



Centre d'expertise
en gestion **municipale**

LA REFONTE D'UN SITE WEB double identité...

Michel Demers, expert-conseil

mrd@gestionmunicipale.com

Tél: 514.983.4218

ACMQ

1^{er} février 2013

Contenu de la rencontre

- 1. Le CEGM**
- 2. La refonte du site WEB**
 - 2.1 Les préalables au démarrage**
 - 2.2 Le projet de refonte**
 - 2.3 Les facteurs clefs de succès**
- 3. Conseils stratégiques**
 - 3.1 Trucs et astuces (coffre d'outils)**
 - 3.2 Double identité**
 - 3.3 Mission possible**

LA REFONTE D'UN SITE WEB

double identité...



Centre d'expertise
en gestion municipale

1. Le CEGM

**C
O
N
S
E
I
L
S**

Plans directeurs (PS10, PDI, PMO)
Programme d'optimisation (recherche d'économies)
Étude du parcours citoyens et recommandations
Études d'opportunité, de faisabilité, justification, budget
Plan de projet, organisation, pilotage requis (MOP)
Audit de services ou de projet en difficulté et redressement
Réorganisation, révision de processus, gestion du changement

**P
R
O
J
E
T
S**

Chargé de projet, coordination, pilotage, analyses
**Développement et/ou implantation de nouveaux systèmes
(gouvernance, budget, comptable, paie, WEB, billetterie, etc.)**
Mise en place d'un programme d'optimisation (budget)
Révision de processus et clarification des rôles
Plan de formation et formation du personnel
Recrutement ou remplacement de personnel temporairement

LA REFONTE D'UN SITE WEB

double identité...



Centre d'expertise
en gestion municipale

2. La refonte du site WEB

- ❑ **Évolution du positionnement des sites WEB dans l'offre de services municipaux au cours des derniers 10 ans**
- ❑ **Principal outil de communication avec les citoyens (80%)**
- ❑ **Un outil au front, avec sa propre identité auprès des citoyens et non un outil de support aux activités des fonctionnaires auprès des citoyens**
- ❑ **Attention : Double identité**
- ❑ **Le parcours citoyens à l'étude (expérience globale)**

- ❑ **Une fenêtre ouverte**
- ❑ **sur l'organisation...**



2. La refonte du site WEB

L'axe de communication stratégique a changé:

Approche municipale

- Existence sur la toile
- Présentation de l'organisation (trouvez-nous)
- Informations générales sur les services (trouvez vos infos)



Approche citoyen

- Services en ligne
- Nouvelles relations:
 - ❖ Que voulez-vous?
 - ❖ Connaître le citoyen lors de sa visite, présentation adaptée au profil du visiteur
 - ❖ Le reconnaître

2. La refonte du site WEB

Un site WEB, un investissement et non une dépense!

- ❖ Baisse de la pression sur la prestation de services en personne, diminution des présences
 - ❖ Diminution des appels
 - ❖ Diminution des impressions
 - ❖ Diminution des envois postaux
 - ❖ Diminution du classement
 - ❖ Diminution du temps de recherche
-
- Mais réinvestissement des économies de temps dans la mise à jour du site WEB
 - Pas une économie budgétaire
 - Une adaptation et une augmentation du niveau de services aux citoyens

LA REFONTE D'UN SITE WEB

double identité...



Centre d'expertise
en gestion municipale

2. La refonte du site WEB

2.1 Les 7 préalables au démarrage du projet

2.2 Le projet de refonte en 10 étapes

2.3 Les facteurs clefs de succès

2.1 Les préalables au démarrage du projet

Les 7 préalables:

1. Identifier d'où et pourquoi émane la remise en question
2. Clarifier le ou les objectifs
3. Justifier le projet
4. Valider la réceptivité
5. Préparer un manuel d'organisation de projet (MOP)
6. La gestion du changement
7. La décision



2.1 Les préalables au démarrage du projet

1/7 Identifier la source:

- ❖ D'où et pourquoi émane la remise en question
- ❖ Besoins/irritants, fonctions manquantes, plaintes
- ❖ Mode – image, technologie, contenu

2/7 Clarifier le ou les objectifs

- ❖ Deviendra le plan de référence (satisfaction)
- ❖ Qu'est-ce que ça va donner, indicateurs, mesure

3/7 Justifier le projet

- ❖ Justification idéologique (positionnement)
- ❖ Vigie – voir villes comparables
- ❖ Justification opérationnelle, technologique
- ❖ Justification économique

4/7 Valider la réceptivité

- ❖ Est-ce une priorité budgétaire (le vrai test)
- ❖ Qui est le porteur du dossier, le promoteur, le vendeur

2.1 Les préalables au démarrage du projet

5/7 Le MOP

- Établir le positionnement de départ (bilan, mesure)
- Établir les besoins détaillés (rappeler les objectifs)
 - ❖ Directions/services
 - ❖ Citoyens (segmentation, pénétration actuelle/visée)
 - ❖ Élus
 - ❖ Organismes
- Préciser ce qui ne changera pas
- Faire des choix et clarifier la portée (inclusions et exclusions)
- Établir les paramètres du produit: cible, moyens, phases
- Préciser quelle sera la valeur ajoutée du site WEB

2.1 Les préalables au démarrage du projet

5/7 Le MOP (suite)

- Organisation requise: structure de gouvernance du projet
- Leadership, délégation et processus décisionnel
- Collaboration interne / externe
- Clarifier les rôles: communication, TI, Services, fournisseurs
- Étapes et échéanciers
- Enjeux
- Risques et plan de mitigation
- Précisions budgétaires, sources de financement
- Gestion du changement
 - ❖ Plan communication
 - ❖ Plan de formation
 - ❖ Plan de support et accompagnement

2.1 Les préalables au démarrage du projet

Clarifier la portée du projet (inclusions et exclusions)

Portée d'affaires:

- ❖ Nombre de pages Web avant, après
- ❖ Nombre de PDF avant, après
- ❖ Nombre de services en ligne
- ❖ Nombre de gabarits qui seront créés

- ❖ Envergure du projet en jours/personnes
- ❖ Durée totale du projet
- ❖ Coût total externe
- ❖ Participation interne requise par Services

- ❖ Fournisseurs qui seront requis (types d'expertises)

Exclusions: réseaux sociaux, version mobile, formulaires dynamiques ou électroniques, services en ligne.

LA REFONTE D'UN SITE WEB

double identité...

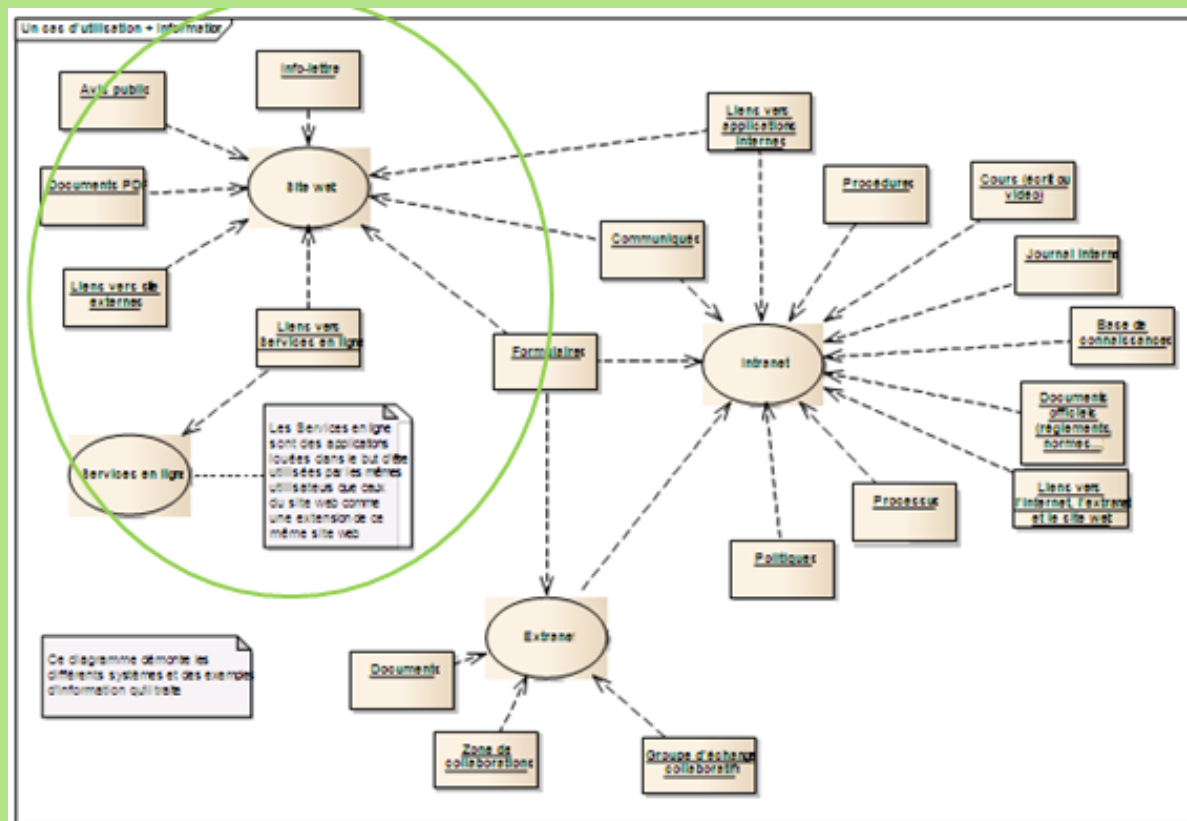


Centre d'expertise
en gestion municipale

2.1 Les préalables au démarrage du projet

Clarifier la portée du projet (inclusions et exclusions)

Portée technologique



2.1 Les préalables au démarrage du projet

6/7 La gestion du changement

- ❖ Préparer une présentation sommaire du MOP
- ❖ Présentations aux instances:
 - DG
 - Services
 - Élus
 - Employés des communications
 - Employés des TI

7/7 La décision:

- ❖ Inscription aux budgets (PTI et fonctionnement)
- ❖ Composition du comité directeur et nomination du champion (mandataire)

2.2 Le projet de refonte

Les 10 étapes

- Étape 1 Démarrage
- Étape 2 Dotation de l'équipe de projet
- Étape 3 Orientations et choix stratégiques
- Étape 4 Choix du gestionnaire de contenu (SGC/CMS)
- Étape 5 Arborescence
- Étape 6 Design et conception
- Étape 7 Développement technologique
- Étape 8 Gestion du contenu
- Étape 9 Tests et approbation
- Étape 10 Lancement



...et la gestion du changement !

LA REFONTE D'UN SITE WEB

double identité...

2.2 Le projet de refonte

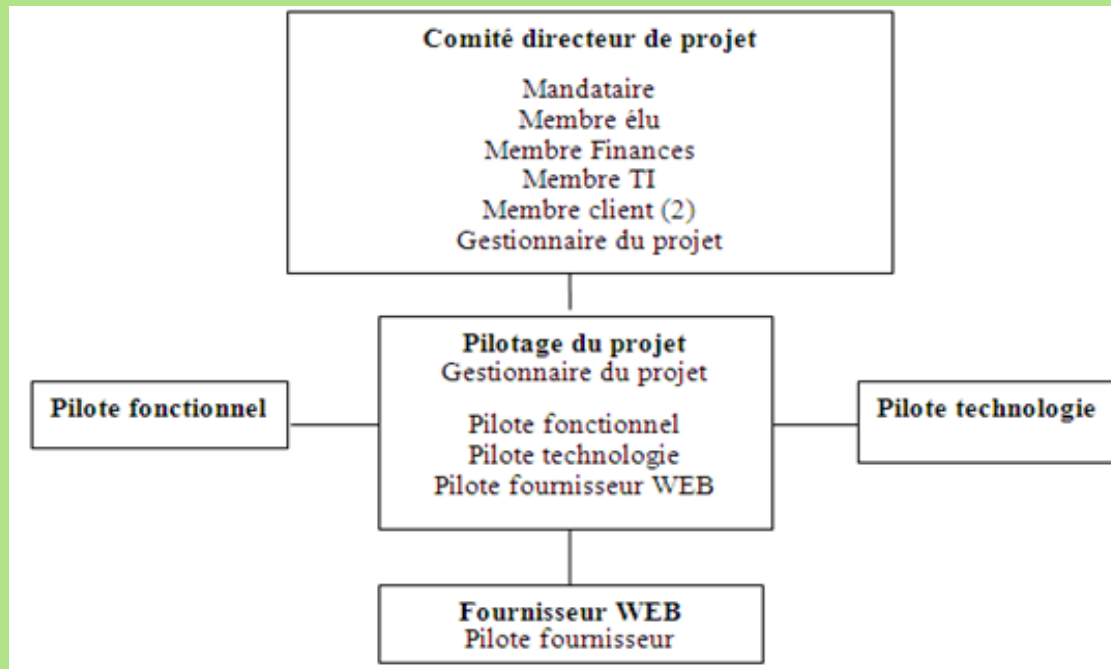
1/10

Démarrage

- Création du comité directeur de projet
- Rencontre de démarrage
- Gouvernance et modalités de fonctionnement

2/10

Dotation de l'équipe de projet



2.2 Le projet de refonte

3/10 Orientations et choix stratégiques

- Positionnement du site (type)

- Orientations graphiques
 - ❖ Image, couleurs, logo
 - ❖ Briefing de création – paramètres

- Considérations technologiques
 - ❖ Plate-forme
 - ❖ Langage
 - ❖ Bases de données
 - ❖ Hébergement
 - ❖ Liens intranet- extranet
 - ❖ Paramètres de sécurité
 - ❖ Liens avec des services internes
 - ❖ Liens avec des services externes

2.2 Le projet de refonte

4/10 Choix du gestionnaire de contenu (CMS)

- Un choix fondamental
- Plusieurs catégories et plusieurs options avec leurs avantages et inconvénients
- Importance des critères et du bon choix

Envergure	Fabricant de CMS	Fabricant de sites WEB avec CMS propriétaire	Communauté de développeurs de CMS
Simple	Caméléon Kentico CMS	Cyber Génération Virtual Graphique Omnimedia, Absolunet	Joomla, WordPress Drupal, Dotnetnuke, Typo 3
Moyenne	Kentico CMS/EMS	Telus, Medianamik	Dotnetnuke
Haute	SharePoint, Sitecore Ektron		

2.2 Le projet de refonte

5/10

Arborescence

- Inventaire des informations
- Liste des services
- Intérêts prioritaires des citoyens
- Les formulaires
- Les grandes portes
- Travail sur les menu
- Défi de navigation
- Préciser les liens et accès croisés
- Automatismes et services en ligne
- Nouveautés
- Nouvelles
- Calendrier des événements

2.2 Le projet de refonte

6/10 Design et conception

- Conception de la page d'accueil
- Conception des pages d'accueil des sections
- Choix des photos
- Design des gabarits
- Production des éléments graphiques

7/10 Développement technologique

- Configuration du CMS
- Développement de gabarits avec le CMS
- Développement de formulaires
- Conversion et transferts des données
- Participation
- Formation des utilisateurs

2.2 Le projet de refonte

8/10

Gestion du contenu

- Travail sur l'arborescence
- Travail sur les menus
- Travail sur la navigation
- Établissement des liens croisés
- Établissement des normes de rédaction
- Révision du contenu actuel
- Courir après tout le monde
- Création de nouveaux contenus
- Révision de textes
- Validation
- Saisie
- Protocole de publication
- Galerie de photos
- Création de formulaires
- Info-lettre
- Etc.

2.2 Le projet de refonte

9/10 Tests

- Tests d'environnement
- Tests de télécommunication
- Tests de vitesse, performance
- Tests de sécurité
- Tests de fonctionnement interne et externe
- Tests des formulaires
- Tests des services en ligne
- Tests de sauvegarde
- Test de connaissance des utilisateurs

2.2 Le projet de refonte

10/10 Lancement

- Campagne de lancement externe
- Campagne de lancement interne

...et la gestion du changement tout au long du projet

- Plan de communication interne (appropriation)
- Plan de communication citoyens (nouveautés)
- Communications
- Plan de formation
- Documentation
- Formation
- Mise en place des mécanismes de support
- Accompagnement

2.3 Les facteurs clefs de succès



1. Un bon MOP
2. Les bonnes personnes aux bons rôles
3. Un lexique terminologique
4. Choisir un CMS 'utilisateurs'
5. Une arborescence bien travaillée
6. Une gestion serrée des ressources internes (échéances et livrables)
7. Une gestion serrée des ressources externes (temps et budget restant)
8. Garder une oreille attentive aux inquiétudes:
 - ❖ Le politique
 - ❖ La direction générale
 - ❖ La direction des communications
9. Gérer avec la fermeté appropriée les tant-qu'à-y-être
10. Planifier dès le départ une phase 2

3. Conseils stratégiques

3.1 Trucs et astuces (coffre d'outils)

3.2 Double identité

3.3 Mission possible



3.1 Trucs et astuces

1. Un plan découpé avec des activités de moins de 5 jours
2. Une contingence budgétaire non divulguée
3. Prévoir plus de calendrier que nécessaire
4. Produire un lexique terminologique dès le départ
5. Prévenir la critique - Comité directeur avec représentation d'élus
6. Savoir où et qui sont les alliés et les détracteurs
7. Des comités directeurs et de pilotage cédulés d'avance pour toute la durée du projet
8. Éviter de mettre trop de temps sur les livrables intermédiaires non visibles
9. Collectionner les bénéfiques et les petites améliorations en cours de route
10. On peut sauter une rencontre du comité directeur de temps en temps, mais toujours tenir les rencontres du comité de pilotage pour savoir où vous en êtes.

3.1 Trucs et astuces (coffre d'outils)

Le coffre d'outils:

- ❖ Plan de projet
- ❖ Organigramme de projet
- ❖ Rôles et responsabilités des intervenants
- ❖ Formulaire de demandes de changements
- ❖ Description du processus d'approbation
- ❖ Chiffrier des points en suspens
- ❖ Liste des risques et scénarios de mitigation
- ❖ Lexique terminologique
- ❖ Ordre du jour type du comité directeur
- ❖ Ordre du jour type du comité de pilotage
- ❖ Gabarit de suivi d'avancement
- ❖ Gabarit de suivi budgétaire
- ❖ Liste des biens livrables

3. 2 Double identité

- Un site WEB est la création d'une entité vivante, ayant sa propre personnalité.
- L'identité virtuelle d'une organisation, de ses services.
- Une identité disponible 24 heures par jour, au moment choisi par sa clientèle pour entrer en relation avec elle.
- Augmentant ainsi la disponibilité, l'accessibilité, la simultanéité et la diversité de présentation.
- Une double identité pour offrir les mêmes informations, les mêmes services.
- Il est important de soigner cette identité.
- Elle doit être cohérente, en continuité et en complémentarité avec son identité physique.

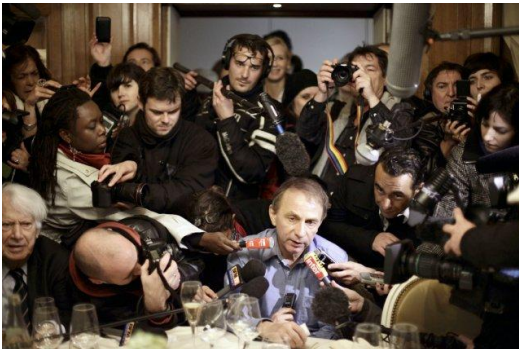
LA REFONTE D'UN SITE WEB

double identité...



3. 2 Double identité

Modifier la dynamique !



Individualité



Accessibilité-Disponibilité
Diversité – Simultanéité

LA REFONTE D'UN SITE WEB double identité...



Centre d'expertise
en gestion municipale

3. 2 Double identité

Soignez votre double identité !



3.3 Mission possible



1. La réalisation d'un site WEB est une mission à haute complexité malgré ce qu'on en pense
2. Ce type de projet touche la mise en valeur, auprès de toute la clientèle, de toute l'organisation.
3. Cela requiert de faire un amalgame sophistiqué d'informations, de services, de connaissances, de perception, de technologies et d'image.
4. Aucun autre projet municipal ne renferme autant de diversité de points de vue.
5. Finalement, pour un site dynamique...faut savoir gérer son actif!

LA REFONTE D'UN SITE WEB

double identité...



Centre d'expertise
en gestion municipale

Fin de l'atelier.

Merci de votre attention.

Michel Demers

Téléphone: 514.983.4218

www.gestionmunicipale.com