au préalable évalué les sites produits par des collectivités de taille et d'ambition équivalente.

On ne peut qu'engager les élus et leurs personnels techniques à rentrer en contact direct avec les responsables en charge des sites existants qui semblent correspondre à leurs attentes. En matière d'Internet, quel que soit le niveau d'expertise individuel, l'évolution continue imposée par les mutations techniques entretient la valeur du partage de l'information. Autant intégrer cette valeur dès les prémices d'un projet.

L'expérience montre qu'il n'y a aucun gain perceptible à réinventer la roue: la plupart des collectivités visent à apporter des services équivalents à une population similaire. C'est si vrai que certaines collectivités prennent la peine de subventionner le développement de logiciels réutilisables et modifiables afin de permettre à d'autres d'en user sans avoir à en assumer le coût total de développement.

La complexité et le nombre de choix à opérer dès l'initiation d'un projet de Net territorial font qu'il est absolument primordial de commencer par en limiter au maximum l'envergure. Il est en effet tentant de souhaiter TOUT FAIRE TOUT DE SUITE. Le problème et enjeu majeur qui justifie ce guide, réside dans la capacité d'une collectivité à faire évoluer sa méthode de traitement de l'information en accord avec les services nouveaux qu'elle va proposer à l'ensemble des utilisateurs d'Internet. Une activation progressive sera bien mieux vécue que des promesses non tenues, particulièrement en termes de communication à la population.

Les décideurs et les élus doivent intégrer le fait que les briques Internet de leur futur système d'information territorial constituent l'ossature d'une créature « vivante » dont la forme ne cessera de se modifier au gré du développement de son usage par la population. En la matière, l'image la plus parlante pourrait être celle d'une raffinerie: on y traiterait un produit entrant de qualité variable - l'information - pour en extraire plusieurs sous-produits standardisés: communication au public, services individuels, communication entre agents, entre services, entre collectivités, données d'évaluation.

Les initiateurs d'un projet de Net territorial doivent accorder trois valeurs principales :

- le partage par les initiateurs d'un projet de la même vision du rôle du futur Net territorial en matière de réorganisation du traitement de l'information et des missions des services de la Collectivité,
- un effort particulier dans le dimensionnement initial des ambitions du projet : construire plus grand que le voisin n'est pas un gage de succès,
- un effort d'ouverture vers les solutions préexistantes et les acquis des collectivités déjà présents sur le Web (nous y reviendrons largement).

2 - LES GRANDES FORMES DU NET TERRITORIAL

Il n'existe pas une façon unique et uniforme de mettre l'internet au service d'un territoire. Pour être efficace - en terme de communication, on recherche plus la pertinence que le retour sur investissement - le futur Net territorial devra correspondre à :

- une détermination politique durable capable de soutenir un effort de changement au sein des services administratifs et d'évaluer la réalité des usages,
- une réalité de terrain qui consiste à faire porter l'effort sur des objectifs de simplification et d'innovation clairement visibles par les futurs utilisateurs,
- une réalité technique axée sur la disponibilité et la performance des services plutôt que sur leur nombre.

La technologie hypertexte et ses nombreux dérivés qui forment la « couche » Web de l'Internet ont engendré trois grandes « formes » de Net territorial que nous allons décrire :

- le site Web,
- le portail Web,
- l'Intranet / Extranet.

Ces appellations sont arbitraires et, bien que très communes dans le jargon Internet, sur le déclin car elles décrivent très génériquement les méthodes de fourniture d'accès à l'information. C'est pourquoi le présent guide les regroupe sous le vocable de Net territorial que l'on entend comme la spécification d'un outil de traitement de l'information locale de service public à des fins de restitution sur le Web et Internet.

> LE SITE WEB

Bien que l'appellation « site » puisse s'appliquer à l'ensemble des applications Web disposant d'une adresse spécifique (la très fameuse syntaxe <http://www.quelquechose.com>), ce mot décrit le plus souvent un ensemble de pages Web accessibles à tous. Dans sa forme, le site s'apparente à une série de « pages » reliées par des références croisées. Il est à la fois plus interactif, plus varié et plus disponible qu'une brochure de présentation imprimée mais aussi plus facilement modifiable.

Dans une logique de développement territorial, **le site Web est un excellent outil d'animation** capable de fédérer la définition commune d'une identité spécifique. Véritable miroir local, il simplifie la mise en valeur de l'activité en offrant un support très souple de promotion de la vie sociale.

Initier l'apparition d'un site, même minimaliste, consiste alors à veiller à l'achat d'une adresse (les techniciens appellent cela un « nom de domaine » ou un « domaine ») et à la conception de quelques pages hypertexte. Notre lecteur doit être conscient que beaucoup de petites municipalités se contentent d'une ou deux pages, le plus souvent regroupées sous le site de la Communauté de communes à laquelle elles prennent part.

Quelques éléments de justification d'un site Web :

- **un outil d'animation** : de sa conception à son remplacement, en passant par chacune de ses modifications de mises à jour, le site Web concentre les volontés de communication de l'ensemble des acteurs d'un territoire,
- **un élément fédérateur au profit d'une identité** : l'effet « miroir » produit par un site Web est proportionnellement supérieur à tout autre support de communication interne et externe. Son contenu, sa mise en forme, les choix qu'il a nécessité questionnent régulièrement l'image que le territoire souhaite donner de lui-même,
- **un moyen de se distinguer** : cela peut sembler trivial mais - au moment où nous rédigeons ce guide - moins d'une commune française sur cinq peut revendiquer une présence visible sur Internet,
- **un moyen d'impliquer les citoyens dans la vie et d'intégration sociale** : un site Web peut donner une image plus claire, plus synthétique de l'activité publique locale. Il favorise la prise de contact et la formulation de requêtes par courrier électronique.

Malgré sa relative rusticité technique, un site Web bien conçu est en mesure de fournir une information complète à son utilisateur : actualités, documents et formulaires de référence, annuaires et listes. On peut également lui adjoindre des contenus multimédia - Webcam, e-cartes, plan interactif, visites virtuelles - des outils de dialogue - courrier électronique, liste de diffusion, forum de discussion, etc.

> LE PORTAIL WEB

Bien qu'il puisse adopter un aspect et des missions sensiblement équivalents à un site Web, le portail fait appel à une technologie plus complexe : ses « pages » sont produites dynamiquement par un ordinateur « serveur » qui assemble des éléments d'information par rapport aux attentes de chaque utilisateur. Cela permet de créer des services plus élaborés : l'utilisateur fournit ses critères de choix - dates de début et de fin de séjour, fourchette de prix, loisirs favoris, etc. - et le portail « fabrique » des pages Web comportant les informations disponibles correspondantes.

Dans notre logique de développement territorial, **le portail favorise la conception de services élaborés fondés sur l'agrégation des informations** « fabriquées » par les acteurs publics et privés du territoire. Il permet de faire coïncider les actions de valorisation touristique et économiques mais aussi, plus globalement, de construire un environnement au travers duquel l'information prend corps sous une apparence uniforme. Ce dernier point est important : il nous dit que l'utilisateur a non seulement besoin de trouver ce qu'il cherche pour considérer le Net territorial auquel il accède comme utile mais qu'il sera également exigeant en terme de crédibilité de l'information. Nous y reviendrons, le succès d'un portail ne tient donc pas tant au volume d'informations proposé qu'à la qualité de leur présentation.



Quelques éléments de justification d'un portail Web :

- un outil de développement touristique et économique : il concentre en un point unique l'intérêt pour le territoire exprimé par les internautes au travers des moteurs de recherche ou des autres relais d'information conventionnels tels que la presse ou la radio. En cela c'est un outil de promotion et de valorisation très complet,
- un outil de mise en réseau des acteurs du territoire : parce qu'il attire les visites des internautes, un portail devient un enjeu commun qui requiert de développer des accords de coopération inédits entre des agents et des services,
- un outil d'information : parce que sa forme - affichage sur un écran - contraint à limiter le volume d'informations présentées simultanément, le portail est une source d'informations concises et validées.

Un portail bien conçu et correctement alimenté présente une mosaïque de la réalité locale d'un territoire à l'ensemble des utilisateurs d'Internet. Il ne se contente pas de décrire la structure et les activités de la collectivité qui en assure le fonctionnement mais l'intègre dans le quotidien local, juxtaposant la météo, l'agenda des manifestations et l'accès au cadastre.

Passer du site au portail :

Nous l'avons vu, la différence entre un site Web et un portail n'est pas flagrante pour l'utilisateur. Pour cette raison, beaucoup de collectivités estiment qu'un site est suffisant. C'est une erreur. Le développement de "l'administration électronique", c'est-à-dire la transposition des services publics sur Internet et les autres réseaux de communication, requiert, au contraire, d'anticiper dans les meilleurs délais le passage à un usage dynamique du Web. Il en va de la crédibilité des acteurs territoriaux.

Mais, là où la création et la maintenance d'un site Web requièrent une logique de projet équivalente à celle d'un journal communal, la mise en œuvre d'un portail implique d'y affecter des ressources durables. Les coûts et leur financement seront envisagés plus loin dans le présent guide mais il convient de dire ici que l'affectation de ces ressources se conçoit dans une logique d'accompagnement du changement. Ainsi, le webmestre - c'est le titre consacré du responsable technique et éditorial du portail - aura un rôle pivot auprès des services existants. C'est lui qui aura en charge d'assurer l'ensemble du fonctionnement "invisible" du Net territorial, ce que les spécialistes appellent le "back office" (le bureau du fond). L'enjeu majeur consiste à s'assurer que le flux de traitement de l'information est optimal : traitement et publication des informations propres à la collectivité, à ses partenaires, réponse aux messages et demandes d'informations extérieures, développement des nouveaux services dématérialisés, etc.

En la matière, les Communautés de communes ont vocation à s'imposer comme coordinateurs naturels des systèmes d'information territoriaux. Ils sont à la fois un point de rencontre désigné pour l'information territoriale locale et l'acteur ressource le plus évident pour la propagation de cette information commune vers des acteurs départementaux et régionaux.

> L'INTRANET

C'est, en quelque sorte, un portail Web destiné à un groupe restreint d'utilisateurs accrédités. On y accède comme à un site Web, via un logiciel de navigation, mais son accès est régenté par une procédure d'identification (saisie d'un ou plusieurs codes).

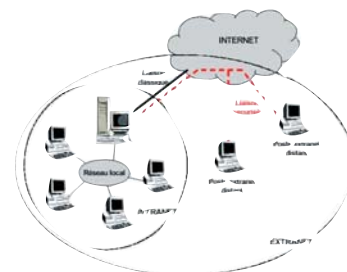
Il a vocation à moderniser le système d'information, à participer à la réforme des pratiques de travail et à stimuler le rapport aux citoyens.

L'Intranet permet à ses utilisateurs de :

- partager des logiciels aux applications diverses : des demandes de subventions, des Systèmes d'information géographiques (SIG), des outils de gestion de l'aide sociale, de la voirie, des transports, etc,
- travailler en mode collaboratif : partage de la connaissance au sein d'un groupement d'utilisateurs : agenda, bases de données, annuaires, sites ressources (dont certains peuvent être la duplication en local d'un site Internet)...,
- gérer des relations entre collectivités et fournisseurs/porteurs de projets : consultation des appels d'offres, annuaires, téléchargement et dépôt de dossiers et formulaires, suivi de la commande publique...

> ET L'EXTRANET ?

Alors qu'un Intranet est tourné vers la structure, l'Extranet offre la possibilité de travailler avec des partenaires extérieurs qui en auront l'autorisation. L'outil technique est donc sensiblement le même mais il est organisé de façon à offrir des zones de travail communes - la mise à jour d'un agenda des manifestations sportives par exemple - et des services dédiés à chaque partenaire.



> TABLEAU RÉCAPITULATIF SITE INTERNET / PORTAIL / INTRANET

Données départementales de base	Données partenariales
Cartographie générale	Périmètres de Protection des sources
BD Carto (Scan 100, Scan 25)	Risques naturels (Périmètre de Prévention des risques, carte des aléas)
Cadastre (Plan & matrice)	Routes départementales
Orthophoto numérique Couleur	Urbanisme (P.O.S et servitudes)
Altimétrie (Points cotés & Courbes de niveau)	
Points G.P.S.	
Données administratives communales	

II MÉTHODOLOGIE DE MISE EN OEUVRE

1 - LES FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE

> MESURER LES ATTENTES ET BIEN IDENTIFIER LE PUBLIC CIBLE

Il s'agit de bien évaluer les besoins des usagers en termes d'information et de services.

Il peut s'avérer utile de connaître le niveau de pratique des utilisateurs cibles : par exemple le taux d'équipement en informatique de la population, s'il est trop faible, peut amener la collectivité à mettre des bornes interactives à la disposition du public. Le taux de connexion à haut débit sur le territoire peut également conditionner le contenu du site Web public : plus les internautes sont connectés via du haut débit, plus on pourra leur proposer des documents à télécharger, des vidéos en ligne, etc.

Pour certaines communes, la mise en place d'un site communal d'information n'apparaît pas comme une priorité, en particulier dans des territoires où les niveaux de revenus et de formation sont peu élevés et où l'accès à Internet est peu développé. Pourtant, une politique d'accès et de sensibilisation à Internet peut s'avérer très pertinente : en luttant contre la fracture numérique, la collectivité agit aussi dans le domaine de la politique sociale et de la réduction des inégalités.

> ASSOCIER LE PERSONNEL ET LES ÉLUS

L'adhésion de votre personnel et des élus à votre projet de site Internet est essentielle. Il est important d'associer le personnel à la démarche de site Internet dès le début du projet. Il s'agira d'expliquer les objectifs, de mettre en valeur les bénéfices prévus et de lever les inquiétudes liées à l'impact sur les habitudes de travail. Ces efforts d'information et de concertation assureront une meilleure adaptation à l'outil de travail que représente un site Internet public. Le personnel devra régulièrement être tenu au courant des avancées du projet de site et être associé à son lancement officiel.

Il est également déterminant d'associer les élus au projet, en recueillant leurs attentes et leurs avis dès le début du projet ; les élus en charge de la communication et des TIC devront être consultés en priorité et être régulièrement informés tout au long de la phase de conception du site. Les élus ressentiront peut-être le besoin d'être formés à Internet : ceci pourra être réalisé en interne ou bien en faisant appel à un organisme externe.

> DÉFINIR UNE VÉRITABLE POLITIQUE ÉDITORIALE

Votre politique éditoriale est essentielle puisqu'elle va véhiculer l'image de votre ville ou de votre administration. Ainsi, il est utile de coordonner votre site Internet avec les outils de communication déjà existants comme les lettres d'informations périodiques par exemple. Il est également souhaitable de définir un « ton » d'expression qui sera utilisé sur le site, de même que les éléments rédactionnels devront être harmonisés sur l'ensemble du site (ton, format, déclinaisons graphiques...).

Le contenu informatif du site est déterminant dans la « réussite » du site :

- il est la vitrine de la collectivité sur Internet,
- il doit être fiable et reconnu comme tel par les internautes,
- il doit être renouvelé régulièrement pour maintenir un certain niveau de trafic sur le site. À ce titre, il est recommandé de préciser sur la page d'accueil la date de dernière mise à jour : elle renseigne utilement le public sur le souci de maintenance du site de la collectivité.

> SUIVRE LES RÈGLES ESSENTIELLES DU WEB

Clarté du contenu : il est recommandé d'adopter un langage simple et clair de façon à ce que tous les usagers comprennent (le vocabulaire administratif est parfois complexe, il peut être utile de présenter un glossaire sur votre site).

Rubriques précises : les informations contenues sur le site doivent être classées de façon à ce que l'utilisateur se repère facilement : informations pratiques, état civil, scolarité, culture, services sociaux... On peut aussi imaginer des rubriques proposant un accès par profil d'internaute : usager, entreprise, touriste... Une rubrique « première visite » permet également aux internautes non familiers du site de se faire une idée de l'ensemble des contenus et des services qu'il va pouvoir trouver.

Attractivité de la page d'accueil : il s'agit du premier contact de l'internaute avec votre site, il faut donc y apporter un soin tout particulier.

Interface agréable : une bonne utilisation des photos et des couleurs rendra votre site plus attractif.

Aide à la navigation : votre site peut proposer différents outils d'aide à la navigation : plan du site, moteur de recherche, index des formulaires...

Mise à jour régulière : elle garantit la fraîcheur des informations et leur fiabilité.

> CONNAÎTRE LES RÈGLES JURIDIQUES : CE QUE L'ON DOIT FAIRE AVANT DE CRÉER SON SITE WEB

Une collectivité territoriale doit veiller, plus que tout autre entité, à encadrer sa présence en ligne de précautions juridiques minimales. La première préoccupation est de régler les questions relatives aux droits d'auteur lorsque cela est nécessaire. Il faut obtenir auprès du titulaire des droits de l'œuvre protégée (musique, photos, etc.) que vous souhaitez utiliser, le droit de reproduction numérique et de diffusion de celle-ci. Pour vous y aider: le conseil d'un cabinet expert en propriété intellectuelle, les représentants régionaux de l'Institut national de la propriété intellectuelle (INPI) peuvent être d'un réel secours.

Si le site que vous mettez en place collecte ou diffuse des informations nominatives, vous devez vérifier que votre site ne propose que des fonctionnalités que vous aurez déposées auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL). Il convient en effet de déclarer ce type de site auprès de la CNIL, car il s'agit d'un traitement automatisé d'informations nominatives permettant l'identification directe ou indirecte de personnes physiques : les internautes qui le visiteront pourront laisser leurs coordonnées pour recevoir des informations, prendre des rendez-vous avec les contacts indiqués, etc. Soulignons que toute collecte déloyale ou illicite de données est punie de cinq ans d'emprisonnement et de plus de 300 000 euros d'amende.

L'ouverture d'un site Web n'est plus soumise à déclaration préalable auprès du procureur de la République et du Conseil supérieur de l'audiovisuel. L'article 43 1° de la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication qui imposait cette obligation a été abrogé par l'article 2 de la loi du 1^{er} août 2000 portant modification de cette loi de 1986. En contrepartie, les éditeurs de services doivent pouvoir être identifiés en mettant à disposition du public leurs coordonnées (pour les collectivités territoriales : leur dénomination et leur siège social).

Un peu de pragmatisme enfin, car l'expérience montre que la publication électronique requiert de l'adaptabilité face à un contexte juridique en mutation rapide.

Envoi de messages électroniques d'information au public : les nouvelles dispositions légales.

La Loi sur l'Économie numérique adoptée le 13 mai 2004 (LEN) a notamment pour objectif de lutter contre l'envahissement des boîtes aux lettres des internautes par des courriers électroniques non sollicités, suite à la récupération des adresses électroniques des destinataires en dehors de leur consentement.

Cette disposition entérine la nécessité d'un consentement explicite, volontaire et informé de l'internaute. Elle relève du choix de ce que l'on appelle l'opt-in (par opposition à l'opt-out). L'opt-in interdit les envois de communications promotionnelles non sollicités, sauf si le destinataire y a préalablement consenti. À l'inverse, l'opt-out autorise de tels envois sauf si le destinataire y est expressément opposé (c'est-à-dire s'il a coché une croix à la fin de la communication non sollicitée ou cliqué sur un lien lui permettant de manifester son opposition à l'avenir).

> ÉVITER LES DOUBLONS

Veillez à ne pas répliquer les informations existant sur d'autres sites : mieux vaut orienter l'internaute par un lien vers le site le plus approprié (inutile de créer des pages consacrées au tourisme, si l'office de tourisme dispose d'un site Internet). Il vaut mieux privilégier une démarche de mutualisation plutôt qu'une logique de concurrence.

> PRÉVOIR LES ÉVOLUTIONS

Il est possible que votre site ne soit pas positionné dès son lancement comme un portail citoyen. Mais vous pouvez prévoir à 2 ou 3 ans les services que vous allez intégrer et les développements que vous allez apporter. Ce calendrier vous permettra d'étaler vos efforts en investissement et en formation des agents.

> LA REMISE EN CAUSE INSTITUTIONNALISÉE

Prévoir, dès le début d'un projet de Net territorial, des échéances régulières d'évaluation de la qualité de service rendu, est une nécessité prudente : personne ne peut se targuer d'avoir expérimenté une martingale en matière d'animation et de performance de portails Internet.

Le nombre de visites, leur durée, le type d'activité des internautes sont des renseignements précieux que l'ensemble des personnes impliquées dans le fonctionnement d'un outil de Net territorial doit pouvoir partager. Ces rendez-vous sont également des rendez-vous stratégiques entre le fonctionnement quotidien d'un outil d'information et les personnes - élus, décideurs - qui en intègrent l'action dans les politiques locales plus vastes. Après tout, si le Web permet d'être plus souple que le document papier, autant en user pour ajuster discours, réalités et nouvelles ambitions.

> INTÉGRER LES REMARQUES DES INTERNAUTES

Dès les premiers mois de vie de votre site, vous pourrez récolter des remarques de la part des internautes (messagerie, questionnaire de satisfaction) : pensez à les utiliser avec un souci d'amélioration du service offert.

> ANALYSER LA FRÉQUENTATION DU SITE

Votre site devra être équipé d'un module d'analyse des visites. Il vous permettra de connaître le nombre de visiteurs, leur origine géographique, le nombre de visites, la durée moyenne de visite, les pages les plus lues, les services les plus utilisés. Il vous permettra d'identifier les points forts et les points faibles de votre site.

Accessibilité : Votre souci sera de rendre accessible votre site au plus grand nombre, quelle que soit la configuration technique adoptée par l'internaute. Les connexions à haut débit progressent, cependant, vous devez tenir compte du plus petit accès possible (modem téléphonique de 56 Kbits) afin que l'internaute puisse afficher rapidement les pages de votre site. Tenez alors également compte des fonctionnalités liées au navigateur qui alourdissent le temps de chargement des pages. L'utilisation des standards d'accessibilité préconisés au niveau international (voir www.w3.org et www.internet.gouv.fr pour les traductions en français) est recommandée.

Accessibilité aux handicapés : votre site doit être accessible aux handicapés visuels et auditifs, c'est une condition nécessaire pour proposer un réel service public en ligne. L'ensemble des règles à suivre sont présentes sur le site W3C mais on peut en rappeler quelques unes :

- privilégier les textes écrits et accompagner les photos et vidéos d'un descriptif écrit,
- proposer des éléments de navigation (retour à la page d'accueil, retour au sommaire...) en haut et en bas des pages,
- s'assurer de la bonne visibilité des éléments de navigation.

La gestion de l'accueil du courrier électronique.

Les courriers électroniques doivent bénéficier du même soin que celui apporté au courrier traditionnel. Il est conseillé de communiquer aux citoyens une adresse mél générale. Il conviendra de désigner formellement la ou les personnes à l'accueil chargées de recevoir les messages, de les transférer aux services concernés ou d'y répondre directement.

Au sein des différents services de la collectivité, il sera également nécessaire de préciser qui sera en charge de la réception des courriers électroniques.

Il est important d'assurer une réponse aux courriers électroniques dans des délais raisonnables (un accusé de réception envoyé à l'internaute est préconisé dans le cas de demandes nécessitant une procédure longue). Le citoyen doit bénéficier de la rapidité offerte par la communication électronique : il adhèrera d'autant plus à votre site Internet que ses démarches seront facilitées et ses demandes rapidement traitées.

> FAIRE CONNAÎTRE LE SITE

Faites de sa naissance un événement : à cette occasion, des dépliants de présentation du site peuvent être proposés dans les différents points d'accueil. Le journal d'information de la collectivité se chargera de promouvoir le lancement du site. Des séances publiques d'information (lors des réunions de quartier par exemple) peuvent aussi être organisées. La promotion du site se fait également par le biais de la presse locale ; un communiqué de presse peut être rédigé à cette occasion.

En interne, associez le personnel : séminaire d'information interne, sessions de formation des agents, formation des élus.

Faites de la publicité : dès son lancement, l'adresse du site Internet doit être mentionnée sur le papier à lettre de la collectivité, les affiches, les lettres d'information, les cartes de visites, la messagerie d'attente téléphonique par exemple.

Encouragez la promotion croisée : établissez des partenariats avec d'autres sites pour créer des liens réciproques. Associez tous les acteurs locaux pour mettre en place ce système.

Référenciez le site : Le référencement dans les moteurs de recherche doit être une démarche délibérée. Mieux : une démarche effectuée soigneusement en amont, dès la conception du site. Elle consiste, pour simplifier, à insérer dans les contenus des pages les mots-clés correspondant à votre collectivité. Selon votre activité et les publics ciblés, le travail de référencement a tout intérêt à être traité par un professionnel. Le Web est un lieu virtuel mais vivant, où se créent chaque jour de nouveaux sites. Le référencement d'un site, son ranking en particulier (classement du site dans les moteurs), est fonction des sites concurrents. Veillez régulièrement à son positionnement. Au niveau national, le site service-public.fr peut également référencer votre site.

Sensibilisez les citoyens à sa pratique : vous pouvez encourager la fréquentation du site et l'utilisation des services en ligne en sensibilisant la population dans les différents sites où elle est amenée à se rendre (guichet d'accueil, centre d'action sociale, bibliothèque...). Un animateur présent sur les lieux peut ainsi faire une démonstration du fonctionnement du site et présenter ses avantages. Des bornes interactives, bien que coûteuses à installer et à entretenir, peuvent également être très utiles.



2 - LES CONTENUS

Sous le terme « contenus », on range aussi bien les images, les textes, les services ou les documents qui composent un site ou un portail Web. Ce terme « fourre-tout » a malgré tout le mérite de mettre en évidence qu'un site Web, quelle que soit sa complexité technique, est un « collage » de morceaux d'informations de provenances diverses. Comme en cuisine, la qualité, la quantité, la disponibilité de ces différents ingrédients - et leur coût - influenceront sur le résultat servi par la collectivité à ses citoyens internautes.

Les responsables désireux d'initier un projet de Net territorial devront entreprendre de cataloguer les contenus existants :

- textes validés : présentation de la commune, arguments touristiques, économiques,
- sources d'informations communales hors mairie (et la forme sous laquelle elles parviennent),
- images disponibles : plans, photographies, logos (droits d'auteur, formats utilisables).

Cet état des lieux est souvent un passage douloureux par lequel les responsables de collectivités comprennent la valeur dissociée de chaque composante de leur communication : on ne compte plus le nombre de mairies « coincées » par leurs prestataires techniques au moment de valider leurs droits de propriété intellectuelle sur des prises de vues ou des illustrations pourtant dûment facturées.

Dans le même ordre d'idée, le formatage des textes destinés au futur Net territorial peut mettre en lumière des contraintes nouvelles : écriture plus synthétique dictée par la place disponible à l'écran, style « tous publics » respectant les règles de simplification du langage (<http://www.dusa.gouv.fr>), usage uniformisé des balises de mise en forme du texte par l'ensemble des contributeurs. De ce point de vue, les outils de gestion de contenus (Content Management Systems) doivent être évalués par leurs futurs utilisateurs et leurs responsables. Ces outils, en pleine révolution, proposent aux contributeurs des systèmes d'informations - territoriaux ou autres - de contrôler plus globalement la forme et le cycle de vie de leurs articles ou des informations qu'ils publient.

Dans son édition en date de décembre 2003, le Journal des Maires notait que 2% seulement des sites communaux usaient de la technologie de co-marquage qui leur permet de capter dynamiquement les contenus mis à leur disposition par des services nationaux comme le site www.service-public.fr de la Documentation française. L'effort massif de dématérialisation des procédures et, en particulier, de mise à disposition de formulaires électroniques est pourtant un excellent levier pour reconstituer sur Internet le rôle des services publics locaux. **Le Net territorial utilisé par les administrés ne peut se contenter de leur indiquer l'adresse des centres administratifs nationaux ; il y perd son statut de relais local.**

Le co-marquage

Le co-marquage permet à une collectivité locale de proposer sur son site Internet les informations qui sont mises en ligne sur un autre site Internet. La collectivité alimente ainsi son site Internet sans avoir à rédiger ou mettre à jour ces informations. Deux sites destinés au co-marquage existent aujourd'hui :

- servicepublic.fr : informations nationales mises à disposition par la Documentation française
- servicepubliclocal.net : informations locales mises à disposition par la Caisse des Dépôts et Consignations.

De façon plus large, les contenus du Net territorial, qu'il soit ouvert au public ou centré sur l'usage quotidien des agents, doivent **engendrer la dématérialisation que sous-tend le déploiement de l'administration électronique**. Les notices, brochures et formulaires en sont les premiers témoins : en rendant les informations plus disponibles, en les numérisant puis en les publiant sur Internet, on limite les besoins en documents imprimés. L'étape suivante consiste à appliquer ces méthodes au traitement interne des dossiers et autres sollicitations des services publics locaux : la dématérialisation s'applique alors à la gestion interne, aux documents légaux, à la liaison entre Mairie et Préfecture, entre services de même vocation au sein d'un territoire commun.

La dématérialisation des échanges entre les administrations

Si les téléservices font référence à la mise en ligne de services ou de formulaires pour les citoyens, les téléprocédures concernent plus particulièrement la dématérialisation des échanges entre les administrations ; le contrôle de légalité et la dématérialisation des achats sont les premiers concernés. Dans les deux cas l'administration a pour objectif d'alléger les tâches de conception, la rédaction et l'archivage des documents, de rationaliser et sécuriser leur production.

> SYNTHÈSE

Les acteurs territoriaux conscients des enjeux de la présence des services publics sur Internet, doivent intégrer une notion nouvelle : celle de **la valeur intrinsèque de l'information qu'ils manipulent**. Si le cadre public de leur mission les extrait par nature de la dimension financière de cette réalité, elle les enjoint à assurer la plus haute qualité de traitement pour tous les contenus informatifs produits ou exploités par leur outil de Net territorial. Utiliser adroitement ce qui existe, mettre en valeur et aux normes en vigueur ce qui est produit localement, c'est l'économie vertueuse de la société de l'information.



3 - LES SERVICES

Le développement local, sous toutes ses formes (développement économique, touristique, culturel...), est au cœur des projets de coopération entre acteurs locaux.

Ces domaines sont partagés par une multiplicité d'acteurs (collectivités, associations, organismes consulaires) et leur vocation dépasse largement les frontières administratives.

Le futur Net territorial doit s'instaurer de lui-même comme le tableau de bord de cette activité locale : il affiche des informations, fournit les commandes d'accès aux services et renseigne sur leur bon fonctionnement.

Outre la présentation du territoire, de l'Institution et de son fonctionnement que les sites communaux partagent avec les Régions et les Départements, les Communes valorisent les services publics de proximité (cf. Guide « Services de proximité »).

La Commune de Gluiras mise sur la visibilité territoriale

<http://www.mairie-gluiras.fr>

La "mairie virtuelle" du village de Gluiras en Ardèche est un site public de référence. Après avoir, dans sa version précédente, été un des premiers sites de village à exploiter les fonctions de co-marquage pour proposer l'accès à des formulaires Cerfa numériques à sa population, il s'adjoint les services d'un Système d'information géographique (SIG) pour donner accès à son Plan d'occupation des sols (POS) et au cadastre et développe une version "audio" pour les malvoyants. Par delà la technique, ce site mise sur la présentation du patrimoine local plus que sur sa promotion touristique. Susciter l'intérêt, la proximité et l'ouverture dans un style épuré, voila un bon début.

Sans pouvoir en faire une liste exhaustive, voici les trois grands axes qui guident le volet "services publics en ligne" des outils de Net territorial en France.

> LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

- **Information** : liste des formalités, pièces justificatives à fournir, lieu de dépôt et horaires d'ouverture.
- **Téléchargement de formulaires** à remplir en ligne ou à imprimer et à retourner en mairie ex. Montpellier, www.ville-montpellier.fr).
- **Accès aux extraits d'état civil** : une centaine de villes (cf. liste www.service-public.fr) donnent la possibilité de commander en ligne une pièce d'état civil.
- **Services aux associations** : demande de subvention, réservation des salles de réunion, autorisation temporaire de débit de boisson, etc.

La mise à disposition de formulaires téléchargeables

Le site service-public.fr met à disposition les formulaires de type CERFA que vous pouvez mettre en ligne sur votre site. La première étape consiste à proposer ces formulaires en téléchargement à vos administrés. Ils les remplissent ensuite manuellement avant de vous les faire parvenir selon les procédures classiques.

Il convient de s'assurer que les services chargés de l'instruction des demandes soient informés de la validité de cette nouvelle procédure.

> L'ORGANISATION DE L'ESPACE, L'URBANISME ET L'AMÉNAGEMENT

- **Information:** fourniture de plans de situation interactifs jusqu'aux SIG (POS : Nice, Nantes : SIG + exemples zones implantations industrielles).
- Dépôt de demande de permis de construire ou d'autorisation de travaux.
- **Enquêtes publiques:** concernant les aménagements réalisés par les communes : révision de POS, nouveaux équipements... (présentation des projets et aux avis - exemple Brest sur son PDU, www.mairie-brest.fr; Strasbourg: la possibilité aux internautes de s'exprimer en ligne).

> LES CRÈCHES, LES ÉCOLES, LES ACTEURS CULTURELS ET LES LOISIRS

- **Information:** les établissements, les menus des cantines, les activités périscolaire, les résultats sportifs locaux www.ville-de-yerres.fr
- **Services:** bibliothèques; catalogue en ligne et réservation d'ouvrages www.arles.org

> DES SERVICES UTILES DISSOCIÉS DE L'OBJET DIRECT DU NET TERRITORIAL

Pour être accepté par son futur public utilisateur, un outil de Net territorial doit faire la démonstration de son utilité immédiate. La première visite est donc cruciale mais également très subjective. Voici une liste synthétique des petits "accessoires" susceptibles de faire impression.

La date

La présence de la date courante sur les pages principales d'un site, d'un portail ou d'un Intranet se justifie à plus d'un titre: elle assiste la lecture des informations chronologiques - par exemple celles d'un agenda - en fournissant une référence immédiate à l'utilisateur; elle témoigne également de la mise à jour dynamique des informations et leur confère une crédibilité supérieure.

L'heure

Il peut sembler utile - et techniquement peu complexe - d'afficher l'heure courante sur les pages principales d'un outil de type Net territorial. Nous insistons toutefois sur le fait que les mairies ont en charge de délivrer l'heure officielle et que, à ce titre, elle devront intégrer un processus complexe et discutable avant de pouvoir y parvenir (discutable en particulier du fait que le temps de réception des pages Web par l'utilisateur ne peut en aucune manière être garanti).

La météo

Les conditions météo - et les prévisions à 24 heures - ont parfaitement leur place sur la page principale d'un portail Web territorial. Météo France, Météo Consult et les principaux portails généralistes proposent des solutions techniques pour répercuter directement leurs informations.

Les urgences et le médecin de garde

Le recours de plus en plus systématique à Internet comme source d'information par les populations les plus jeunes doit être pris en compte. La présence d'informations de première urgence est absolument justifiée.

Les FAQ (Foire aux questions) : des réponses toutes prêtes pour l'utilisateur

Pour minimiser la charge des agents de la collectivité qui doivent répondre aux courriers électroniques posant des questions pratiques d'ordre général, une FAQ peut être mise en place. Elle se présente sous la forme d'une liste des questions les plus fréquemment posées, accompagnées d'une réponse. Elle permet à l'internaute de gagner du temps et fait de votre site un véritable outil pratique.

Une webcam

Le déploiement rapide des accès à Internet rapide (haut débit, ADSL) tend à favoriser le recours aux images vidéo. Le terme « webcam » fait référence à la fois à un système de prise de vue numérique - une caméra vidéo autonome fixe - et au flux d'images qu'elle produit à intervalle régulier à destination du Web. La vue extérieure produite par une petite caméra fixe peut favorablement renforcer l'immersion de l'utilisateur d'un outil de Net territorial. Elle permet de confirmer les informations météo (voir plus haut) tout en retranscrivant la « vie » locale.

Accès à une boîte aux lettres électronique individuelle.

Les incitations à l'usage du courrier électronique comme moyen de communication direct avec les services publics impliquent que les usagers du Net territorial disposent d'une boîte aux lettres électronique. Ce service peut être proposé par les mairies comme le démontre la commune de Blanquefort (33) avec le logiciel libre P-mail au développement duquel elle a abondé.

<http://www.blanquefort.net/complements/pmail/webmail.html>

Accès à un moteur de recherche

Il est techniquement simple de proposer les fonctions de recherche des principaux moteurs de recherche du Web (Google, Yahoo, Voila, etc.) sur les pages principales d'un outil de Net territorial. Outre l'assistance évidente et les services que cette option propose à l'utilisateur, elle permet de placer l'adresse du portail territorial comme adresse de départ du navigateur Web. C'est un facteur d'usage particulièrement évident dans le cadre du déploiement d'un Intranet / Extranet car il peut être contrôlé par le personnel technique en charge de la configuration des ordinateurs.

Accès à un formulaire d'annuaire téléphonique

Un lien direct vers www.pagesjaunes.fr ou un annuaire spécialisé facilite encore l'acceptation de l'outil de Net territorial comme portail « point de départ » de l'usage quotidien du Web.

Accès direct aux sites de promotion du territoire

Si la présentation de l'ensemble des ressources numériques du territoire accessibles au visiteur / utilisateur s'impose d'emblée, il faudra veiller à ce qu'elle corresponde à une logique de navigation fonctionnelle : il serait particulièrement dommage - mais cela arrive - que l'internaute soit dirigé vers des pages dont il ne puisse pas revenir (on entend par là des pages qui ne proposent pas par exemple le retour à un sommaire ou au site ayant guidé la navigation).

Un système d'audit de la circulation

Il existe des solutions techniques pour suivre anonymement le parcours de l'utilisateur d'un site Web. Des balises comme celles proposées par www.xiti.com permettent de recueillir des informations statistiques sur l'usage courant fait des contenus d'un site ou d'un intranet. Les possibilités qu'elles suggèrent en terme d'optimisation de l'usage sont particulièrement intéressantes dans les phases de déploiement car elles permettent d'invalider rapidement la production des contenus sans intérêt pour les utilisateurs finaux.

Compteurs (nombre de visites, d'utilisateurs connectés)

La présence visuelle de compteurs de visites ne revêt aucun intérêt immédiat pour l'utilisateur et passe pour une touche d'amateurisme peu convaincant. D'une façon plus large, les gadgets techniques - ces petits « plus » dont les techniciens raffolent car ils démontrent un savoir-faire - sont des entraves à la délivrance de l'information, c'est-à-dire du service.

Musique, ambiance sonore

Même si cet artifice est particulièrement évocateur - les cigales en Provence par exemple - il rentre en conflit direct avec l'usage courant du Web (beaucoup de gens « naviguent » sur leur lieu de travail).

Logos animés, séquences d'introduction

Très en vogue à une époque, les séquences animées n'ont plus aucun impact sur le visiteur. Même les effets graphiques plus discrets sont désormais proscrits car leur technologie rentre le plus souvent en conflit direct avec les exigences de compatibilité entre navigateurs et les normes d'accessibilité (voir chapitre suivant).

> CONCLUSION ET RECOMMANDATION

Pour conclure brièvement sur ce sujet, on ajoutera qu'un outil de Net territorial répond à des attentes précises. S'il reste une place pour l'expérimentation de nouveaux services, ceux-ci ne peuvent plus interférer avec ce que les utilisateurs sont en droit d'attendre d'un outil qui aspire à devenir leur point d'entrée et d'interaction avec un territoire numérique. Le classicisme de la démarche sera apprécié.



4 - LES ASPECTS TECHNIQUES

> ERGONOMIE, STANDARDS ET ACCESSIBILITÉ

C'est à ses risques et périls qu'une collectivité innove en matière de conception de ses outils de Net territorial. Il suffit de visiter quelques portails de grandes villes pour admettre que l'exercice est codifié : bandeau large avec l'adresse illustrée en haut, suivi d'une série d'onglets horizontaux regroupant les grands « thèmes » du portail, navigation dans une colonne à gauche, contenus au centre, informations annexes dans une colonne à droite.

Ce moule n'est pas figé, comme le montre par exemple les choix opérés par les concepteurs du site de Sarlat (24) <http://www.sarlat.fr>

Il est toutefois largement contingenté par l'existence de standards d'accessibilité dictés conjointement par l'Agence pour le développement de l'administration électronique et le bon sens. À tous les stades de la réflexion sur ces sujets, on s'appuiera sur le Référentiel ADAE : <http://www.adae.gouv.fr>

Le recours à des générateurs de portails dynamiques préexistants simplifie largement la tâche des responsables : beaucoup des choix « contraints » sont déjà opérés ce qui permet à l'ensemble des intervenants de développer les contenus et l'usage général du Net territorial sur des fondements fiables. Par ailleurs, ces systèmes ont l'avantage majeur de pouvoir être facilement reconfigurés ce qui simplifie les rectifications ultérieures de leur interface générale (après un audit de navigation par exemple). Nous recommandons aux collectivités d'évaluer le portail Lutece développé par les services informatiques de la Ville de Paris pour les besoins propres des mairies d'arrondissements et des services généraux de la ville. Ce système répond aux exigences ergonomiques et techniques édictées en matière de sites publics : <http://fr.lutece.paris.fr>

La standardisation des outils dépasse leur simple apparence. La mise en forme automatisée qui a permis les premiers portails dynamiques cède la place à la stratégie plus globale des outils de Gestion du Contenu (Content Management Systems ou CMS). Ceux-ci proposent aux rédacteurs et autres contributeurs du Net territorial un contrôle accru sur le cycle de vie de leur information.

http://fr.wikipedia.org/wiki/Content_Management_System

Le logiciel libre dans l'administration

Extrait du Programme gouvernemental ADELE 2004-2007 Plan stratégique de l'administration électronique - février 2004

Les ministres de l'Union européenne, réunis à Côme les 7 et 8 juillet 2003, ont encouragé leurs administrations à utiliser des standards ouverts. Par ailleurs, ils ont pris note de l'intérêt croissant pour l'utilisation des logiciels libres dans les administrations publiques. L'objectif du gouvernement français n'est pas d'imposer un recours systématique aux logiciels libres et aux standards ouverts dans l'administration, mais de veiller à ce que l'ensemble de l'offre - y compris celle reposant sur le logiciel libre - soit prise en compte au moment du choix, l'interopérabilité et la mutualisation devant rester les principes fondateurs de ce choix.

Les bénéfices de l'emploi des logiciels libres pour les systèmes d'information des administrations de l'État et des services publics sont en effet de plusieurs ordres :

- accéder à un patrimoine considérable de logiciels souvent de qualité et conformes aux normes ;
- maîtriser le rapport coût total de l'adéquation aux besoins, par le renforcement de la concurrence, afin de maintenir ce ratio à un niveau le plus bas possible,
- maîtriser les logiciels eux-mêmes et pouvoir s'assurer de leur pérennité. Cet argument prend une résonance particulière dans des domaines touchant à la sécurité tels que l'authentification et l'identité du citoyen ou ceux relatifs à l'intégrité, à la confidentialité et à l'accessibilité des données au cours du temps,
- capitaliser les nombreux développements réalisés par et pour l'administration afin de faire bénéficier rapidement l'ensemble des administrations d'un logiciel d'intérêt général développé pour une entité administrative donnée.

> SYNTHÈSE

Le développement d'un outil dédié au Net territorial passe par l'intégration de standards extérieurs aux cycles de décision des services impactés. En conséquence, les outils de publications, leur mise en forme et les choix esthétiques qu'ils impliquent doivent être relégués en fin de projet. En amont, le choix des outils de création de contenus doit s'établir sur l'expertise technique du prestataire et du (ou des) futur(s) webmestre(s). C'est de leur capacité conjointe à suivre l'actualité de ce sujet nouveau que dépendra la performance - investissement / résultat - du futur Net territorial.



5 - LES FINANCEMENTS

Beaucoup de communes repoussent leurs projets de développement d'un Net territorial avec l'argument du coût. Cette position traduit plus le refus de prendre la mesure des enjeux nouveaux liant un territoire à sa présence sur les médias électroniques connectés que la réelle difficulté à financer un équipement immatériel mais justifié par les impératifs d'attractivité.

La diffusion des technologies influe favorablement sur leur coûts : les ordinateurs et les logiciels sont moins chers, les bons spécialistes aussi. Il ne faut pas pour autant nier les coûts initiaux, même si ceux-ci peuvent être co-financés de plusieurs façons. **Un dossier prenant en compte les impératifs de développement des usages des technologies de l'information au sein des entreprises ainsi que le développement de nouveaux axes de la relation entre service public et citoyens / usagers seront, dans tous les cas, des arguments pour les financeurs.**

Les aides européennes

La logique qui prévaut est celle de l'appel à projet. Les projets sont alors considérés comme « innovants » et « transférables » par leur exemplarité et leur originalité.

- Leader +, Urban, actions innovatrices, Interreg
- Objectif 2 : plus accessible, mais dont la programmation s'achève en 2006.

Les aides nationales françaises

- le Fonds national pour l'aménagement et le développement du territoire (FNADT)
- Le Fonds de revitalisation économique (FRE)
- Utilisation collective d'Internet pour les PME (UCIP)
http://www.telecom.gouv.fr/programmes/pna_ucip.htm

Les aides régionales

Les conventions d'application des Contrats de développement entre les territoires et la Région en cours précisent les conditions du soutien financier apporté aux projets ayant trait aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au premier rang desquels on peut placer les projets de Net territoriaux.

Les économies

Redisons-le ici, l'information, la formation, l'animation du projet sont bien plus importants que le volet technique. Il n'est pas déraisonnable de voir se constituer un budget prévisionnel dont le volet technique ne dépasse pas 10 %. Selon l'échelle d'intervention du futur Net territorial, des solutions partiellement à base de logiciels dits « libres » peuvent aider à comprimer le prix d'achat des licences d'utilisation. Le panachage des outils, libres ou non, ne doit pas rebuter le néophyte : les prestataires Internet exploitent des solutions de ce genre, faites d'assemblages savants de produits composés selon leurs performances et leur réputation. Cette démarche peut être étendue aux ordinateurs de la collectivité, à ceux en particulier qui seront affectés aux contributeurs du Net territorial.

<http://fr.openoffice.org/about-downloads.html>

Récapitulatif des étapes clés de mise en oeuvre

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1 - état des lieux des projets TIC existants et des ressources humaines mobilisées | du cahier des charges |
| 2 - établir des objectifs réalistes | 6 - rédaction du cahier des charges |
| 3 - choix d'un Assistant à la Maîtrise d'Ouvrage (AMO) | 7 - estimation des coûts |
| 4 - identification des besoins | 8 - consultation publique |
| 5 - analyse fonctionnelle et définition | 9 - choix du prestataire |
| | 10 - déploiement |
| | 11 - formation |
| | 12 - test et évaluation |

Il convient d'affirmer que, quelle que soit l'ampleur du projet, celui-ci ne devra pas excéder six mois pleins. Si l'évaluation anticipatoire du temps nécessaire à la mise en oeuvre du projet dépasse cette limite, il sera largement préférable de redimensionner les ambitions initiales. Passés six mois, la remise en cause des choix techniques initiaux et la démotivation des acteurs du projet peuvent amener à reporter l'ensemble du processus d'une ou plusieurs années.



III LES BONNES PRATIQUES

1 - EN RHÔNE-ALPES

> LYON.FR

Présente sur Internet depuis 1996, la Mairie de Lyon a su faire évoluer son site d'une simple vitrine institutionnelle à un véritable portail interactif. Aujourd'hui, le site est à la fois un outil de modernisation des procédures administratives et une source d'informations pour faciliter l'appréhension de la ville par ses citoyens. Mise en ligne mi-avril, la Version 4 de Lyon.fr a fait l'objet d'une refonte graphique et technique. Une Version 5 est d'ores et déjà dans les cartons pour permettre aux personnes handicapées d'y accéder d'ici la fin 2005.

www.lyon.fr

> PLATEFORME DE MARCHÉS PUBLICS

Place des marchés publics est la plateforme de publication sécurisée, gratuite et fédératrice des procédures d'achats des collectivités locales en Rhône-Alpes.

> SITE PORTAIL DES MONTS-DU-LYONNAIS

Afin de promouvoir le territoire des Monts-du-Lyonnais dans sa diversité et ses spécificités, un travail de développement d'un site portail Monts-du-Lyonnais a été mis en oeuvre.

Le portail permettra à la population des Monts-du-Lyonnais d'être informée sur les différentes activités de leur commune, de leur communauté de communes et du Simoly. Il aura également un rôle de promotion du tourisme, de l'artisanat et de l'économie locale auprès des internautes ne résidant pas sur le territoire des Monts-du-Lyonnais. Une rubrique spécifique en anglais reprendra notamment les principales informations touristiques et économiques du territoire.

Le portail sera constitué d'une arborescence thématique (Économie, Vie locale, Tourisme et Loisirs) et d'une arborescence géographique (Simoly, Communauté de communes de Saint-Laurent-de-Chamousset, des Hauts-du-Lyonnais et de Forez-en-Lyonnais). Cette organisation permettra à l'internaute de rechercher soit une commune précisément, soit une activité donnée : sport, loisirs, environnement, etc.

Un outils permettant de créer des rubriques et des pages Web sans connaissance particulière en informatique a été mis en place : SPIP. Il permet ainsi à une infinité de rédacteurs (mairies, communautés de communes, offices de tourisme) de mettre à jour le site.

Année de création : 2004

Lancement officiel du site : 2^e trimestre 2005

Territoire couvert : les Monts-du-Lyonnais

Public visé : la population des Monts-du-Lyonnais (et le reste du monde)

Liens : www.monts-du-lyonnais.fr

Porteur de projet :

Christine PEYRARD

Chargé de mission du SIMOLY

04 78 19 01 04 - cld@simoly.fr

Contacts utiles :

Jacques Cribier

Président du comité NTIC des Monts-du-Lyonnais

bet.cribier@chello.fr

Partenaires : Communes, CDC, Offices du Tourisme, Centre Erasme, Axone, etc.

> INTRANET SIMOLY (SYNDICAT INTERCOMMUNAUTAIRE DES MONTS-DU-LYONNAIS)

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) constituent un moyen d'action privilégié pour promouvoir les Monts-du-Lyonnais.

Elles doivent permettre le développement du travail en collaboration avec tous les acteurs des Monts-du-Lyonnais : mairies, communautés de communes et SIMOLY mais également les bibliothèques, les écoles, les associations, les offices de tourisme, etc.

Dans cette optique, la mise en place d'un Intranet semble être la solution la plus appropriée pour structurer et mieux maîtriser les flux d'information. L'Intranet devra par conséquent permettre le travail en coopération des différents acteurs des Monts-du-Lyonnais en complétant le site Internet des Monts-du-Lyonnais.

L'Intranet sera composé d'applications diverses concourant à un même but : permettre à des utilisateurs géographiquement éloignés de travailler en équipe. Le travail en équipe peut se concrétiser par le partage d'informations, ou bien la création et l'échange de données informatisées. Il s'agit, la plupart du temps, d'outils de messagerie (instantanée ou non), ainsi que d'applications diverses telles que :

- agenda partagé,
- espace de documents partagés,
- outils d'échange d'information (forums électroniques),
- outil de gestion de contacts,
- etc.

Lancement du projet : 2003 (projet pilote sur le canton de Chamousset-en-Lyonnais)

Lancement : 2005 / 2006 (élargissement de l'Intranet sur les 3 cantons en 2005)

Territoire couvert : Les Monts-du-Lyonnais

Public visé : Communes et Communautés de Communes des Monts-du-Lyonnais

Porteur de projet :

Thierry-Louis Carron

Président d'Axone

direction@axone.com / 04 74 70 68 20

Contacts utiles :

Jacques Cribier

Président du comité NTIC des Monts-du-Lyonnais

bet.cribier@chello.fr

Partenaires : Communes, CDC, Centre Erasme, Axone, etc.

> EN PROJET : SITE INTERNET/INTRANET/EXTRANET DE LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU CANTON DE RUMILLY

Territoire concerné (Contrat de développement Rhône Alpes, Parc naturel régional, Conseil général ...) : **18 communes, 24000 habitants.**

Description générale du contenu/du service :

Création d'un site Internet/Intranet/Extranet (plateforme collaborative avec les communes membres (élus et secrétaires administratifs)). Projet qui se réalisera en complémentarité avec le site portail du SIGAL en cours de construction (syndicat mixte composé de la Communauté de Communes du Canton de Rumilly et de la Communauté de Communes du Pays d'Alby : territoire de 29 communes) qui met en œuvre un contrat de développement : CDRA de l'ALBANAIS

Public visé, cible(s) principale(s)

Grand public, Agents de la Communauté de Communes et agents des communes membres.

Évaluation générale de ce qui a le mieux marché

Statut du projet

Réflexion en cours sur les besoins. Prochaines étapes : rédaction d'un cahier des charges en vue du recrutement de prestataires pour une finalisation des besoins et la mise en œuvre du projet.

Présence de :

Supports existants : papier/Web/CD/vidéo

Liens : URL, adresse postale

Contacts utiles

Franck ETAIX

Directeur général des services

Communauté de Communes du Canton de Rumilly

BP 69 - 1 avenue Gantin

74150 Rumilly

Téléphone : 04-50-01-87-00

Télécopie : 04-50-01-87-01

fetaix@cc-canton-rumilly.fr



2 - EN FRANCE

> **BOURGOGNE : UN PROGRAMME TRIENNAL D'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE POUR DES SERVICES DE PROXIMITÉ AUX USAGERS**

e-bourgogne est une plate-forme électronique de services conçue pour fournir aux citoyens, aux entreprises et artisans, aux associations et à l'ensemble des organismes privés ou publics les moyens d'accéder, notamment par Internet, le téléphone ou des guichets physiques, à des procédures administratives facilitées. Elle est l'une des expérimentations phare du programme ADELE (ADELE 73) d'administration électronique des collectivités territoriales.

Plus d'information sur www.ebourgogne.com

> **ADITU : UNE PLATEFORME MUTUALISÉE DE SERVICES NUMÉRIQUES SUR LA TECHNOPOLE D'IZARBEL**

La Communauté d'Agglomération de Bayonne-Anglet-Biarritz s'est engagée dans le cadre d'une DSP à la réalisation et à la mise en service pour le 1^{er} juin 2005 d'une plate-forme mutualisée de services numériques exploitée par la société ADITU installée sur la technopole d'Izarbel.

Il s'agit au travers de cette initiative, soutenue dans le cadre du développement numérique des territoires par le Conseil général des Pyrénées-Atlantiques et le Conseil régional d'Aquitaine, de renforcer la compétitivité de tout un bassin d'emploi, en donnant aux acteurs publics, à la filière TIC Aquitaine et enfin aux TPE-PME les moyens de tirer parti, dans des conditions économiques avantageuses, du potentiel offert par les réseaux de télécommunications à Haut Débit.

Plus d'information sur www.agglo-bab.com

> **VOSGES.FR : UN SITE INTERNET POUR LES DÉFICIENTS VISUELS**

Les internautes aveugles ou mal voyants peuvent surfer sur le site du Conseil régional des Vosges, compatible avec les afficheurs Braille et les logiciels de synthèse vocale. Possibilité également de personnaliser le système de navigation : polices, couleurs, contrastes sont autant de paramètres adaptables aux capacités visuelles des utilisateurs.

Plus d'informations sur www.vosges.fr

> MAIRIEBUREAU.COM : LA PREMIÈRE MAIRIE VIRTUELLE EN LIGNE

Grâce à sa navigation intuitive, l'agent utilisateur accède rapidement aux nombreux services destinés à faciliter son quotidien. Cette mairie virtuelle transposée sur Internet propose 11 bureaux virtuels thématiques : sports, loisirs, état civil, vie sociale, etc. En créant son propre bureau, chaque agent et élu accède gratuitement aux fonctionnalités du site. Mairiebureau.com propose également à chaque mairie une solution Extranet gratuite et sans mise en réseau.

www.mairiebureau.com

> CULTURE : UNE PLATEFORME DE PUBLICATION DE DONNÉES DOCUMENTAIRES

Dans un souci de partage de la responsabilité publique dans le domaine du traitement de l'information et de la documentation, l'IDDAC et la Direction régionale des affaires culturelles (DRAC) en Aquitaine ont développé une plateforme de publication de données documentaires, interrogeable en ligne.

Cette plateforme met à disposition des professionnels de l'art et de la culture (entreprises culturelles, agents de la Fonction publique territoriale et de l'État) et un catalogue de références bibliographiques partagées, portant sur le thème des territoires et publics de l'art et de la culture.

Les informations bibliographiques, agrémentées de résumés et de mots-clés, proviennent de documents de tout type (monographies et brochures, publications en série, documents administratifs, littérature grise...) et de toute nature (articles de périodiques, actes de colloques, études et rapports...), localisés en Gironde ou sur des sites Internet. Cette plateforme a vocation à jeter les bases d'un réseau local de coopération documentaire, susceptible d'être élargi à d'autres champs et à d'autres partenaires, en fonction de leurs spécificités.

L'accès aux ressources électroniques est réservé aux adhérents de l'IDDAC.

Source www.iddac.net



GLOSSAIRE

- > **ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE (E-ADMINISTRATION)** : démarche qui consiste à utiliser les TIC pour simplifier et resserrer les relations entre administration et usagers, moderniser le fonctionnement de l'État et des collectivités territoriales. Internet est ainsi appelé à participer activement à la construction d'une administration de services tournée vers les besoins et les attentes des usagers.
- > **AGRÉGATION** : technique de raisonnement par classification qui permet une catégorisation hiérarchique en regroupant de manière ascendante des objets initiaux considérés comme autant de classes qui peuvent être dissociés sans entraîner la destruction de l'un ou l'autre. Synonyme : regroupement.
- > **BACK OFFICE** : par opposition au front office, le back office regroupe la partie du système d'information à laquelle l'utilisateur final (interne ou externe à l'organisme) n'est pas confronté. Il s'agit par exemple des bases de données, des interfaces de gestion et d'administration d'un site Internet, etc.
- > **DÉMATÉRIALISATION** : possibilité d'échanger des documents sous forme électronique, remplaçant la version papier (donc matérielle).
- > **EXTRANET** : réseau de télécommunication constitué d'un Intranet étendu pour permettre la communication avec certains organismes extérieurs, par exemple des clients, des fournisseurs, des partenaires divers. Partie d'un Intranet accessible à l'extérieur de l'entreprise à des personnes précises (login et mot de passe pour des clients par exemple) sur Internet.
- > **FORUM** : espace de discussions en réseau
- > **HYPERTEXTE (document)** : document comportant des liens, mots ou images renvoyant à d'autres parties du document, à d'autres documents ou à d'autres sites.

- > **HYPERTEXTE (lien)** : permet de passer de page en page sur un site. C'est le principe de navigation de base d'un site Web. Il est identifié par un texte souligné, il suffit alors de cliquer sur un lien pour changer de page.
- > **INTRANET** : réseau interne à une organisation (entreprise, collectivité locale, chambre de commerce) utilisant les mêmes standards et protocoles de communication qu'Internet. Son accès est limité aux seules personnes autorisées. Bien que connecté la plupart du temps à Internet, c'est un réseau fermé et sécurisé grâce à l'utilisation d'un pare-feu.
- > **LISTE DE DIFFUSION** : distribution systématique de messages électroniques sur un sujet donné à tous les utilisateurs ayant souhaité s'abonner à la liste.
- > **LOGICIEL LIBRE** : le logiciel libre est libre de droits et peut être distribué avec son code source. Il donne lieu à la délivrance d'une licence dite "Open Source" et peut être, dans certaines conditions, commercialisé. Les logiciels gratuits (freeware) ne sont pas nécessairement des logiciels libres.
- > **MOTEURS DE RECHERCHE** : les outils de recherche sur Internet se classent en deux grandes catégories : les moteurs de recherche et les annuaires. Les premiers parcourent le Web à l'aide de robots pour indexer les documents. Ils visent l'exhaustivité sans vraiment y parvenir, puisque les plus puissants des moteurs ne traitent, au mieux, qu'un tiers du Web. Les seconds cherchent plutôt à qualifier l'information en s'appuyant sur une sélection manuelle. À noter une sous-classification : les méta-moteurs. Ils transmettent la requête d'un internaute simultanément à plusieurs moteurs de recherche. Par extension, on nomme moteur de recherche le site qui héberge l'outil de recherche.
- > **NOM DE DOMAINE** : lorsque vous êtes connecté à Internet, vous faites partie d'un domaine, dont le nom est unique au monde (ex : meteo.fr).
- > **OPT-IN** : action volontaire d'un utilisateur pour effectuer une action, par exemple, pour s'inscrire à une liste de diffusion ou bien recevoir des méls commerciaux, l'utilisateur doit cocher une case dans un formulaire d'inscription.
- > **OPT-OUT** : action d'un utilisateur pour se désinscrire, par exemple d'un liste de diffusion dans laquelle il a été préalablement inscrit (avec ou sans son accord). Mais aussi, par opposition à opt-in, action d'inscrire un internaute à une publication électronique, une liste de diffusion ou tout autre communication sans sa volonté explicite. L'opt-in est bien sûr à privilégier.

- > **PAGE WEB** : page écrite au format HTML, permettant d'afficher du texte et des images.
- > **PORTAIL** : une page d'entrée d'un site Web offrant le maximum de liens vers les différentes parties de ce site ou d'autres sites. Ils deviennent ainsi des références dans leur domaine, vers un public donné ou un territoire géographique. C'est ainsi que service-public.fr est devenu le portail de l'administration française.
- > **RÉFÉRENCEMENT** : inscription d'un site Web dans un annuaire ou un moteur de recherche.
- > **SERVEUR** : ordinateur qui dispose d'informations que viendront consulter des ordinateurs clients (ex. les providers disposent de serveurs auxquels se connectent les abonnés Internet).
- > **SITE WEB** : ensemble de pages identifiées par une adresse URL, incluant des données, hébergées sur un ou des serveurs accessibles à distance par Internet grâce à un modem et un navigateur.
- > **TÉLÉPROCÉDURES** : catégorie de téléservices entre les services d'une même administration ou entre différentes administrations. On parle aussi de téléprocédures lorsque la procédure peut être menée de bout en bout de manière électronique.
- > **TÉLÉSERVICES** : services professionnels sécurisés, fournis à distance, via Internet ou un Extranet, par une administration publique, au bénéfice des professionnels et des usagers. On parle aussi de téléservices par opposition à téléprocédures comme étant une facilitation électronique sans pour autant permettre la finalisation en ligne d'un acte administratif.



> L'INTRANET EN COLLECTIVITÉ TERRITORIALE : PLATE-FORME DE SERVICES ET LEVIER DE MANAGEMENT

Le nouveau guide « L'intranet en collectivité territoriale » témoigne des évolutions sensibles de l'organisation interne des collectivités territoriales ayant déjà développé un Intranet.

Il est destiné à fournir des repères aux élus, responsables territoriaux et porteurs de projets TIC souhaitant initier ou faire évoluer un projet Intranet. En mettant en perspective les enseignements tirés de l'expérience de onze collectivités territoriales, dont celle de Valence en Espagne, l'analyse transversale présente les objectifs, les stratégies de mise en œuvre, l'impact et les conditions de réussite du déploiement d'un Intranet.

OTV - cabinet Hexacom
Rapport - 68 pages - 2003
Format pdf

> PARTICIPATION, DÉBAT PUBLIC, INTERNET ET MULTIMÉDIA : QUEL ACCOMPAGNEMENT LOCAL ?

Les technologies numériques de l'information et de la communication complètent et renouvellent les possibilités de dialogue et d'expression. Minitel, mobile, Internet, à chaque technologie, les envies d'échange au sein de la société inventent de nouveaux usages : messagerie, sms, chat... et ceux de l'expression individuelle ou associative sur le Web, la photo ou la télévision numérique.

Cependant, il ne faut pas céder à l'illusion technologique : le dialogue social, la démocratie ne viendront pas d'outils miracles, un nouveau mode d'expression ne détruit pas les anciens, et le temps de l'appropriation sociale est un temps long. Dans notre société de plus en plus marquée par l'information numérique, avec un accès inégal à celle-ci, il est donc important que les élus locaux puissent mettre en place des politiques publiques d'accompagnement de l'usage de ces nouveaux outils.

Le groupe de travail « Vie dans la cité » a donc souhaité publier ce rapport pour aider les collectivités locales à connaître ces nouvelles possibilités d'expression et d'échange mariant rencontres physiques et virtuelles, à travers des paroles d'élus et d'animateurs de terrain.

OTV - La Péniche - 2003
Rapport 82 pages
Format pdf

> AIDE À LA CRÉATION ET À LA GESTION DU SITE INTERNET DE VOTRE COMMUNE

Ce guide, 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.

Il s'adresse 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.

ADAE - 2003

Guide - 52 pages

http://www.adae.gouv.fr/IMG/pdf/guide_site_de_votre_commune.pdf

> PERFORMANCE ET COMPÉTITIVITÉ DU TOURISME ET DE SES ENTREPRISES EN EUROPE

Les chiffres clés du tourisme en Europe.
PWC, Commission européenne - 2003

Étude - 55 pages

http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/studies/pwc/pwc_fr.pdf

> AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'INTERNET TOURISTIQUE EN MIDI-PYRÉNÉES

Cette étude a pour objectif de faire un état des lieux de l'Internet touristique régional, et d'établir des préconisations afin de permettre aux prestataires et organismes institutionnels du secteur d'améliorer leur positionnement sur le Web et les retombées économiques. Analyse d'un panel de 100 sites régionaux et questionnaire adressé à 4 000 professionnels.

Internet Institute, Ardesi - 2003

Étude - 85 pages

<http://www.ardesi.asso.fr/page318.htm?lbthemedocument=55>

> RENDRE LES SITES INTERNET ET INTRANET ACCESSIBLES ET FACILES À UTILISER

L'objectif de ce livre blanc, proposé par la société Visual Friendly, est de faire un état des lieux sur les caractéristiques des internautes et leurs besoins en terme de lisibilité, avec une attention portée sur les besoins spécifiques des utilisateurs déficients visuels, les points techniques qu'il est indispensable de prendre en compte pour assurer un bon niveau d'accessibilité d'un site et les limites de cette approche technique de l'accessibilité qui n'inclut pas la facilité d'utilisation.

Visual friendly

Document - 17 pages - 2002

Format pdf

> L'IMPACT DES TIC DANS LE SECTEUR DU TOURISME

Caniet Raffour, Ministère du Tourisme - 2002

Étude - 120 pages

[http://www.tourisme.equipement.gouv.fr/fr/navd/dossiers/etourisme/att00001218/impact NTIC tourisme.doc](http://www.tourisme.equipement.gouv.fr/fr/navd/dossiers/etourisme/att00001218/impact_NTIC_tourisme.doc)

> DE LA CONCEPTION DES CONTENUS EN LIGNE

Ce petit livre blanc est un ouvrage collectif édité par La Mine. Spécialiste de la production du contenu en ligne, cette société a décidé de réfléchir sur sa pratique, de faire la synthèse des travaux sur le sujet, d'identifier des pistes pour l'avenir, de formaliser cette démarche et de la partager avec la communauté des professionnels d'Internet ainsi que toutes les personnes intéressées par le sujet.

Textuel - La MINE - 2001

Livre blanc - 93 pages

Format pdf

> GUIDE PRATIQUE DE CONCEPTION ET D'ÉVALUATION ERGONOMIQUE DES SITES WEB

Ce guide se veut un outil pratique destiné tant aux spécialistes qu'aux non spécialistes qui désirent concevoir et évaluer un site Web sur le plan ergonomique.

Les concepteurs et développeurs de sites Web trouveront dans ce guide des recommandations et, le cas échéant, des exemples de solutions techniques en matière de conception et de développement ergonomique de sites Web.

Centre recherche informatique de Montréal - 2001

Guide - 77 pages

<http://www.crim.ca/rd/Guide%20ergonomique.PDF>

> AMÉLIORER LA QUALITÉ DU TOURISME (EMPLOI)

Évaluation de la situation actuelle et la façon dont l'amélioration de la qualité du tourisme est conçue par les différents pays de l'Union Européenne, notamment en matière d'emploi.

Commission européenne - 2001

Étude - 53 pages

http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/workinggroups/finalreportcune2001_en.pdf

> AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA FORMATION POUR AUGMENTER LE SECTEUR TOURISTIQUE

Stratégies et moyens pour améliorer les qualifications dans l'industrie de tourisme, notamment basées sur des associations, les établissements de formation, l'industrie de tourisme et les services publics.

Commission européenne - 2001

Étude - 30 pages

http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/workinggroups/finalreportbune2001_en.pdf



Conseil régional Rhône-Alpes
78, route de Paris - BP 19
69751 Charbonnières-les-Bains Cedex
Téléphone : 04 72 59 40 00
Télécopie : 04 72 59 42 18

www.rhonealpes.fr

Rhône-Alpes Région