



Commune de
Bourg-en-Lavaux

MUNICIPALITE

Rte de Lausanne 2
Case Postale 112
1096 Cully

T 021 821 04 14
F 021 821 04 00
greffe@b-e-l.ch
www.b-e-l.ch

AU CONSEIL COMMUNAL DE BOURG-EN-LAVAU

PREAVIS N° 12/2020

Refonte complète du site internet communal

Date proposée pour les séances :

Commission des finances :

Lundi 7 septembre 2020 à 19h30

Salle des Combles, Maison Jaune, Cully

Commission ad hoc : à convenir



LAVAUX
VIGNOBLE
EN TERRASSES



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



Lavaux, vignoble en terrasses
inscrit sur la Liste
du patrimoine mondial
en 2007

Monsieur le Président,
Mesdames les Conseillères communales,
Messieurs les Conseillers communaux,

1. Introduction

La communication sur internet est un des éléments essentiels de la communication des autorités communales. Elle ne peut pas migrer vers les réseaux sociaux comme facebook ou twitter, ne serait-ce qu'en raison des problèmes considérables de protection de la sphère privée que ces services génèrent, mais aussi pour ne pas devenir « captive » de la plateforme proposée par ces entreprises. Une commune se doit donc d'avoir un site internet performant, accessible, compatible avec tous les supports permettant d'accéder à internet et garantissant un haut niveau de sécurité et de fiabilité. En outre, un site internet doit être compatible avec les autres moyens de communication utilisés (y compris « sur papier »), afin qu'il n'y ait pas de doublons dans l'actualisation.

Or, le site internet de la Commune, qui date de 2012, ne remplit plus ces critères et peut être considéré comme obsolète. Il a connu récemment des problèmes de sécurité aigus qui ont nécessité une adaptation temporairement suffisante, mais pas tenable sur le long terme. En outre, notre site actuel est très figé et souffre de problèmes récurrents de support. Par ailleurs, il n'est pas accessible aux personnes malvoyantes (le cahier des charges exige notamment le respect de la norme WCAG niveau A), ni ne dispose d'une version mobile (alors que c'est sur mobile que la consommation d'internet est désormais la plus importante). Enfin, une « durée de vie » de huit ans pour un site est tout à fait honorable ; les spécialistes recommandent une refonte tous les trois à cinq ans pour des sites régulièrement fréquentés.

Il faut encore ajouter que le site actuel ne comporte pas certaines fonctionnalités importantes pour le bon fonctionnement d'une commune, par exemple un extranet pour le Conseil communal. Ce dernier a d'ailleurs fait la demande qu'il en soit créé un. Toutefois, en raison de la « fracture numérique » (difficultés d'accès à internet en raison du lieu de résidence, de l'âge, de la situation sociale, du niveau de formation ou d'un handicap), il n'est pas question de privilégier internet pour la communication municipale. Même avec un nouveau site plus performant, plus convivial et plus sûr, il n'est pas question de renoncer aux autres canaux d'informations (pilier public, agenda communal, pages communales dans le Courrier Lavaux-Oron, tous-ménages, etc.).

2. Mise en œuvre du projet

Confrontée à un site obsolète dans sa conception et présentant des lacunes de sécurité importantes, la Municipalité a décidé de procéder à une refonte totale. Un groupe de travail a été mis sur pied, composé de Sandra Valenti, secrétaire municipale, Yves Sesseli, boursier, et Jean Christophe Schwaab, municipal. Il a été complété par Jérémy Berthet (Logx sàrl), consultant informatique indépendant et mandataire régulier de la Commune pour les questions liées à internet.

Le groupe de travail a élaboré un cahier des charges (annexé) pour le nouveau site. Il a analysé, puis sélectionné les offres reçues. Il a ensuite auditionné le prestataire sélectionné afin de s'assurer de la qualité de son offre et de préciser les besoins de la Commune, puis préparé la décision de Municipalité d'attribuer le mandat et d'élaborer le présent préavis.

3. Appel d'offres

L'appel d'offres a été envoyé à une série d'entreprises connues pour leurs compétences en la matière, surtout locales (domiciliées sur la Commune ou dans les environs). Nous avons reçu dix offres. Cinq ont été écartées car elles ne correspondaient pas aux critères du cahier des charges. Les cinq offres restantes ont été analysées plus en détails sur la base de critères de sélection et de pondération élaborés par le groupe de travail. Suite à cette analyse, l'offre de Hawaii Interactive l'emporte haut la main, dans quasiment tous les domaines examinés.

4. Le prestataire choisi

La Municipalité a, sous réserve de l'approbation du présent préavis par le Conseil communal, décidé d'attribuer le marché à Hawaii Interactive. Cette offre est la plus complète, fait partie des moins chères et a reçu la meilleure note dans pratiquement toutes les catégories.

Parmi ses points forts :

- Développement sur mesure au lieu d'une simple adaptation de leur propre module.
- Support illimité.
- Pas de score à 0 dans l'évaluation, aucun doute ou gros risque.
- Là où Hawaii n'obtient pas le meilleur score de l'évaluation, aucun point des autres offres n'est si meilleur que dans celle de Hawaii que cela justifierait qu'on les choisisse.
- Approche souple et dynamique (tests pendant l'élaboration).
- Pratiquement pas de recours aux services des « GAFAM ». Le nouveau site ne fera appel aux services ni de google (mais du moteur de recherche d'algolia), ni de google analytics (mais de matomo), ni de dropbox (mais de nexcloud), ni d'amazon. Le projet de nouveau site internet n'accentue donc pas l'emprise des multinationales étatsuniennes de l'internet sur nos prestations numériques, ce qui contribue à renforcer la souveraineté numérique de notre pays.
- Tout ce qui est développé pour la Commune devient propriété de la Commune.
- La maintenance inclut la discussion sur l'évolution du site.

L'offre de Hawaii est certes la plus chère au niveau des frais de maintenance et de support, mais ce n'est pas rédhibitoire et l'offre présente de nombreux avantages en la matière :

- Support téléphonique illimité. Ainsi, on n'hésite pas avant de les appeler en cas de souci ou de nouveau besoin, même mineur. Les autres prestataires fonctionnent avec des systèmes de forfaits d'heures, et l'on hésite à les appeler pour des problèmes ou des développements de faible ampleur, soit parce qu'on

ne veut pas épuiser le solde d'heures, soit parce qu'il est déjà épuisé et que le prix de l'intervention devient prohibitif.

- Serveur privé DPS pour héberger leur système python. Ce système n'est certes pas (encore) standard (même s'il est en plein essor), mais il permet de s'adapter beaucoup mieux aux besoins des utilisateurs que les standards actuels comme drupal ou wordpress. Ces systèmes standards ne sont par ailleurs pas exempts de défauts. Wordpress n'est par exemple pas assez extensible en fonction des besoins, à moins d'entraîner un coût énorme et des pertes de vitesse.

5. Compléments demandés

La Municipalité a par ailleurs demandé à Hawaii Interactive les compléments suivants. Il s'agit d'améliorations par rapport au cahier des charges dont l'importance n'est apparue qu'au cours du processus de sélection.

Français simplifié : de nombreuses personnes, qu'elles soient allophones, illettrées ou souffrant d'un handicap, ont beaucoup de peine à lire les informations officielles, souvent longues et contenant du vocabulaire parfois technique. Il en résulte une discrimination de ces personnes, car leur accès aux communications officielles est restreint. De plus en plus de collectivités publiques publient donc leurs informations en français simplifié/français facile à lire. Il s'agit d'une « traduction » avec des phrases plus courtes et contenant du vocabulaire plus simple. A titre d'exemple, le célèbre site de l'OFSP consacré au coronavirus peut être cité.

Génération de PDF : cette option permet de générer automatiquement des PDF avec toutes les pages du site. Cela est notamment pratique lorsqu'il est nécessaire de publier sous forme écrite une information située sur le site sans devoir la remettre en page.

Plateforme multilingue : le site sera conçu de manière à pouvoir publier certaines des informations dans les langues nationales et en anglais, notamment à l'intention des touristes ou des résidents allophones (hors frais de traduction).

6. Investissements / frais récurrents

Le montant des investissements (selon offre) s'élève à CHF 46'763.35. Ce montant ne prévoit pas de divers et imprévus. Par ailleurs, la Municipalité ne dispose pas encore d'une estimation précise (sur la base d'offres) des frais de traduction d'une partie du site, notamment des informations officielles en français simplifié et des informations touristiques dans d'autres langues. Pour tenir compte de ces frais qui devront être engagés dans le cadre de l'élaboration du nouveau site, ainsi que des inévitables imprévus qui ne manquent pas de survenir dans tous projets informatiques, la Municipalité propose de porter le montant des frais d'investissement à CHF 60'000.-. Les frais annuels récurrents se montent à CHF 4'400.-. Pour rappel, le budget communal 2020 prévoit un montant de CHF 4'000.- (rubrique 190.318.510).

7. Planification de la mise en œuvre

L'offre ne contient pas de planification précise, car cela dépend de la disponibilité de la Commune (et du moment où le Conseil communal se penchera sur le préavis), mais l'expérience montre que cinq à six mois est un délai raisonnable.

Conclusions

Au vu de ce qui précède, nous vous proposons, Monsieur le Président, Mesdames les Conseillères communales et Messieurs les Conseillers communaux, de prendre les décisions suivantes :

le Conseil communal de Bourg-en-Lavaux

vu le préavis N° 12/2020 de la Municipalité du 31 août 2020 ;
où les rapports de la Commission des finances et de la Commission ad hoc chargées
de son étude ;
considérant que cet objet a été régulièrement porté à l'ordre du jour,

décide :

- 1. d'autoriser la Municipalité à procéder à la refonte complète du site internet communal ;**
- 2. d'octroyer à cet effet un crédit d'investissement de CHF 60'000.- ;**
- 3. de laisser la compétence à la Municipalité quant au choix du mode de financement et, en cas d'emprunt, du moment, ainsi que des modalités de l'emprunt, ceci en conformité avec l'article 4 alinéa 7 de la loi sur les communes (LC) ;**
- 4. d'amortir l'investissement par annuités égales sur cinq ans au maximum (chapitre 19), la première fois au budget 2021.**

AU NOM DE LA MUNICIPALITE

Le syndic

La secrétaire

Jean-Pierre Haenni

Sandra Valenti

Préavis adopté par la Municipalité dans sa séance du 31 août 2020

Annexe : cahier des charges

Délégué de la Municipalité : M. Jean Christophe Schwaab



Commune de
Bourg-en-Lavaux

MUNICIPALITE

Rte de Lausanne 2
Case Postale 112
1096 Cully

T 021 821 04 14
F 021 821 04 00
info@b-e-l.ch
www.b-e-l.ch

Plateforme internet communale

Cahier des charges destiné à un appel d'offres
pour la Commune de Bourg-en-Lavaux



LAVAUX
VIGNOBLE
EN TERRASSES



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



Lavaux, vignoble en terrasses
inscrit sur la Liste
du patrimoine mondial
en 2007



1. Présentation	3
1.1. Situation actuelle	3
1.2. Vocabulaire	3
1.3. Structure du cahier des charges.....	3
1.4. Objectifs généraux	4
2. Champ fonctionnel.....	6
2.1. Arborescence générale	6
2.2. Pilier public.....	7
2.3. Actualités.....	8
2.4. Agenda.....	9
2.5. Guichet virtuel : Réservation de salles.....	10
2.6. Guichet virtuel : Boutique et paiement	10
2.7. Activités du conseil communal.....	11
2.8. Espace protégé - Extranet	12
3. Design et maquette	13
3.1. Généralité.....	13
3.2. Maquette	13
3.3. Accessibilité	14
4. Considérations techniques.....	15
4.1. Généralités	15
4.2. Infrastructures	16
5. Considérations contractuelles	17
5.1. Reprise des données.....	17
5.2. Maintenance.....	17
5.3. Planification du projet	17



1. Présentation

1.1. Situation actuelle

La commune de Bourg-en-Lavaux dispose depuis fin 2013 d'un site communal unique conçu pour répondre aux besoins identifiés après la fusion de 5 communes en 2011. La mise en place du site internet actuel, assurant essentiellement une présentation structurée des informations destinées aux publics et quelques intégrations avec des services externes, à l'instar de la réservation des salles communales, constituait la première brique d'une révision complète des systèmes d'information de la commune.

Ainsi, plusieurs besoins, identifiés a posteriori, dans un plan stratégique pour l'informatique communale, n'ont pas été pris en compte au moment de concevoir la plateforme internet. D'autres ont été laissés de côté dans l'idée que d'autres systèmes logiciels viendraient y répondre avec une intégration légère sur la plateforme internet, par exemple un système de type GED pour un accès sécurisé aux documents destinés à un public restreint (Conseil Communal).

Le site internet actuel nécessiterait des travaux importants ou des changements de conception pour répondre aujourd'hui à ces besoins spécifiques de la commune. De plus, l'environnement technologique général sur internet a grandement évolué depuis 2013, sur le plan de la sécurité par l'exigence du cryptage des connexions à travers TLS/SSL, absent de la plateforme actuelle, ou encore la généralisation d'appareils mobiles avec des écrans plus petits et la nécessité pour un site d'adapter sa présentation.

Dès lors, la commune estime judicieux de renouveler complètement sa plateforme internet en 2020, à part d'un cahier des charges pour un appel d'offres reprenant les aspects déjà en place et fonctionnels depuis 2013 et le complétant avec de nouvelles exigences.

1.2. Vocabulaire

Afin de clarifier la suite de ce document, les termes ci-après seront employés avec la définition suivante :

- Visiteur : Une personne parcourant la plateforme dans le but d'y consommer de l'information sans disposer d'un accès authentifié
- Utilisateur : Une personne disposant d'un accès authentifié à la plateforme et des droits de modification de son contenu
- Utilisateur expert : Une personne disposant de privilèges étendus sur la plateforme pour opérer des tâches administratives nécessitant de faibles connaissances techniques
- Page statique : Une page de la plateforme dont l'emplacement au sein de l'arborescence et le contenu est géré exclusivement par un utilisateur. Le terme « statique » se rattache au fait qu'aucun processus automatisé n'intervient sur la page.

1.3. Structure du cahier des charges

Ce cahier des charges est rédigé dans le but d'obtenir, de la part des entreprises sollicitées, des offres et des évaluations des coûts. Il n'entre donc pas dans le détail de chaque demande et invite les entreprises à se positionner et proposer ses propres solutions aux besoins décrits.

Certains des éléments posés comme des exigences n'ont pas forcément à être implémentés dans la première version de la plateforme désirée en 2020. En fonction des offres reçues et de ses propres contraintes budgétaires, la commune se positionnera sur ce qu'elle souhaite réaliser dans une première version, ce qu'elle souhaite réaliser dans un second temps et ce qui ne sera éventuellement pas réalisé ou réalisé à l'aide d'autres systèmes techniques à sa disposition.



Il est cependant essentiel pour la commune de savoir si la plateforme proposée en réponse à l'appel d'offres est en mesure de couvrir l'ensemble des exigences exprimées et à quel coût. Elle remercie les prestataires sollicités de garder cela à l'esprit dans l'établissement de leurs offres et de les détailler suffisamment pour la prise de décision.

1.4. Objectifs généraux

Lors de la conception du site actuel, la commune s'est appuyée sur trois axes qui doivent aussi servir de vision d'ensemble pour le nouveau site.

- Communication aux administrés
- Interaction avec les administrés
- Tourisme et informations tous publics

Avec l'expérience et le recul, l'on peut considérer un quatrième axe que la commune souhaiterait voir émerger :

- Interaction avec les intervenants externes à l'administration

1.4.1. Communication aux administrés

La plateforme internet de la commune sert en premier lieu de dépôt d'informations destinées à ses citoyens. L'on retrouve des informations de natures diverses : que cela soit des renseignements généraux sur les différentes parties de l'administration (rôles et missions, formulaires PDF à imprimer, numéros de contacts) au travers de pages statiques, la reprise de contenus temporaires affichés au pilier public (mises à l'enquête, annonces de travaux), l'agenda communal dont il existe aussi une version papier distribuée à la population en début d'année (manifestations, jours de ramassages des déchets, etc.).

La plateforme internet offre l'avantage de pouvoir être mise à jour aussi souvent que nécessaire contrairement aux supports papier et de ne pas être dépendante, notamment pour des informations à courte durée de vie, des canaux de distribution que sont la poste ou les journaux locaux.

La difficulté étant de pousser les citoyens à se rendre régulièrement sur la plateforme internet, il sera intéressant d'étudier et proposer des solutions permettant aux visiteurs de « s'abonner » pour être notifiés lors de mise à jour des parties les plus dynamiques du site.

1.4.2. Interaction avec les administrés

L'on peut résumer cet axe aux services offerts par un guichet virtuel permettant aux citoyens de réaliser certaines procédures avec l'administration communale sans avoir à se déplacer dans les bureaux.

Avec l'expérience, l'on s'aperçoit que le nombre de services virtualisable reste restreint, du fait de la nécessité de pouvoir authentifier avec certaines garanties le citoyen demandant une procédure administrative.

La taille de la commune et donc le volume de demandes administratives ne lui permettent pas, pour le moment, d'envisager des investissements lourds pour offrir une administration virtuelle complète.

Dans cette première approche du renouvellement de sa plateforme internet, la commune envisage de reprendre les services existants (réservation de salle) et d'ajouter une procédure administrative à son guichet virtuel. Cette dernière s'appuie sur la demande d'établissements d'un système de paiement en ligne.

Cependant, elle veillera à ce que l'offre retenue donne des garanties sur les capacités futures de la plateforme à intégrer des processus complémentaires, ainsi qu'à intégrer l'authentification à travers SwissID (<https://www.swissid.ch>) qui se développe actuellement.



1.4.3. Tourisme et information tous publics

La plateforme de la commune est une vitrine pour l'extérieur et sert à la promotion d'elle-même, mais aussi plus généralement la région de Lavaux. Avec l'inscription de la région au patrimoine mondial de l'UNESCO et le développement marqué de l'œnotourisme dans le canton de Vaud ces dernières années, le site est susceptible d'être visité par un public extérieur toujours plus nombreux.

En ce sens, le design visuel du site internet devait être soigné et refléter l'esprit de la région auprès du visiteur. Cette mission a été réussie avec le site actuel, par exemple avec les couleurs vertes et marrons qui rappellent les couleurs de la vigne ou encore l'usage de visuels mettant en avant le panorama et le vignoble.

Ce document se concentre essentiellement sur les aspects fonctionnels de la plateforme demandée, mais la commune souhaite que les prestataires répondant à l'appel d'offres soient sensibles dès le début à cet aspect important du développement de la plateforme.

1.4.4. Interaction avec les intervenants externes à l'administration

L'administration communale et la municipalité de laquelle elle dépend travaillent de concert avec le conseil communal. Suite à la fusion de 2011 ou encore au passage vers le système proportionnel en 2016, le conseil communal se « professionnalise » dans son fonctionnement, mais manque d'outils informatiques pour accompagner ce changement.

Les contraintes sont trop fortes pour permettre des accès aux systèmes internes de l'administration aux conseillers et la mise en place d'un véritable extranet trop lourde par rapport aux besoins.

Face à cette situation, la commune estime que le passage par un espace authentifié directement sur sa plateforme internet pourrait apporter une solution simple et légère aux besoins d'interactions entre l'administration et le conseil communal, essentiellement contenue au partage de documents.

Il s'agit là d'une véritable nouveauté qui n'avait jamais été anticipée jusqu'à présent, elle est détaillée dans la mesure du possible au chapitre « Espace protégé – Extranet » et la commune souhaite que les offres soient suffisamment explicites et claires sur la manière dont elles envisagent de traiter la problématique exposée.



2. Champ fonctionnel

2.1. Arborescence générale

2.1.1. Description des besoins

Le site actuel fait reposer son arborescence sur 2 piliers rigides:

- Vie pratique : regroupe les pages concernant les autorités, l'administration et les services destinés assez directement aux habitants, mais aussi certains services pouvant être utilisés par des externes, comme la réservation de salles.
- Découvrir : regroupe les pages essentiellement destinées aux visiteurs et touristes sur le territoire communal.

Cette structure actuelle a le mérite d'être simple, mais certaines activités qui ont gagné en importances de la commune ne se retrouvent pas suffisamment mises en avant et il n'est pas possible de créer aisément de nouveaux points d'entrée au premier niveau de la plateforme actuelle.

Les services de type « Guichet virtuel » devraient être directement accessibles et considérés comme un ensemble de modules dynamiques, en dehors de l'arborescence « statique ». Plusieurs liens vers des services peuvent se retrouver après sur d'autres pages thématiques dans l'arborescence principale.

Le vin et la viticulture étant un secteur mixte et important de la commune entre tourisme et activité locale, devrait disposer de son entrée propre au premier niveau de l'arborescence aussi.

La commune ne s'est pas encore définitivement positionnée sur une nouvelle arborescence. Elle imagine, cependant, les changements suivants :

- Vivre à Bourg-en-Lavaux : reprendrai les pages de « Vie pratique » et « Vie locale » actuellement sous la colonne « Vie pratique ».
- Bourg-en-Lavaux officiel : reprendrai les pages « Autorités » et « Administration » actuellement sous la colonne « Vie pratique ».
- Découvrir Bourg-en-Lavaux : reprendrai les pages « Présentation », « Tourisme & Loisirs », « Hébergement » et la partie « Restaurant » de « Restaurant & Caveaux » actuellement sous la colonne « Découvrir ».
- Vin de Bourg-en-Lavaux : reprendrai les pages « Vin & Viticulture » et la partie « Caveaux » de « Restaurant & Caveaux » actuellement sous la colonne « Découvrir ».

Les modules « Guichet virtuel », « Pilier public », « Actualité » et « Agenda » sont des éléments dynamiques et devraient se situer hors de l'arborescence générale. Ils seront mis en avant et accessibles sur la page d'accueil, ainsi que lorsqu'un visiteur navigue sur les pages du site.



2.1.2. Exigences de la solution

Fort de ce qui précède, la solution proposée doit disposer des éléments suivants pour l'arborescence générale :

- Le design et la solution technique offrent un degré de flexibilité pour ajouter ou retirer une entrée principale de l'arborescence. Selon les capacités techniques de la solution, des limitations intermédiaires peuvent être acceptables, par exemple une limitation à 5 points d'entrées maximum.
- La création, l'édition ou le retrait d'une entrée principale de l'arborescence doit être possible pour des utilisateurs « experts » avec des connaissances techniques, il n'est pas indispensable que des utilisateurs de base puissent le faire.
- La création, l'édition ou le retrait de pages et de niveaux dans l'arborescence doit être possible pour des utilisateurs sans aucune connaissance technique.
- Toute page doit pouvoir se retrouver à plusieurs emplacements de l'arborescence et son édition doit impacter chaque « copie ».

2.2. Pilier public

2.2.1. Description des besoins

Sur le site actuel, il existe un point dans l'arborescence des pages « Pilier public » et un module « Information » visible sur la page d'accueil qui permet d'afficher du contenu à durée limitée dans le temps. Cependant, le pilier public doit être vu comme une structure à part et la solution actuelle ne convient pas vraiment.

Le contenu doit aussi être catégorisé dynamiquement pour que le visiteur puisse rapidement trouver l'information courante relative à une thématique (enquête publique, avis de perturbation de circulation, avis de police, etc.). Un même contenu devrait potentiellement pouvoir entrer dans plusieurs catégories.

Le contenu qui doit y être présenté a généralement une durée de vie limitée dans le temps, même si cette durée de vie n'est pas forcément connue à l'avance. Certains contenus sont cependant illimités.

A la différence d'une page statique dans l'arborescence standard, un visiteur doit pouvoir se rendre compte facilement que du nouveau contenu a été ajouté au pilier public ou du contenu existant modifié. C'est un avantage d'une plateforme internet vis-à-vis des piliers publics réel dans les rues, il est nécessaire d'en tirer parti. Le visiteur devrait avoir la possibilité de s'abonner au pilier public ou une catégorie de ce dernier pour bénéficier de notifications sur son ordinateur ou téléphone mobile.

2.2.2. Exigences de la solution

- Module de présentation de contenu à durée de vie limitée (possibilité d'enregistrer une date de début et de fin de publication) et catégorisable indépendamment de l'arborescence du site
- Affichage de l'historique des publications et modifications du contenu avec filtre par catégorie
- Possibilité de gérer des notifications de type « web push » pour le pilier public
- Présentation « attractive » des catégories en vue de l'exploration du contenu



2.3. Actualités

2.3.1. Description des besoins

L'on se réfère ici exclusivement au module « News » du site actuel. Ce dernier se présente comme un agrégat de pages ordonnées par date décroissante. La date prise en compte est un paramètre saisi par l'utilisateur au moment de publier son actualité et qu'il peut modifier a posteriori.

Le système actuel affiche tel quel la date saisie, sans préciser qu'il s'agit uniquement de la date de publication de l'information qui peut concerner un événement ou des mesures qui entreront en vigueur dans un futur plus ou moins proche que la commune souhaite mettre en lumière sous forme d'annonce préalable. Si l'utilisateur paramètre la date pour la faire correspondre à l'information contenue dans l'actualité, alors il prend le risque de la voir monopoliser le haut des « News » pour plusieurs semaines, privant des informations à plus court terme de la visibilité qu'elles devraient avoir.

Les améliorations demandées pour les modules « Pilier public » et « Agenda » (voir ci-dessous) devraient atténuer ce phénomène dans lequel le module « Actualité » est détourné de son fonctionnement initial pour pallier à leurs faiblesses conceptuelles. Cependant, la commune aimerait qu'un travail de réflexion soit mené dans la conception du module « Actualité » pour présenter l'information la plus clairement possible aux visiteurs.

La date de publication décidée par l'utilisateur et faisant foi pour l'ordonnancement des actualités doit être affichée de manière discrète, pour information, et préciser qu'il s'agit d'une date de publication. De plus, le titre et une partie du contenu de l'actualité doivent être mis en avant. Actuellement, le site propose un système de « sous-titre » pour compléter le titre, mais l'espace réservé pour l'affichage de ce dernier sur la page d'accueil est trop faible et il serait préférable d'afficher les premières lignes du contenu de l'actualité.

Il serait intéressant de proposer une formule aux utilisateurs, pour qu'ils puissent établir des « Actualités » avec une récurrence. Ainsi, l'actualité récurrente se republie un certain nombre de fois sans son intervention.

2.3.2. Illustration du besoin

La mise des vins de la commune permet d'illustrer le besoin d'une actualité récurrente. (<http://b-e-l.ch/content/8ème-mise-des-vins-des-domaines-de-la-commune-de-bourg-en-lavaux-0>)

Cet événement a lieu chaque année le dernier vendredi de février. Il est évidemment inscrit dans l'agenda et annoncé sur le pilier public.

Cependant, le responsable des vins de la commune souhaite mettre en valeur l'événement et inciter les gens intéressés à réserver la date par une actualité au début du mois de décembre. Il serait intéressant que l'actualité soit republiée quelques fois avant la date de l'événement. Dans le module imaginé, il pourrait paramétrer son actualité de manière à ce qu'elle soit republiée dynamiquement 5 fois tous les 15 jours, s'affichant ainsi à début décembre lors de la rédaction et ensuite à mi-décembre, début et mi-janvier, ainsi que début et mi-février.



2.3.3. Exigences de la solution

- Les actualités doivent être présentées de manière claire pour le visiteur sur la page d'accueil : la date de publication de l'information doit être présente, mais discrète, le titre et le début du texte de l'actualité mis en avant.
- Une fonctionnalité permettant la republication dynamique d'une actualité ou, à défaut, la possibilité d'entrer plusieurs dates de publications serait un plus.
- Comme pour le pilier public, une possibilité de s'abonner au fil d'actualité et d'être notifié en cas de nouvelle actualité serait bénéfique au visiteur

2.4. Agenda

2.4.1. Description des besoins

Le module du site actuel ne convient absolument pas. L'agenda général est regroupé dans 12 pages statiques et l'agenda affiché en page d'accueil doit être mis à jour à la main par copier-coller.

La commune regroupe dans l'agenda les événements liés aux autorités, les activités dépendantes de l'administration ou d'organes parapublics et pour la plus grande partie, les manifestations organisées par les sociétés locales.

Elle souhaiterait que l'agenda repose sur un véritable calendrier informatique et structuré. Le visiteur devrait pouvoir consulter le calendrier selon des vues usuelles (annuelle, mensuelle, hebdomadaire, listing des événements à venir) dans un espace dédié et visualiser la liste des événements à venir directement sur la page d'accueil.

Le nombre d'éléments de la liste affichée en page d'accueil doit être dynamique. Elle doit dépendre à la fois du nombre d'événements qui débiteront dans un espace temporel fixe (en principe les 7 prochains jours), mais doit aussi afficher un minimum d'événements si le calendrier n'est pas très chargé sur les jours à venir pour conserver un équilibre visuel sur la page d'accueil. Les chiffres exacts seront à déterminer avec la commune et devraient pouvoir être modifiés après mise en place de la plateforme.

La possibilité, pour un visiteur, d'exporter le contenu de l'agenda communal au format standard « iCalendar » pour l'importer dans son propre système d'agenda ou encore de s'abonner au calendrier communal pour bénéficier directement des mises à jour dans son agenda serait un véritable plus.

En ce qui concerne les ajouts et modifications d'événements, la commune souhaite ouvrir des accès à certains acteurs en dehors du personnel communal, il faudrait donc que le système de droits de la plateforme permette de limiter des accès en écritures au module « Agenda » et si possible uniquement sur certaines catégories.

Finalement, la commune établit chaque fois en fin d'année le gros de l'agenda pour l'année suivante. Il faudrait disposer d'un moyen technique d'importer en masse environ 250 événements référencés. La commune s'appuie actuellement sur un tableau « Excel » de référence, mais selon les limitations techniques d'un module d'agenda, un utilisateur expert ou le support informatique se dotera d'un outil permettant la conversion du tableur vers un format « iCalendar » par exemple. Ce processus est déjà en place, l'administrateur du site actuel dispose d'un outil lui permettant de convertir le contenu du tableur vers des pages « HTML » pour les insérer dans le site.



2.4.2. Exigences de la solution

- Un module agenda qui repose sur un système de calendrier informatique, similaire à des services comme « Google Calendar »
- Des affichages d'informations prévus pour la consultation en mode calendrier ou liste selon le contexte (événement à venir en page d'accueil, consultation générale du calendrier)
- Une possibilité de « catégoriser » les événements, soit au sein d'un même calendrier, soit en ayant la possibilité de gérer plusieurs calendriers
- Des accès en écriture uniquement pour l'agenda et limités à certaines « catégories »
- Une capacité technique d'importation en masse d'événements
- Si possible, une capacité technique d'exporter des événements dans le format standard « iCalendar » ou de s'abonner au calendrier communal

2.5. Guichet virtuel : Réservation de salles

2.5.1. Description des besoins

La commune utilise la solution de gestion communale « NEST » en partenariat avec l'intégrateur Prime Technologies. Cette dernière propose un module dédié à la réservation des salles communales en ligne.

Actuellement, un simple lien transporte le visiteur en dehors du site internet vers la plateforme de réservation en ligne. La commune souhaiterait une intégration plus poussée du service de réservation offert par « NEST », directement comme un sous-module du site internet.

Le module serait accessible par l'entrée générale « Guichet virtuel » et par des liens ciblés depuis des pages dédiées aux différentes salles dans l'arborescence standard.

2.5.2. Exigences de la solution

- Intégration avec le module de gestion de salle proposé par « NEST » directement dans le site internet

2.6. Guichet virtuel : Boutique et paiement

2.6.1. Description des besoins

La commune aimerait pouvoir vendre différents articles en ligne. Que ce soit du vin, des verres marqués du blason communal ou encore des drapeaux.

Elle aimerait aussi pouvoir permettre aux citoyens de commander l'attestation de domiciles qui doit être soit payée en avance pour envoi postal, soit retirée auprès de l'administration contre paiement au moment du retrait.

La liste n'est pas exhaustive et d'autres articles pourraient s'ajouter à l'avenir.

Le logiciel « NEST » offre des services dans le domaine avec intégration complète du processus de vente jusqu'à la comptabilité, mais la commune craint qu'il soit lourd et coûteux à mettre en place en regard des volumes réels de vente.

Ainsi, elle souhaiterait évaluer les variantes entre un espace léger « e-Commerce » avec paiement en ligne avec un back end spécifique sur le site internet et une intégration avec le logiciel de gestion communale en back end.



2.6.2. Exigences de la solution

- Un espace permettant la commande et le paiement de différents produits proposés par la commune.
- Une évaluation de l'opportunité d'intégrer les services de « NEST » en la matière, en tenant compte d'un volume relativement faible de commandes.

2.7. Activités du Conseil communal

2.7.1. Description des besoins

La commune souhaiterait que les visiteurs puissent retrouver avec une certaine facilité les décisions du conseil communal.

Actuellement, l'affichage des séances du conseil se résume à un ensemble de fichiers PDF ordonné par date de séance (<http://www.b-e-l.ch/content/séances-du-conseil-2019>). Il est très difficile pour un visiteur de retrouver le contenu d'un préavis et la décision du conseil le concernant s'il ne sait pas quand celui-ci a été soumis.

Il serait donc souhaitable de disposer d'un module permettant de structurer chaque séance du conseil par un ensemble d'entrées comprenant : no d'ordre, une catégorie (ordre du jour, procès-verbal, préavis, motion, etc.), un code, un titre, une décision, un lien vers le document correspondant. Bien évidemment, ce module se couplerait avec une possibilité de réaliser des recherches sur les entrées ainsi structurée et limitée à cet espace du site.

2.7.2. Illustration du besoin

Une séance du conseil pourrait se présenter ainsi. Chaque ligne correspondant à un contenu structuré dans la plateforme internet. Les liens vers les documents se feraient dans la colonne titre. Pour les besoins de l'illustration, la colonne « Décision » est fictive par rapport aux décisions réelles du conseil :

Date : 24 juin 2019

Lieu : Salle des Mariadoules, Aran

No	Catégorie	Code	Titre	Décision
1	Ordre du jour	-	Avis de convocation et ordre du jour	Approuvé
2	Préavis	05/2019	Rapport de gestion 2018	Approuvé
3	Préavis	06/2019	Comptes 2018	Approuvé
4	Préavis	07/2019	Surveillance intelligente du réseau d'eau	Approuvé amendé
5	Préavis	08/2019	Achat de poubelles pour déchets urbains	Refusé
6	Communication	04/2019	Décompte des travaux du préavis no 03/2016 – Réseau d'eau du chemin Neuf (Epresses) et des Chapelles (Cully)	-
7	Motion	-	Urgence climatique	Transformé en postulat



2.7.3. Exigence de la solution

- Un module permet à l'utilisateur (en l'occurrence le secrétaire du conseil) de saisir de manière structurée les séances du conseil et les entrées des objets débattus.
- Le même module présente aux visiteurs les saisies des séances et lui permet de faire des recherches bornées au module.
- La recherche prend en compte le contenu structuré sur site et si possible le contenu des documents lié au format PDF.

2.8. Espace protégé - Extranet

2.8.1. Description des besoins

Une partie des intervenants dans la vie de la commune, en particulier les conseillers communaux, ne disposent pas d'accès au réseau interne de l'administration. De son côté, la commune ne dispose pas d'un système de gestion documentaire susceptible de fournir un service de partage de fichier à l'extérieur.

Ces intervenants ont besoin de mettre à disposition des documents parfois volumineux à disposition d'un public restreint (membres d'une commission, municipal chargé d'un dossier, etc.) et le système d'échange d'e-mail est vite limité et le recours à des services publics du secteur privé comme Dropbox pas toujours adéquat pour des raisons de confidentialité ou de multiplication des plateformes selon les préférences de chacun.

La commune souhaiterait disposer d'une zone dans sa plateforme internet dont l'accès en consultation et en édition puisse être restreint à certains comptes utilisateurs ou groupe de compte utilisateurs. Cette zone disposerait de sa hiérarchie propre et au minimum chaque « sous-zone » de premier niveau devrait pouvoir disposer de droits différenciés.

Ainsi, une sous-zone pourrait être réservée à l'ensemble du conseil communal et des pages présenter les rapports des commissions d'études pour chaque préavis, alors qu'une autre sous-zone serait réservée aux travaux exclusif de la commission des finances ou de gestion qui ont accès à des documents parfois sensibles n'étant pas supposé arriver sous les yeux du reste du conseil communal.

Cette zone serait principalement orientée « Fichier », il faudrait donc aussi disposer d'un module qui permette facilement de lister, ajouter, remplacer ou supprimer des fichiers sur une page du navigateur.

2.8.2. Exigence de la solution

- Un espace sur la plateforme dont la consultation puisse être restreinte à des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs
- Compte tenu du faible nombre de mutations des accès, la création/suppression de comptes et l'attribution à des groupes peut être réservée uniquement à des utilisateurs experts disposant de droits d'administration de la plateforme
- Cet espace doit offrir des facilités ergonomiques pour les utilisateurs y accédant en ce qui concerne le traitement de fichiers



3. Design et maquette

3.1. Généralité

Ce chapitre concerne essentiellement les attentes en termes d'ergonomie et d'apparence visuelle de la plateforme.

L'offre n'a pas besoin de contenir une maquette définitive, mais un aperçu visuel basique de type « wireframe » pour avoir une idée de l'agencement des différents aspects fonctionnels sera apprécié.

La commune ne souhaite pas forcément qu'un design et la charte graphique soient complètement réinventés sans tenir compte de la base existante ni que celui-ci soit travaillé dans l'esprit « attrait de client » que l'on pourrait attendre d'une plateforme d'entreprise. En tant qu'organisme public, la commune souhaite surtout un design fonctionnel, lisible et offrant une accessibilité la plus complète possible.

Cependant, comme discuté dans la partie sur l'axe « Tourisme et information tous publics », une sensibilité particulière sera demandée pour retranscrire l'esprit local au travers du design final de la plateforme.

La commune dispose des droits sur tous les éléments d'images utilisées sur le site actuel et le prestataire est encouragé à s'en servir dans la nouvelle maquette.

3.2. Maquette

3.2.1. Page d'accueil

La page d'accueil de la plateforme doit présenter en évidence :

- Un aperçu du contenu récemment ajouté ou modifié au pilier public
- Les actualités récentes
- Les événements à venir dans les prochains jours

Les valeurs exactes pour ce qui est considéré comme « récents » ou « prochains jours » seront déterminées ultérieurement entre la commune et le prestataire qui sera retenu.

Cependant, la maquette de la page d'accueil pourrait proposer une solution de type « infinite scrolling » (https://scrollmagic.io/examples/advanced/infinite_scrolling.html) permettant de remonter l'historique des actualités et du pilier public sans limitation.

La page d'accueil doit aussi proposer un accès mis en évidence au guichet virtuel ainsi qu'un espace réservé à la visibilité des numéros et adresses de contacts importants de la commune (administration communale, urgences, etc.).

Finalement, une possibilité de réaliser des recherches sur le site doit être présente et suffisamment visible pour le visiteur.

3.2.2. Autres pages

De manière générale, le visiteur doit savoir où il se trouve dans l'arborescence et disposer en tout temps d'un menu lui permettant de se rendre dans d'autres sections du site, y compris pour accéder aux modules spéciaux comme le pilier public ou l'agenda.

Il convient de prévoir, comme sur la colonne de droite du site actuel, un espace « contextuel » sous forme de « blocs » de contenu que les utilisateurs peuvent créer ou modifier et décider d'associer à une ou plusieurs pages.

De même que pour l'accueil, la possibilité d'effectuer des recherches sur le site doit être affichée en tout temps.



3.3. Accessibilité

3.3.1. Personnes avec handicap

En tant qu'institution publique, la commune se doit d'avoir une plateforme internet pensée pour être accessible au plus grand nombre, et notamment aux personnes avec handicap.

Des mesures simples peuvent être intégrées dès le début dans le design et la charte graphique de la plateforme.

Notamment :

- Les éléments textuels utilisant des polices lisibles et de grandes tailles
- Une palette de couleurs suffisamment contrastée en tenant compte des daltonismes les plus courants
- La possibilité d'intégrer un texte de substitution associé à une image
- La possibilité d'atteindre les éléments essentiels (entrées de menu, liens vers des modules, champs de formulaires) à l'aide de la touche « tabulation »

Un respect du niveau A des directives WCAG 2.0, au minimum, serait un véritable plus pour le choix d'une plateforme (<https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>).

3.3.2. Version « mobile »

La plateforme doit être adaptative pour offrir un maximum de ses fonctionnalités en cas de visite par un écran de petite taille, à l'instar d'un téléphone mobile ou d'une tablette.

L'on peut admettre que certaines des fonctionnalités les plus évoluées deviennent partiellement disponibles (par exemple, réserver une salle ne serait pas intégré au site « mobile », mais renverrait vers l'application « NEST » comme aujourd'hui) ou encore indisponibles (le back end du module boutique par exemple n'a pas besoin d'être disponible sur mobile).

Dans la mesure du possible, la version « mobile » de la plateforme doit être pensée en tenant compte des contraintes spécifiques de tels appareils comme l'utilisation du « touch » au lieu d'une souris.



4. Considérations techniques

4.1. Généralités

4.1.1. Compatibilité et respect des standards

La plateforme doit être compatible avec les navigateurs les plus courants. Le code, généré pour le rendu, doit être le plus proche possible des standards du W3C.

La partie publique doit aussi être indexable par les moteurs de recherches usuels, dans tous les cas pour l'arborescence statique et dans la mesure du possible pour les modules plus dynamique comme le pilier public ou l'agenda.

De manière générale, toute page du site, qu'elle soit statique ou générée par un module plus dynamique doit correspondre à une URL unique et récupérable pour transmission à un tiers, ainsi qu'offrir une navigation propre à l'aide des fonctions standards des navigateurs (boutons « Précédents », « Suivants », « Rafraîchir », etc.)

4.1.2. Référencement

En plus de la capacité d'être indexé, toutes les mesures doivent être prises pour assurer le meilleur référencement possible sur les moteurs de recherches usuels.

Il s'agit bien, ici, de référencement organique. La commune n'a pas l'intention de faire une promotion par des services payants sur les moteurs de recherche.

4.1.3. Gestion de contenu

Les utilisateurs doivent pouvoir éditer et mettre en forme le contenu d'un élément de manière simple à l'instar d'un logiciel de traitement de texte. Ils doivent, de plus, pouvoir intégrer facilement des objets multimédias (images, vidéos) dans leur contenu et ces éléments doivent être réutilisables dans d'autres contenus s'ils ont été « uploadé » chez l'hébergeur.

L'envoi de fichier en « upload » (multimédia ou fichier PDF) doit répondre à une procédure simple, mais doit tout de même demander à l'utilisateur de classer son contenu dans une structure de répertoires.

Finalement, un mode « expert » doit exister pour permettre à un utilisateur avec les connaissances techniques requises d'éditer directement le code HTML/CSS d'un contenu afin de dépasser si nécessaire les contraintes de l'éditeur standard ou ajouter du contenu qui aurait été généré en dehors du site pour un usage spécifique.

Ce mode « expert » doit aussi permettre d'intégrer du contenu provenant d'un site externe sous forme d'une balise « iframe » et la plateforme doit autoriser un maximum des attributs de telles balises.

4.1.4. Recherches

La plateforme doit disposer d'un moteur de recherche performant et ne dépendant pas d'un service externe comme Google.

Le moteur doit permettre des recherches simples sur le contenu textuel de la plateforme, mais doit aussi permettre à l'utilisateur de filtrer ou cibler ses recherches sur une partie de l'arborescence, une catégorie du pilier public, etc.

Une capacité du moteur à analyser et présenter le contenu textuel des fichiers PDF hébergé sur la plateforme serait un véritable plus.



4.1.5. Évolutivité

La plateforme doit être conçue dans l'esprit que de nouvelles fonctionnalités ou des modifications aux fonctionnalités existantes puissent être demandées par la commune après la mise en production.

En particulier, il a été relevé précédemment une potentielle intégration du SwissID pour l'authentification vers un guichet virtuel. Un tel guichet virtuel devrait aussi faire appel à un système de gestion de formulaires relativement complexe.

Aussi, la commune pourrait souhaiter faire traduire proprement les parties de la plateforme qui concernent l'axe touristique et donc faire évoluer la plateforme vers une gestion multilingue.

4.1.6. Statistiques d'usage

La commune doit pouvoir disposer d'un accès lui permettant de visualiser les données d'usage de la plateforme, à savoir le nombre de visites/vues et l'origine de ces dernières (dans la mesure de ce qui est faisable considérant le fort degré d'anonymat sur internet).

Ces données doivent pouvoir être visualisées et filtrées selon des critères temporels classiques (visites mensuelles, hebdomadaires, etc.) et répartis sur les différentes URL.

Pour le site existant, cette fonctionnalité est assurée par l'hébergeur et un utilisateur expert de la commune dispose de l'accès chez ce dernier. Une telle solution convient très bien, le module de statistiques n'a pas besoin d'être accessible directement sur la plateforme.

4.2. Infrastructures

4.2.1. Hébergement

La commune ne dispose pas d'infrastructure permettant l'hébergement d'une application web. L'offre doit inclure une proposition d'hébergement chez un prestataire répondant aux exigences techniques de la plateforme.

La commune souhaite que l'hébergeur réponde à quelques critères :

- L'hébergeur est une société suisse et les données sont stockées en Suisse
- Des sauvegardes régulières des données sont garanties par l'hébergeur
- L'hébergeur assure un degré de disponibilité de 99 % minimum
- L'hébergeur assure un support technique sous 24 h en jour ouvré

4.2.2. Sécurité

La plateforme sera protégée intégralement et accessible uniquement à travers une connexion TLS/SSL, moyennant une redirection pour les visiteurs tentant d'y accéder par HTTP.

La commune pourra se porter acquéreuse d'un certificat robuste et payant. Cependant, il serait souhaitable que les opérations de mise en place et de renouvellement du certificat soient incluses dans le contrat de maintenance de l'hébergeur ou du concepteur de la plateforme.



5. Considérations contractuelles

5.1. Reprise des données

L'offre doit comprendre une estimation des coûts d'un plan de reprise du contenu des pages du site actuel et des fichiers hébergé par ce dernier qu'elles référencent (préavis, règlements, images, etc.).

Le site actuel a été construit sur le moteur CRM Drupal actuellement mis à jour en version 7.66 et la base de données est MySQL 5.6.4 « Percona Server ». L'ensemble des fichiers hébergés sont accessibles par FTP dans une structure de répertoire simple.

5.2. Maintenance

L'offre doit expliciter la manière de fonctionner du prestataire et une évaluation sommaire des coûts pour un contrat de maintenance postproduction incluant les mises à jour du moteur de la plateforme, le support technique et métier et les critères déterminants pour lui pour qualifier une demande de travaux de maintenance ou de développement complémentaire.

Une précision est demandée sur la manière d'envisager la relation tripartite entre la commune, le concepteur de la plateforme et l'hébergeur.

5.3. Planification du projet

La commune envisage l'appel d'offres sur la fin de l'année 2019. Sur base des résultats de ce dernier, la municipalité pourra établir un préavis à l'attention du conseil communal qui se prononcerait alors durant le premier trimestre 2020.

En cas d'acceptation, la commune lancerait le projet avec le prestataire retenu pour obtenir une première implémentation fonctionnelle à l'été 2020.