HAL
open science

Propositions pour un site portail orienté vers la communication citoyenne

Angélique Tomaszewski

To cite this version:

Angélique Tomaszewski. Propositions pour un site portail orienté vers la communication citoyenne. Sciences de l'information et de la communication. 2001. dumas-01708835

HAL Id: dumas-01708835

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01708835v1

Submitted on 14 Feb 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

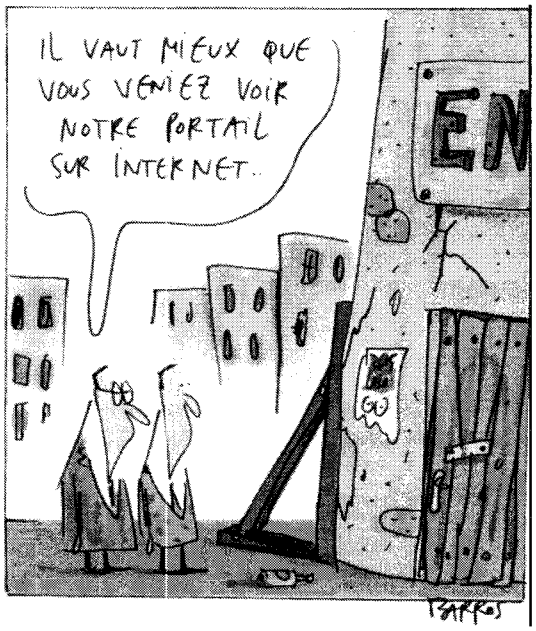
Angélique TOMASZEWSKI

Maîtrise en Sciences de l'Information et de la Documentation.

Rapport de stage

stage effectué du 1er juin 2001 au 31 juillet 2001
au service multimédia de la mairie de
Villeneuve d'Ascq.
Ferme Dupire, rue Yves Decugis.

« propositions pour un site portail orienté vers la communication citoyenne ».



sous la direction de :

M. Bertonèche, responsable universitaire
M. Mabchour, responsable professionnel.

Université
Lille3 – Charles de Gaulle
UFR IDIST

Octobre 2001.

B.U.C. LILLE 3
D 021 569840 0

image tirée de *Archimag,* mars 2001, n°142.

Table des matières

Introduction 5

I Présentation générale du stage et de son environnement. 6

1 Présentation de la structure et du service. 6

1.1 La mairie de Villeneuve d'Ascq. 6

1.1.1 Une ville nouvelle. 6

1.1.2 Une identité bien affirmée. 6

1.1.3 Le fonctionnement d'une mairie. 7

1.2 Les services de la mairie. 7

1.2.1 Le service information, communication & protocole. 7

1.3 Le service multimédia. 8

1.3.1 Une double naissance : le site et le service multimédia. 8

1.3.2 Rôle du service. 8

1.3.3 Les employés du service. 9

1.3.4 Le "dircom", directeur de la communication. 9

1.4 Situation géographique. 10

2 Le site internet. 10

2.1 L'histoire et l'évolution du site. 10

2.1.1 D'un public spécialisé (les entrepreneurs) vers un autre public spécialisé (les citoyens et internautes). 10

2.1.2 Changements d'orientation... 10

2.1.3 L'idée d'un portail. 11

2.2 Le site et la ville. 11

2.3 Quelques informations sur le site. 11

2.3.1 Le site en chiffres... 11

2.3.2 Les informations du site. 11

2.4 Analyse de l'existant au niveau du site. 12

2.4.1 Construction de la grille d'évaluation. 12

2.4.2 Conclusion. 14

2.4.3 Le site dans sa globalité. 18

3 Présentation du projet et de la mission. 18

3.1 Le projet de site portail. 18

3.2 Mon cadre de travail. 19

3.2.1 Les locaux. 19

3.2.2 L'environnement technique. 19

3.3 Ma mission. 19

3.3.1 Recherche d'information et mise à jour. 19

3.3.2 Participation au projet de site portail. 20
3.3.3 En quoi consistera mon travail ? 20

4 Présentation de la problématique. 20
4.1 Les problèmes de la mission. 20
4.2 Les problèmes qui en découlent. 21

II Méthodologie et veille (analyse de la concurrence des sites de mairie). 22

1 Mise à jour. 22
1.1 Comment s'effectue la mise à jour ? 22
1.1.1 Pages statiques, pages dynamiques. 22
1.1.2 La recherche d'information à mettre sur le site. 22
1.1.3 Les outils utilisés. 23
1.1.4 Les autres aspects intéressants (banner, jeu euros). 23
1.1.5 Ce dont je me suis occupée, ce que j'ai fait et réalisé. 24
1.2 Pourquoi ? L'enjeu de la mise à jour. 26
1.2.1 Pour rendre fiable la structure. 26
1.2.2 Pour valoriser le site. 27
1.2.3 Pour rendre le site attractif. 27

2 Les sites de mairie. 27
2.1 Repérage des services en ligne. 27
2.1.1 Création du tableau par l'inventaire des fonctions ou objets représentant l'interactivité ou la communication. 27
2.1.2 Comment s'est fait le choix des éléments ? 28
2.2 Définitions et analyse. 29
2.2.1 Définitions des objets trouvés. 29
2.2.2 Brève analyse de chaque objet puis de l'ensemble. 30
2.2.3 Résultats de l'analyse. 30
2.3 Comparaison des sites de mairie et des sites commerciaux de ville (les " city guides"). 30
2.3.1 Comment définir un "city guide" ? 30
2.3.2 Pourquoi est-ce intéressant de l'étudier ? 30
2.3.3 Comment est-ce que j'ai abordé mon étude de ces guides ? . . 31
2.3.4 City guide et site municipal. 31
2.3.5 Les enjeux et les réalités des "city guides". 31
2.3.6 les "city guides", les sites de mairie et les portails. 32
2.4 Les sites de mairie et internet font-ils bon ménage ? 32
2.4.1 Articles trouvés sur les sites de mairie et internet. 32
2.4.2 Documents officiels concernant l'évolution des sites. 33
2.5 Les sites de mairie observés : conclusion. 34

2.5.1 Quel devrait être le rôle d'un site municipal ? 34
2.5.2 Les objets interactifs et attractifs : réels outils de communication ou simple décoration ? 34
2.5.3 Pourquoi est-il intéressant d'observer les sites de mairie ? . . . 34

III Les sites portails et la problématique. 35

1 Les sites portails. 35
1.1 Qu'est-ce qu'un site portail ? 35
1.1.1 Quelques précisions sur la notion de "portail". 35
1.1.2 L'emploi du terme "portail". 35
1.1.3 Quelques caractéristiques des sites portails en entreprise. . . . 36
1.1.4 Les sites portails de mairie. 36
1.2 Pourquoi un site portail ? 37
1.3 Portail et Villeneuve d'Ascq. 37
1.3.1 La fonction du futur site portail de la ville. 37
1.3.2 Que représente le projet de portail pour la ville de Villeneuve d'Ascq ? 37
1.4 L'organisation de l'information sur un site portail. 38

2 Le portail serait-il un nouvel accès à la communication ? 38
2.1 La communication. 38
2.1.1 La communication entre les différents acteurs de la mairie. . . 38
2.2 Portail et communication. 40
2.2.1 Une meilleure communication grâce au portail. 40
2.2.2 Communication binaire et ternaire : le triangle communicatif. 40
2.3 Définition des termes cibles. 41
2.3.1 L'administration : 41
2.3.2 Les élus : 42
2.3.3 Les citoyens : 42
2.4 Qu'est-ce que la démocratie participative ? 42
2.5 Conclusion. 43

3 Les problèmes relatifs à la gestion du projet de portail. 43
3.1 Qu'est-ce que gérer un projet ? 43
3.1.1 Le projet. 43
3.1.2 La gestion de projet 44
3.2 Quels sont les moyens mis en oeuvre au niveau de la ville ? 44
3.3 Le projet de portail de la ville. 44
3.3.1 Les phases du projet. 45
3.3.2 Les futures caractéristiques du portail de la ville. 45

4 Les problèmes relatifs à l'internet dans la ville. 45

IV Résultats de la problématique et évaluation. 47

1 Les résultats de la problématique : propositions pour le site portail. 47
1.1 Les diverses propositions au niveau du site. 47
1.1.1 Les propositions relatives aux outils communicants (basés sur l'observation des sites municipaux). 47
1.1.2 Propositions diverses. 50
1.2 Les propositions pour l'organisation de l'information et de la recherche documentaire. 51

2 Évaluation. 52
2.1 De mon travail. 52
2.2 De l'entreprise. 53
2.3 Des résultats obtenus. 53
2.4 Du projet. 53
2.5 Difficultés rencontrées. 54
2.6 Est-ce que j'aimerais travailler dans cette entreprise et pourquoi ? . . 54

3 Comment faire évoluer le site municipal vers un site portail. 54
3.1 Refonte complète du site. 54
3.2 Création d'un nouveau site plus ciblé en plus du site existant. 55
3.3 Conseils pour l'évolution du site existant. 55
3.3.1 Création d'un cahier des charges pour une réelle évaluation des besoins et évolution du site. 55
3.3.2 Correction des problèmes "techniques". 55
3.3.3 Changer les frames et éviter les surcharges. 56
3.3.4 Changer la charte graphique. 56
3.3.5 Autres remarques. 56

Conclusion 57

Bibliographie 58

1 Livres. 58

2 Articles. 59

3 Sites internet 60

Liste des annexes 62

Introduction.

Villeneuve d'Ascq est une ville nouvelle, en pleine expansion, notamment dans le pôle des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. La ville essaye de développer le plus possible ses activités numériques. A la médiathèque de Villeneuve d'Ascq, par exemple, un espace "nouvelles technologies" a été récemment créé. Une structure plus grande était envisagée mais n'a toujours pas vu le jour [1]

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication ont un place, affichée, importante au sein de la mairie de Villeneuve d'Ascq. Elle a la volonté de créer un CD-Rom sur la ville ainsi que d'entreprendre de nouveaux développements pour son site internet. Ses ambitions ne sont pas nouvelles, la ville a notamment une expérience positive dans ce domaine à travers leur serveur minitel ; un serveur minitel diffusant des informations diverses de façon interactive.

Aujourd'hui, à l'heure d'internet, la mairie espère tout en capitalisant sur leur expérience du minitel, offrir de nouveaux moyens interactifs de communication à ses concitoyens. Mais être pionnier ne signifie pas pour autant rester leader et la mairie accuse un certain retard par rapport à d'autres communes.

Intégrée au sein du service multimédia, ma mission consistait principalement à participer au projet de site portail. Ce projet s'inscrit dans les développements que veut effectuer la ville au niveau nouvelles technologies. Le but principal du projet serait de favoriser la communication entre les différents acteurs de la mairie. L'autre partie de ma mission consistait à rechercher de l'information et d'actualiser le site internet.

Pour situer l'ensemble de ma mission, je commencerai par présenter, de façon globale mon stage et son environnement (aussi bien au niveau physique que technique). Je m'attacherai plus particulièrement au site internet de Villeneuve d'Ascq puisque qu'il était au centre de ma mission : c'est sur ce site que j'ai réactulisé des informations mais c'est également en fonction de mon évaluation du site que j'ai fait des propositions pour le site portail.

Ensuite, je détaillerai la façon dont j'ai effectué mes recherches ; qu'elle furent destinées à la mise à jour ou au repérage de sites de mairie. En effet, pour que je puisse faire des propositions pour le projet de site portail, il a d'abord fallu que j'observe les différentes caractéristiques d'un site de mairie et que je le compare à d'autres.

Après ce travail de repérage concurrentiel, je me suis concentrée sur les différentes caractéristiques d'un site portail, et notamment aux différents aspects de la communication que le futur portail de la ville pourra mettre en valeur.

Enfin, après avoir expliqué l'élaboration des différentes propositions d'information pour le projet de portail, je proposerai une évaluation de l'ensemble de mon stage.

[1] cf. *La Tribune de Villeneuve d'Ascq*, décembre 2000, n°159, p. 12

Première partie

Présentation générale du stage et de son environnement.

1 Présentation de la structure et du service.

1.1 La mairie de Villeneuve d'Ascq.

1.1.1 Une ville nouvelle.

La ville a été créée en 1970. En 1975, elle est au bord de la faillite et voit l'éclatement du conseil municipal à la fin de l'année. Lors des élections qui auront lieu en 1977, la liste d'Union de gauche menée par Gérard Caudron arrive en tête. Il restera maire jusqu'en 2001.

En 1986, une association est créée : elle se nomme "Villeneuve d'Ascq Technopole" (VAT). Ses principaux objectifs sont de promouvoir les transferts de technologie et la création d'emplois dans les secteurs de pointe. C'est ainsi que la ville commence à promouvoir son image de technopole qu'elle cherche toujours à diffuser. La ville comporte aujourd'hui une pépinière d'entreprises et cherche à développer tout ce qui concerne les nouvelles technologies. La création d'un espace multimédia ou encore d'un CD-Rom de la ville montrent l'ambition de développement.

Lors des municipales de mars (2001), Gérard Caudron a passé le relais à Jean-Michel Stievenard, nouveau maire de Villeneuve d'Ascq. Gérard Caudron a été maire de la commune pendant 24 ans.

1.1.2 Une identité bien affirmée.

La ville de Villeneuve d'Ascq a une image à promouvoir et elle le fait en partie grâce à son logo. En mars 1988, Villeneuve d'Ascq a choisi un logo pour affirmer son identité de ville nouvelle et mettre en valeur ses qualités de "ville verte". Selon Marie-Hélène Westphalen[2], avoir un logo est pour l'entreprise "une preuve de son existence, un signe de reconnaissance, et un moyen de se distinguer". Le logo "fonctionne comme une carte d'identité visuelle mais aussi le point de départ de sa politique de communication". Pour la mairie, le logo est un moyen d'affirmer son identité à l'extérieur.

[2]cf. *Communicator : le guide de la communication d'entreprise*, chapitre 6, "signez : logotype et système d'identification visuelle", p. 252-285.

Dans le cadre de la ville, le logo est un signe qui figure sur tous les éléments émis par la ville. Ce logo est composé de deux éléments : une feuille verte et une sphère bleue. Selon un article paru dans la Tribune de Villeneuve d'Ascq [3] , le logo de la ville, la sphère représente la techologie de la ville et la feuille, le respect de l'environnement. Si l'on regarde le symbolisme des couleurs dans le logo[4] , on remarque que le vert représente forcément la nature (puisque la feuille y est associée) et que le bleu, bien que pouvant être un symbole de froideur est associé à la sphère et représente plutôt l'évolution.

Le logo de la ville, qui est présent partout et sur tous les supports (papier, écran, ...), veut donner une image positive de la ville, pleine d'énergie et de vitalité, montrer que la ville va de l'avant. Ce signe et ce symbole sont très important, notamment lorsque la ville veut évoluer et créer un nouveau moyen de communication comme un site portail.

1.1.3 Le fonctionnement d'une mairie.

Pour bien comprendre la position du service dans lequel j'ai effectué le stage, il me semble important de donner, au préalable, quelques éléments sur le fonctionnement d'une mairie.

Il faut savoir qu'une mairie est composée des membres du conseil municipal mais aussi des employés administratifs. Les adjoints au maire ou délégués sont responsables de services administratifs (par exemple, adjoint à la jeunesse ou encore délégué à la petite enfance renvoient à des services précis de la mairie). Dans chaque service, un administratif est chef de service, lui-même sous la responsabilité du directeur général des services.

1.2 Les services de la mairie.[5]

Les services de la mairie sont très nombreux. Cependant, il convient de détailler la cellule communication dont dépend le service information, communication et protocole.

1.2.1 Le service information, communication & protocole.

La service information - communication comporte lui-même 4 services :

1. Le service "information et communication" qui s'attache à aider les associations villeneuvoises, d'imprimer tracts et affiches et de prêter des panneaux d'exposition ou d'affichage. C'est aussi ce service qui prend en charge la parution de la Tribune de Villeneuve d'Ascq.[6]

[3] cf. *La Tribune de Villeneuve d'Ascq*, n° 149, décembre 1999, p.11
[4] cf. *Communicator : le guide de la communication d'entreprise*, p. 261-262.
[5] cf. annexe 1 : organigramme des services de la mairie.

2. Le service "protocole et manifestations" qui s'occupe des locations de salle, des relations avec les associations villeneuvoises et de la gestion des manifestations protocolaires
3. Le service "accueil et promotion de la ville" qui renseigne le public sur tout ce qui existe à Villeneuve d'Ascq, sur toutes les manifestations. Par ailleurs, il produit et distribue les brochures de présentation de la ville. C'est aussi le service des relations extérieures et des jumelages pour lesquels il apporte une aide logistique. Il a aussi un rôle d'animation, de mise en place d'événementiels et assure différentes billetteries de spectacle.
4. Le service multimédia qui a en charge la gestion et l'animation du site internet de la ville ainsi que du serveur minitel (ICI VA)

1.3 Le service multimédia.

1.3.1 Une double naissance : le site et le service multimédia.

Le site de la ville de Villeneuve d'Ascq est né le 14 décembre 1996. Sa création a été confiée à une association villeneuvoise composée de jeunes internautes. Ce site était, au départ, destiné aux décideurs économiques[7]. Il comportait une présentation de la ville, de la pépinière d'entreprise, des espaces verts, ...

Le site de Villeneuve d'Ascq, bien que spécialisé, était un précurseur en ce qui concerne les sites de mairie. Cependant, la population s'intéresse de plus en plus aux nouvelles technologies et plus particulièrement à l'Internet. La mairie décide donc de faire évoluer le site vers un public plus large et fonde, par la même occasion, le service multimédia.

La création du service multimédia s'inscrivait en premier lieu dans un but d'élargissement du contenu du site. Une équipe de professionnels était nécessaire pour mettre en place ce nouvel aspect du site et pour le gérer à long terme.

1.3.2 Rôle du service.

Le rôle du service a évolué depuis sa création. Au départ, le service avait le soin de développer des pages web et de participer aux salons villeneuvois (Silicium, foire aux associations,...) pour des séances d'initiation et de découverte de l'Internet destinées au public. Aujourd'hui, le service ne gère pas seulement le site internet mais aussi le serveur minitel ICI VA.

Au niveau du site internet, le service multimédia est également chargé de répondre aux emails de la boîte "contact"[8], sur laquelle les gens écrivent pour poser des questions qui vont des "horaires de tonte" aux liens que l'on peut trouver sur le site.

[6] *La Tribune de Villeneuve d'Ascq* est le journal municipal de la ville. Sa parution est mensuelle et son contenu est élaboré au service information-communication.

[7] cf. *La Tribune de Villeneuve d'Ascq*, n°149, décembre 1999, p. 11

[8] "contact@mairie-villeneuvedascq.fr"

1.3.3 Les employés du service.

L'équipe de départ était constituée de 7 personnes (dont 4 à temps partiel). Marie-Jeanne Lefebvre, Rachida Touati et Arthur Lefebvre se consacraient au serveur minitel ; Issam Mabchour, Youcef Yekhlef (programmeur) et Marc Vongkhamseng (graphiste) étaient chargés du site de la ville ; et enfin, Véronique Vanaverbeck se partageait entre le serveur minitel et le web. Toute cette équipe était gérée par le chef du service multimédia.[9]

Actuellement, l'équipe est réduite. En mai 2000, le chef de service a quitté l'équipe. Les mois qui suivirent furent accompagnés d'autres départs : en particulier ceux du programmeur et du graphiste mais également de l'une des employés s'occupant de serveur minitel. Le service multimédia se retrouve donc avec une équipe qui a pratiquement diminué de moitié. En effet, trois des quatre personnes restantes travaillent à temps partiel. L'équipe s'est réorganisée le travail. Désormais, 3 personnes s'occupent du site internet : M. Mabchour est chargé de la navigation et de l'arborescence, Mme Vanaverbeck se consacre maintenant entièrement à la mise à jour et à la recherche d'informations pour le site web. M. Lefebvre s'occupe de la mise à jour du serveur et du site internet et Mme Touati se charge de la mise en page, de la recherche d'information et de la mise à jour du serveur minitel.

Jusqu'à présent, le poste de responsable d'équipe n'a pas été remplacé. Le supérieur hiérarchique direct du service est le directeur général des services. Cependant, pour des raisons de commodité, c'est le directeur de la communication qui est responsable. Comme celui-ci dirige 4 services à la fois (cf. 1.2.1), le service multimédia doit faire preuve d'autonomie.

1.3.4 Le "dircom", directeur de la communication.

Selon Marie-Hélène Westphalen[10], la fonction de "dircom" a émergé il y a environ 15 ans. Depuis, la fonction des directeurs de la communication a beaucoup évolué mais "il semble que l'âge d'or de la profession soit déjà révolu" et que "la fonction soit arrivée à maturité". Cependant, le rôle d'un directeur de la communication est essentiel puisqu'il vise à donner une image positive de l'entreprise à l'extérieur. Pour cela, le directeur de la communication est souvent rattaché à la direction.

A la mairie de Villeneuve d'Ascq, le directeur de la communication coordonne plusieurs services et surtout l'ensemble des actions de communication. C'est lui qui a lancé le projet de portail pour donner un nouveau souffle à la ville et surtout pour que l'image de la ville puisse être vraiment communicative à travers le réseau internet

.

[9] cf. *La Tribune de Villeneuve d'Ascq*, n°149, décembre 1999, p. 12-13

[10] cf. *Communicator : le guide de la communication d'entreprise*, p. 24-26.

1.4 Situation géographique.

Le bureau du service multimédia se situe à la Ferme Dupire (quartier du Triolo). Les bureaux de l'hôtel de Ville devenaient un peu trop étroits et, il y a deux ans, certains services se sont retrouvés à Dupire. Cependant, le directeur de la communication est resté à l'Hôtel de Ville et le service informatique aussi. Ceci est un peu paradoxal puisque les services multimédia et informatiques sont étroitement liés. En effet, le service informatique s'occupe de gérer les serveurs internet, intranet et la messagerie. Si le multimédia veut réaliser des projets pour le site internet, il doit d'abord s'adresser au service informatique pour évaluer la faisabilité de ces projets.

En raison de la distance qui les sépare, les contacts entre les services, et notamment avec l'équipe multimédia, sont diminués.

2 Le site internet.[11]

2.1 L'histoire et l'évolution du site.

2.1.1 D'un public spécialisé (les entrepreneurs) vers un autre public spécialisé (les citoyens et internautes).

Le site était d'abord destiné aux entreprises mais s'est vite élargi aux citoyens de la ville mais aussi à tout autre internaute (visiteur, en quelque sorte). Avant la création du site, aucun cahier des charges n'avait été élaboré, mais le directeur de la communication avait réalisé une arborescence pour faciliter le travail de mise en ligne[12]. Les employés du service ont ainsi créé des pages à l'aide de l'arborescence. Une fois réalisé, le site est resté le même sans réelle évolution. La priorité était de concevoir des pages et de les mettre à disposition du public via le site.

2.1.2 Changements d'orientation...

Au début de l'année 2000, le bilan d'une réunion a montré que le site necessitait des changements réguliers pour qu'un réel processus de développement puisse avoir lieu. L'équipe a donc travaillé sur une nouvelle version du site. Une version du site était réalisée fin mai 2000 ,mais le responsable ayant quitté son service, personne ne donnait la décision de mettre cette version en ligne. C'est de leur propre initiative que les employés du service multimédia ont lancé la nouvelle version sur internet.

Cette nouvelle version devait normalement changer tous les six mois. Cependant, les départs de personnel ont réduit l'équipe qui ne peut plus vraiment s'adonner à ce projet. Le site possède la même interface depuis plus d'un an maintenant ; les rubriques servant à classer l'information n'ont pas changé non plus et, mis à part l'actualité de la ville (qui est mise à jour quotidiennement), le contenu informatif du site est resté le même.

[11] cf. annexe 3 : page d'accueil du site de la ville de Villeneuve d'Ascq.
[12] cf. annexe 2 : projet de promotion de la Ville sur le réseau Internet.

2.1.3 L'idée d'un portail.

Comme l'effectif de l'équipe est réduit et qu'il semble impossible de recréer un nouveau site régulièrement, l'idée de réorganiser le site est apparue au sein de l'équipe. Après quelques réunions, c'était l'idée d'un site portail qui a plus particulièrement attiré l'attention. C'est ainsi que le directeur des services communication a décidé de commencer un projet de site portail destiné à la commune de Villeneuve d'Ascq.

2.2 Le site et la ville.

Avant d'examiner ce qui concerne le site portail, revenons au site internet existant. Son but est, comme tout site municipal, de diffuser l'information auprès des citoyens villeneuvois (ou non). Villeneuve d'Ascq se devait d'avoir un site internet : c'est ainsi qu'elle peut mettre en valeur ses aspects et ses atouts. L'information transmise sur le réseau concerne donc la ville et tous les internautes pouvant naviguer pour y trouver ce qu'ils cherchent.

La promotion de la ville fait l'objet de nombreuses rubriques sur le site internet mais la ville espère, grâce au portail, s'orienter plus particulièrement vers une participation citoyenne accrue. A la fin de l'année 1999, un article paru dans le journal "La Tribune" annonçait des projets de développement des nouvelles technologies au sein de la ville avec l'ouverture d'un "cybercentre d'initiation aux nouvelles technologies", le développement de l'interactivité sur le site internet (création d'un forum, passage à la "cyber-mairie",...) et encore un projet de CD-Rom de la ville. Pourtant, aucun de ces objectifs n'a encore été atteint.

Le but d'un site portail pour la ville, serait de s'inscrire dans tout le processus d'évolution vers les nouvelles technologies et de permettre un réel dialogue avec les gens qui s'y connectent. Néanmoins, le maire ou un de ses représentants est à la tête de tous les projets et il n'a pas encore eu l'occasion de s'entretenir avec le service multimédia pour donner des directives plus précises.

2.3 Quelques informations sur le site.

2.3.1 Le site en chiffres...

Le site propose aujourd'hui l'équivalent de quelques 5000 pages papier d'information[13] dans tous les domaines. Depuis sa création, le site a enregistré plus de 80 000 connexions[14].

2.3.2 Les informations du site.

Les nouvelles que l'on trouve sur le site sont extraites de sources diverses. En effet, l'équipe multimédia ne s'occupe pas de recueillir directement des informations

[13] cf. *La Tribune de Villeneuve d'Ascq,* n° 159, décembre 2000, p. 15

[14] Le site comporte un compteur de visiteurs.

sur le terrain. Les principaux médias qui permettent au site de faire les mises à jour sont les suivants :

- Le magazine mensuel de la ville : "LA TRIBUNE DE VILLENEUVE D'ASCQ". Chaque mois, 30 000 exemplaires sont tirés et distribués gratuitement aux habitants de la commune. Réalisé par le département de la Communication, il reprend les informations municipales (éditorial de M. le Maire, tribune libre des groupes politiques). Il est aussi ouvert aux nombreuses associations, ainsi qu'aux informations pratiques à destination des citoyens. Le site se sert donc du magazine pour mettre à jour les "news". Bernard Béguin, le directeur de la communication avoue même que le site était, au départ, une totale retranscription du journal. Étant donné que "La Tribune de Villeneuve d'Ascq" ne publie pas tous ses articles dans le journal, certains d'entre eux, accessibles en interne, sont aussi publiés sur le site.
- FAX'ÉCO : outil de communication au service des entreprises villeneuvoises. Tous les quinze jours, le service économique, en partenariat avec le club des entreprises rédige un fax présentant les informations sur l'actualité économique de la ville par le biais de brèves journalistiques. Le site en profite pour le mettre en ligne et pour faire figurer les informations importantes sur le site.
- Le courrier électronique. Il permet d'avoir rapidement des informations internes comme externes. Les services internes ou externes (comme les associations ou les particuliers) envoient un courrier avec une mise à jour à effectuer sur le site, ou encore avec des informations qu'ils aimeraient voir apparaître (par exemple, un lien vers une page perso, une date de manifestation organisée par une association particulière, etc.).

2.4 Analyse de l'existant au niveau du site.

2.4.1 Construction de la grille d'évaluation.[15]

Pour construire la grille d'évaluation du site de la ville, je me suis inspirée de plusieurs grilles d'évaluation déjà existantes, particulièrement de deux grilles :

- La première est tirée du livre d'Alain Milon et de Franck Cormerais[16] . Elle m'a apporté une vue d'ensemble sur l'évaluation à fournir.
- La deuxième a été trouvée sur internet sur le site d' « admiroutes ». [17] Cette "fiche d'évaluation des sites web municipaux" m'a permis de voir comment me concentrer un peu plus sur le côté « mairie » du site.

Pour évaluer le site de la ville, j'ai décidé de ne pas m'attarder sur un nombre de points (score) à apporter pour chaque rubrique. L'évaluation n'était pas une

[15]cf. annexe 4 : grille d'évaluation du site de la ville.

[16]cf. *Gestion et Management de projet multimédia : du cahier des charges à la commercialisation*, p.107-112.

[17]http ://www.admiroutes.asso.fr : " L'Association ADMIROUTES regroupe des personnes privées s'intéressant à la modernisation du service publics par l'utilisation des technologies de l'information, notamment par Internet. L'objet est de contribuer librement et bénévolement aux activités de dialogue, recherche et formation dans ce domaine"

comparaison de sites, il me semble qu'il aurait été donc été inutile d'attribuer une note à un site unique. En effet, l'évaluation a été réalisée dans le but de mieux comprendre la structure pour laquelle j'allais apporter des idées et de permettre de comprendre comment fonctionnait le site.

Il me paraissait important d'adapter ces deux grilles en une grille unique qui serait appropriée aux attentes citées précédemment. La grille que j'ai réalisé est donc un mélange d'idées pour mieux mettre en valeur les avantages et inconvénients du site.

En composant la grille, j'ai eu quelques priorités, j'ai voulu mettre en valeur tout ce qui concernait l'information sur le site parce que c'est ce que les internautes viennent chercher en se connectant au site ; que ce soit de l'information concernant leurs loisirs ou des informations concernant la municipalité.

J'ai également essayé de mettre en valeur les éléments concernant l'interactivité. Je pense que le mariage information et interactivité forme la base de la communication notamment concernant les nouvelles technologies et plus particulièrement internet.

Voici les différents points de la grille que j'ai décidé de mettre en avant.

Tout d'abord, j'ai voulu mettre en évidence toute l'information du site : ses aspects textuels, sa valeur et son contenu. J'ai également voulu mettre l'accent sur les informations municipales. En effet, ces informations sont caractéristiques de ce que les internautes s'attendent à trouver sur un site de mairie. Par exemple, où, sinon sur le site de la ville de Villeneuve d'Ascq un internaute ira-t-il chercher les comptes-rendus des conseils municipaux ?

L'interactivité est la caractéristique d'une relation de communication puisqu'elle implique une relation entre les internautes et une autre entité. Comme le but du portail est de favoriser la communication, il m'a semblé important de me concentrer également sur l'interactivité et tous les éléments s'y rapportent.

Un site internet repose ensuite sur une présentation visuelle et sonore. La présentation du site correspond d'abord aux aspects multimédia que l'on trouve sur le site, c'est à dire tout ce qui est relatif à l'image, au son, ou encore à la vidéo. Si le site comporte des images, celles-ci sont-elles adaptées au texte chercher de l'information sur le site. J'ai donc essayé de voir si la recherche était facile, rapide et efficace (dans le sens où l'on trouve l'information recherchée).

Il me paraissait également utile de m'attarder sur la navigation et le guidage de l'utilisateur sur le site. En effet, la navigation est une partie du site qui met en valeur l'information et il faut qu'elle soit organisée pour que l'utilisateur s'y retrouve. Ce "concept de navigation correspond à la forme spécifique que l' « auteur » donne à son produit multimédia. Cette forme particulière propose une critique du dispositif auteur-texte-lecteur propre à l'écriture. Le concept de navigation pose en outre un certain nombre de questions sur l'espace, le temps, mais surtout sur la manière d'être

du sujet dans ce temps et cet espace du multimédia."[18]

Enfin, un site municipal est un des nombreux sites du réseau internet. J'ai donc essayé de voir si le site était facilement repérable sur internet, en particulier si l'on peut le trouver grâce à son adresse intuitive et au référencement au niveau des moteurs de recherche.

2.4.2 Conclusion.

La recherche sur le site de la ville de Villeneuve d'Ascq.

Le site possède trois possibilités de recherche : par rubriques, avec le plan et grâce au moteur de recherche.

Les utilisateurs ont la possibilité, dès la page d'accueil, de faire une recherche par rubriques. Elle sont, d'une part, facilement repérables grâce aux icônes colorées (cf. ci-dessous) et, d'autre part, elle reflétent l'organisation de l'information dans le site.

Le site possède un plan de site qui est censé donner un aperçu des pages qui y sont répertoriées. Cependant, si l'on observe le plan relatif aux pages trouvées dans les rubriques,[19]on remarque qu'il ne correspond pas du tout au plan du site [20]à proprement parler. Les rubriques et le plan ne suivent donc pas la même organisation pour mettre en valeur l'information du site et ceci peut être perturbant pour l'utilisateur.

Lorsque l'internaute recherche une information précise, il utilisera avec profit le moteur de recherche qui permet de trouver rapidement et facilement la réponse que l'on attend. Si, par contre, l'utilisateur recherche quelque chose d'un peu plus vague, par exemple, les sports qu'il peut pratiquer à Villeneuve d'Ascq, et qu'il a l'intention de passer par les rubriques du site, la réponse s'avère plus difficile. En effet, il faut aller dans la rubrique culture et sports puis, dans une des parties de cette rubrique qui se trouve sur le frame de gauche. Autre exemple, si l'on cherche l'adresse de la mairie, voilà ce que l'on trouve :

- le moteur de recherche trouve la page directement
- en passant par les rubriques du site, il faut d'abord se rendre dans "la mairie" mais ensuite, aucune page du frame ne correspond à la page trouvée par le moteur de recherche.
- le plan du site n'indique pas cette information.

L'efficacité de la recherche est plus ou moins liée à la facilité et la rapidité de la recherche mais surtout à son aboutissement, à savoir, si le parcours réalisé pour trouver l'information est intuitif ou encore si la recherche a été menée à terme. Mais l'efficacité dépend, en fait, de l'information recherchée sur le site et à la façon dont

[18]cf. Milon et Cormerais, *Gestion et management de projet multimédia*, p.30
[19]cf. annexe 5 : plan du site selon les rubriques
[20]cf. annexe 6 : plan du site

elle est ordonnée.

La présentation du site.

Le site de la mairie ne présente pas d'aspects multimédia comme le son ou la vidéo. Il comporte tout de même des images dans la majorité des pages du site. Ces images correspondent au texte ou à l'article de la rubrique. Les images servent à illustrer des monuments, des articles ou encore des projets (comme le «technoval»). Les images présentes sur le site sont principalement des photographies faisant partie de la photothèque de la ville. Parmi les images, on peut aussi classer le logo de la ville que l'on retrouve à chaque page mais aussi les icônes des rubriques que l'on retrouve sur la page d'accueil. La lisibilité sur l'écran est difficile à déterminer puisque chacun configure son ordinateur aux dimensions qui lui conviennent. Cependant, si l'on prend la configuration 800 * 600 (qui est la plus utilisée), on peut dire que les caractères sont de taille moyenne (ni trop grands, ni trop petits) et qu'ils sont facilement repérables sur le site. Cependant, les polices ne sont pas toujours les mêmes et ceci rend la page un peu incohérente au niveau graphique.

D'autre part, sur certaines pages du site, l'abondance d'information est trop importante et nuit à la lisibilité. C'est surtout le cas pour la page d'accueil qui est surchargée en frames (a gauche, en haut, à droite) et qui est elle-même divisée à l'intérieur de la page principale en petits cadres et encore en rubriques (bas de la page). Tout ceci surcharge un peu la page et sa lisibilité.

En ce qui concerne la mise en page, un frame en haut présente les rubriques, un frame à gauche détaille ces rubriques et une page principale présente les informations. Le frame du haut ne change jamais mais le frame de gauche et la page d'informations changent. Jusqu'ici, la mise en page est cohérente. Cependant, si l'on s'attarde sur la mise en page des rubriques, on remarque qu'il y en a sur la gauche, la droite, le haut et le bas. Il en résulte une page surchargée. Les rubriques ne devraient pas figurer au quatre coins du site car cela peut désorienter l'utilisateur. En outre, on peut signaler que le frame du bas comportant des rubriques diverses à propos de l'actualité n'est pas du tout visible lorsque l'on est sur la page d'accueil car il faut dérouler la page pour voir le bas.

Au niveau de la charte graphique, on peut remarquer, dès la page d'accueil, de nombreuses couleurs. Aucune réelle cohérence n'existe dans les pages. D'abord au niveau des icônes représentant les rubriques. Ensuite, au niveau des titres de rubriques ou d'articles, les couleurs sont différentes et ne sont pas toujours adaptées.

La cohérence graphique est parfois présente au niveau d'un thème mais elle se brise quand on passe à un autre. Par exemple, le dossier concernant le « technoval » comporte des pages avec la même charte graphique mais si l'on passe ensuite à Villeneuve d'Ascq et les espaces verts, on est très surpris par le changement de couleurs. De cette façon on peut dire que le site est comme le reflet de différentes plaquettes ayant toutes leurs caractéristiques mais n'étant pas adaptées à une charte graphique commune à l'ensemble du site.

En fait, le site n'a pas de charte graphique ni de de cahier des charges et chacun des employés du service adapte le contenu comme bon lui semble.

La navigation et le guidage.

Pour ce qui est de la navigation, j'ai d'abord observé les liens du site. Le site comporte beaucoup de liens internes et quelques liens externes accessibles facilement par le plan du site où ils sont davantage mis en relief que dans les rubriques.

La navigation se constitue comme suit : lorsque l'on clique sur une rubrique, le frame de gauche change mais la page centrale ne change pas. Pour l'internaute, cela peut être perturbant puisqu'il faut voir le changement du frame, et cela peut paraître très subtil surtout lorsque c'est la page centrale que l'on s'attend à voir changer reste la même. De plus, la navigation n'est pas forcément pertinente. En effet, au niveau du frame de gauche, on a des titres concernant les parties d'une rubrique mais, toujours séparés par un trait, on retrouve le plan du site, la recherche par le moteur de recherche, ...

Les icônes des rubriques sont tout de même des "roll-overs"[21], ce qui permet une navigation intuitive au niveau des rubriques : quand on passe la souris sur une icône, elle change de couleur et cela permet de voir qu'elle est cliquable. Par contre, en ce qui concerne les autres rubriques, rien ne permet vraiment de voir qu'elles sont cliquables (à part le fait qu'elles soient soulignées qui indique un lien vers une autre). On a même parfois l'impression que les rubriques du bas sont une représentation de ce que l'on peut trouver ailleurs.

En ce qui concerne le parcours, il peut paraître compliqué si l'on cherche quelque chose de précis. En effet, il faut d'abord repérer comment marche la navigation. En arrivant sur la page d'accueil du site, l'internaute n'est pas guidé : il n'existe pas d'aide pour expliquer comment fonctionne la navigation.

Le site et internet

Les URL des adresses officielles de sites de mairie peuvent prendre deux formes différentes (cf. deuxième partie sur les sites de mairie). Si l'on considère que l'internaute connait cette méthode d'appellation des sites, il trouvera plutôt aisément le site de Villeneuve d'Ascq puisque l'adresse URL est la suivante : « www.mairie-villeneuvedascq.fr ». Cependant, il peut avoir quelques problèmes en ce qui concerne le nom de la ville puisque normalement, celle-ci s'écrit en deux mots avec une apostrophe. Les adresses URL ne peuvent contenir ni espace ni apostrophes, on peut donc se demander si dans l'adresse, le nom de la ville s'écrit avec un tiret ou avec un autre signe mais il paraît étrange de coller le nom.

Si l'internaute n'est pas au courant de cette information (à savoir comment former l'adresse d'un site officiel de mairie), il pourra chercher pendant un moment. En effet, si l'on se tourne vers les moteurs de recherche pour voir comment est référencé le

[21] un "roll-over" est une icône qui change lorsque l'utilisateur la survole avec la souris.

site, on fait face à quelques surprises : en effet, lorsque l'on recherche "Villeneuve d'Ascq", le site ne figure pas souvent parmi la liste de sites proposés par moteurs de recherche. Pour effectuer la recherche, je me suis attachée à observer si le site de la mairie figurait parmi les 50 premiers du classement. Cette recherche à été effectuée le 20 juillet 2001 et à cette date, le site était répertorié sur certains moteurs mais pas sur d'autres.

L'interactivité sur le site de la mairie

Pour observer l'interactivité sur le site, je me suis concentrée sur des activités qui faisaient passer de l'interactivité et qui impliquaient automatiquement l'internaute. J'ai notamment regardé s'il existait des espaces de dialogue. Mais il n'y a aucun forum ni chat sur le site de la ville. Par contre, il est possible de contacter la mairie par l'intermédiaire de la boite e-mail « contact@mairie-villeneuvedascq.fr » mais aussi de contacter un conseiller, un adjoint ou le maire lui-même par l'intermédiaire des boîtes e-mail qui leur sont attribuées. Cependant, c'est tout ce que le site présente en matière de contact. Aucun formulaire en ligne n'est visible, que ce soit pour l'administration ou pour de l'information sur la ville (sous forme de brochures à recevoir).

Le site possède tout de même un jeu qui implique la participation de l'internaute : c'est le « jeu de l'euro »[22] . Il n'existe pas d'autres quizz ou jeux pour faire participer l'utilisateur.

Le site de la mairie possède malgré tout une partie interactive à proprement parler : c'est la page « pouce - puce ». La carte « pouce-puce » est une carte de restauration scolaire. C'est son compte que l'on peut consulter à partie du site internet de la ville.On accède à la page grâce à un titre du frame qui se trouve sur la gauche puis on arrive sur une page où il faut rentrer un code et un mot de passe pour pouvoir consulter son solde. Ce service interactif n'est pas géré par le service multimédia mais par le service informatique.

L'information en général

- **L'information sur le site de la ville**. On peut d'abord remarquer que le site de la ville comporte une grande quantité d'information. Cette information se divise en 7 rubriques (portrait de ville, la mairie, info pratique, économie et recherche, éducation et enfance, vie associative, culture et sports.) plus la page d'actualités. Les informations sont toujours pertinentes par rapport au sujet ou à la rubrique traitée. Au niveau de la qualité d'information, on remarque que les sujets sont traités de manière objective mais que certaines fautes d'orthographe nuisent à la qualité d'information transmise. Concernant la perennité de l'information, on a une mise à jour quotidienne sur le site. Cependant, la mise a jour ne s'effectue que sur une partie des pages du site. Par ailleurs,

[22] cf. partie 2, paragraphe 1.1.4.

on peut également remarquer que le site est cohérent à l'intérieur des pages mais pas toujours à l'intérieur d'une rubrique : par exemple, dans la rubrique "culture et sports", on a la liste des restaurants qui apparait sur le frame alors que les restaurants ne sont pas des lieux sportifs ni culturels. D'autre part, le type d'information contenu sur le site ne correspond pas forcément à ce que l'on pourrait s'attendre en regardant un site municipal. En effet, la première page du site comporte l'actualité dans la ville et pas l'actualité municipale et les informations contenues sur les pages du site sont plutôt touristiques.

⇒En conclusion pour l'information sur le site, on peut dire que malgré une actualisation régulière des informations, le site comporte une grande quantité d'information mais la qualité n'est pas encore parfaite.

- **L'information municipale et tout ce qui concerne la municipalité.** Sur le site, on trouve la présentation de l'équipe municipale avec les noms et prénoms de chacun ainsi que la fonction et l'adresse email de tous les élus. Les comptes rendus de conseils municipaux sont présents en ligne et la date du prochain conseil y figure. Cependant, le conseil municpale n'est toujours pas mis en ligne. Par ailleurs, en ce qui concerne l'intercommunalité, on trouve des liens vers les villes jumelées (lorque l'on passe par le plan du site) mais aucun lien vers le site de la Communauté Urbaine de Lille dont Villeneuve d'Ascq fait néanmoins partie. Le site de la ville, par contre, donne des renseignements sur les services de la ville dans la rubrique "info pratique".

⇒En conclusion, le site de la ville comporte les informations municipales mais il n'intègre pas la participation des citoyens.

2.4.3 Le site dans sa globalité.

A première vue, le site paraît attractif et intéressant. Il contient des rubriques qui permettent de parvenir aux informations voulues. Pourtant, on a du mal à se repérer sur le site (les mises en pages ne sont pas coordonnées : quand on clique sur une des rubriques, seul le frame de gauche change.). En outre, l'information, bien qu'abondante, n'est pas réellement mise en valeur. L'équipe se concentre sur les rubriques d'"actualité" de la page d'accueil et les quelques autres mises à jour qui sont demandées.

3 Présentation du projet et de la mission.

Pour comprendre ma mission, voici comment se présente le projet sur lequel j'ai travaillé.

3.1 Le projet de site portail.

Le projet de site portail est a été lancé il y a quelques mois. Pourtant, il n'évolue pas réellement. L'effectif est réduit (surtout en période de vacances scolaires) et

cela provoque une réelle stagnation. L'absence de chef de service n'arrange rien au processus. Le directeur de la communication ne peut pas se consacrer entièrement au projet puisqu'il doit gérer plusieurs services. L'équipe a quelques idées en tête mais ne sait pas encore comment elle va s'y prendre pour les mettre en valeur.

Des réunions avaient été planifiées pour mettre en place un cahier des charges mais elles ont toutes été annulées ou reportées. Ainsi, ma mission, qui consiste (en partie) à participer au projet s'avère délicate puisque les bases du projet ne sont pas définies.

3.2 Mon cadre de travail.

3.2.1 Les locaux.

Pour réaliser ma mission, je me trouve dans les locaux de la ferme Dupire et plus particulièrement dans le bureau du service multimédia. Ce bureau est assez spacieux pour y insérer toute l'équipe et ses huit ordinateurs (dont le serveur minitel).

3.2.2 L'environnement technique.

La partie "internet" comporte quatre ordinateurs branché au réseau (internet et intranet). Quant à la partie "minitel", elle est composée de trois autres ordinateurs et un serveur. Le service ne manque donc pas de machines. En ce qui concerne les logiciels, le service travaille, par exemple, avec l'éditeur Frontpage, le pack office 97, et Photoshop 4.0 (en attendant que les nouvelles versions leur parviennent).

En ce qui me concerne, on m'a désigné, dès mon arrivée au sein du service, un ordinateur sur lequel je pouvais travailler. L'ordinateur est relié au réseau par le biais du service informatique ce qui me permet d'avoir accès à l'Internet et il comporte également des logiciels de bureautique et de graphisme dont je peux me servir pour travailler sur le projet ou effectuer de la mise à jour.

3.3 Ma mission.

3.3.1 Recherche d'information et mise à jour.

Mon stage consiste en premier lieu rechercher de l'information et à faire de la mise à jour sur le site. Ceci me permet d'utiliser les outils nécessaires à la création de pages web (éditeur Frontpage). La recherche d'information se fait principalement à l'aide des sources citées précédemment. Il faut ensuite les réécrire et les inscrire sur le site en essayant de suivre la charte graphique. Les vacances étant une période creuse, il faut que je m'adapte à la quantité d'information demandée. Le travail de mise à jour est très diversifié et peut prendre différents aspects : création de pages web, corrections à faire (orthographique, nouvelles données, fautes de frappe, ...) mais cela peut aussi prendre la forme de créations graphiques : réalisation de "banners" : bandeaux colorés et cliquables contenant un petit slogan qui incite les internautes à en savoir plus sur l'événement ou la manifestation qui y sont représentés.

3.3.2 Participation au projet de site portail.

Ma mission principale consiste à proposer des informations que la ville pourra présenter sur un site portail. Le problème est que personne ne sait comment doit se présenter le site : est-ce que ce sera une refonte du site existant ? Est-ce que ça sera un nouveau site en plus de l'ancien ? Le site portail n'est vraiment qu'un "projet" et rien n'a réellement été défini. A partir de là, un premier problème se pose : comment avancer des informations lorsque l'on ne sait pas vraiment dans quel environnement elles vont parvenir ?

Concernant le site portail, l'équipe sait seulement que le site sera géré par une base de données. Cependant, les autres informations que j'ai obtenues jusqu'à présent sont simplement des hypothèses. Il faudra donc que j'essaye de proposer l'éventail de possibilités le plus large possible pour qu'il puisse être adapté en fonction des plans qui seront envisagés plus tard.

3.3.3 En quoi consistera mon travail ?

Pour réaliser la mise à jour, je devais chercher des informations pertinentes pour le site et les mettre en ligne. Un travail d'organisation (de l'information) mais aussi d'imagination (au niveau artistique) m'était demandé.

Pour ce qui est du projet de portail, je devais proposer des informations ou caractéristiques (dynamiques, interactives,...) qui pourraient ensuite être organisées au sein du site. Mon travail s'est divisé en étapes. Pour pouvoir proposer des données pertinentes pour le site de Villeneuve d'Ascq, il m'a d'abord paru intéressant de faire une analyse de ce qui figure sur le site pour mieux pouvoir cerner ses points forts et ses limites. Ensuite, je me suis attachée à observer différents sites de mairie, de portails, de guides de ville et d'en tirer de brèves conclusions pour savoir ce qui existe "ailleurs" et pour pouvoir apporter une contribution intéressante au site. Enfin, il a fallu que je rédige un bref rapport sur les informations que l'on peut apporter et si possible sur la façon dont on pourrait les structurer et les mettre en valeur.

4 Présentation de la problématique.

4.1 Les problèmes de la mission.

La mission (qu'elle concerne la mise à jour du site existant ou l'apport des idées pour le portail), repose dans sa globalité sur un questionnement vis à vis des objectifs pour un site municipal. C'est-à-dire qu'avant de savoir organiser, il faut aussi savoir à qui s'adresse l'information, de qui elle vient et quel est le moyen de la transmettre au mieux (tant dans la mise en page ou l'organisation spatiale que dans la rédaction) aux usagers. Nous avons vu précédemment que pour la ville de Villeneuve d'Ascq, c'est l'information qui prime. L'objectif serait d'établir un vrai dialogue avec les internautes citoyens.

Un site de mairie a des fonctions spécifiques envers les citoyens de sa ville et les internautes en général : la communication prime.

4.2 Les problèmes qui en découlent.

Pour avoir un site de mairie reflétant complètement l'image de la ville, il faudrait relier tous les acteurs de la ville : les élus, les administratifs et les citoyens et voir comment on met en relation ces trois types d'acteurs au sein d'une mairie. Cette mise en relation est un point de départ pour définir une stratégie de communication au sein de ce groupe.

A travers ma mission, j'ai décidé de mettre en valeur la communication entre les personnes concernées mais aussi la communication grâce à l'outil d'Internet. Celui-ci, ne doit d'ailleurs pas seulement être considéré comme un outil mais plutôt comme un média ou un réel moyen de communiquer et pas seulement de transmettre de l'information (il faut par conséquent, une certaine réciprocité pour qu'il y ait réelle communication).

L'objectif du site pour la ville, est de s'inscrire dans tout le processus d'évolution vers les nouvelles technologies et de permettre un réel dialogue avec les gens qui s'y connectent.

Deuxième partie

Méthodologie et veille (analyse de la concurrence des sites de mairie).

1 Mise à jour.

1.1 Comment s'effectue la mise à jour ?

1.1.1 Pages statiques, pages dynamiques.

Au service multimédia, l'équipe effectue une mise à jour quotidienne du site de la ville. Cependant, toutes les pages ne sont pas réactualisées. En effet, il existe des pages qui, depuis leur création, n'ont jamais été modifiées ou réactualisées. J'ai décidé d'appeler ces pages "statiques" parce qu'elle n'ont jamais été réactualisées et que l'information reste la même. De cette définition, j'ai décidé d'appeler "pages dynamiques", les pages qui sont régulièrement mises à jour. Enfin, le terme "quasi-statique" qualifie des pages qui ne sont mises à jour que très rarement.

Comme le montre le tableau ci-après, le site possède peu de pages à actualiser régulièrement. On peut remarquer que ce sont les rubriques d'actualité (auxquelles on accède à partir de la page d'accueil) qui sont les seules à bénéficier de mises à jour régulières.

Thèmes	Pages dynamiques	Pages statiques	Pages quasi-statiques
Portrait de ville		X	
Mairie			X
Infos pratiques		X	
Economie et recherche			X
Education et enfance		X	
Vie associative			X
Culture et sport			X
Sommaire / actualité	X		
Plan du site		X	

On remarque également, que le site possède un quantité importante d'informations qui ne sont pratiquement jamais mises à jour. Ces informations rendent le site peu vivant et la quantité de pages statiques laisse paraître que le site se limite pratiquement à une fonction de "plaquette d'information" en ligne.

1.1.2 La recherche d'information à mettre sur le site.

Pour réaliser les mises à jour, une recherche d'information est nécessaire. Comment procède l'équipe pour rechercher les informations ? Comme je l'ai signalé dans

la première partie, il existe plusieurs type de sources qui inspirent le site. La plus importante est le magazine de la commune : " La Tribune de Villeneuve d'Ascq". Cependant, elle paraît tous les mois mais l'édition d'été (juillet - août) est très restreinte : c'est juste une double feuille comportant les événements de l'été.

Au mois de juin, l'équipe s'est donc très largement inspirée de ce magazine pour réactualiser le site, alors qu'en juillet il a fallu trouver d'autres sources. Les vacances sont synonymes d'une activité plus réduite, sauf pour les centres de loisirs et colonies de vacances. C'est ainsi que les colonies sont devenues l'une des principales rubriques à actualiser sur le site pendant l'été. L'accent a également été mis sur la culture en mettant en valeur les horaires d'ouverture de la médiathèque municipale et des musées de la ville. Ceci consistait à mettre en avant des pages déjà existantes du site. Parfois, l'équipe s'est servie de "plaquettes" indiquant diverses expositions, parcours "nature",... pour étoffer un peu le contenu du site.

1.1.3 Les outils utilisés.

Tout ce qui concernait la mise à jour nécessitait des outils ; pour la création de nouvelles pages web, c'est l'éditeur « frontpage » qui était principalement utilisé. Pour retoucher des images, le service possède deux logiciels : "paint shop pro " et "photoshop". Comme le service ne possède pas la dernière version de "photoshop" , l'équipe préfère utiliser le premier logiciel.

Après avoir réalisé les pages à mettre sur le site, le service dispose d'un logiciel de transfert de fichiers :" FTP Voyager ". Ce logiciel sert à transmettre les fichiers d'une machine vers le serveur. Si un fichier n'est pas transféré sur le serveur, la mise à jour n'est pas réalisée

Une des machines du service contient une copie du site de la ville. Pour corriger un fichier, il faut toujours prendre le fichier contenu dans cette copie de site. Le réseau reliant les machines permet de réaliser cette opération. Quand on crée ou réactualise un fichier, il faut toujours veiller à bien l'enregistrer sur la copie du site avant de l'envoyer au serveur.

1.1.4 Les autres aspects intéressants (banner, jeu euros).

Cependant, la mise à jour du site ne consiste pas seulement à actualiser des informations, certains points importants sont également à travailler : il s'agit du banner et du jeu de l'euro.

Le banner est un bandeau destiné à attirer l'attention des internautes sur certains événements.

Le jeu de l'euro est destiné à familiariser les internautes avec la nouvelle monnaie.

Ces deux objets font partie de la mise à jour régulière. En effet, le banner sert à mettre en valeur un événement, il reste sur le site une à deux semaines maximum. Quant au jeu de l'euro, il consiste à retrouver, parmi 3 propositions, le prix en euro de l'article du jour. Pour réaliser un jeu de l'euro, il faut donc le préparer à l'avance

et le réactualiser toutes les semaines maximum.

1.1.5 Ce dont je me suis occupée, ce que j'ai fait et réalisé.

Lors de mon stage, j'ai réalisé deux banners, j'ai fait des corrections orthographiques, j'ai réactualisé la page " technoval" (concernant les entreprises), j'ai créé une page agenda, j'ai réalisé 2 jeux de l'euro, j'ai réactualisé la page des musées, j'ai fait des petits paragraphes pour les arrivées de "colos". Voici les différentes méthodes que j'ai utilisées pour effectuer chacune de ces opérations.

LE BANNER

Le banner a été créé sous le logiciel " paint shop pro". N'étant pas experte en réalisation graphiques et retouches d'images, on m'a d'abord expliqué comment se réalisait un banner, puis on m'a laissé la possibilité de créer l'image. Il faut savoir qu'un banner doit obligatoirement comporter le logo de la ville de Villeneuve d'Ascq. Les dimensions du banner sont petites (168*35 pixels), il faut essayer de valoriser le maximum d'informations en peu de détails et en utilisant le moins d'espace possible. Cette information servira ensuite à attirer l'utilisateur sur une page extérieure qui détaillera l'événement.

J'ai réalisé le banner d'une exposition intitulée " BD et coups de pinceaux".

Une personne responsable de l'exposition était venue au service multimédia pour demander s'il était possible de mettre les informations d'une affiche (qui nous a été remise) sur le site. Pour cela, il a d'abord fallu que je scanne des images contenues dans l'affiche. Puis, j'ai découpé et réduit en fonction du format du banner. J'ai placé les images et le logo. Après avoir réalisé cette opération, il ne restait plus qu'à ajouter le plus important : les informations concernant l'exposition : son nom et sa date (il n'y avait pas de place pour autre chose). Il est difficile de trouver des couleurs qui s'harmonisent, notamment lorsque l'on n'a aucune expérience en matière graphique. Lorsque le banner est prêt, il faut l'ajouter comme image dans le code HTML de la page d'accueil. M. Mabchour, mon responsable de stage m'a montré comment placer l'image pour qu'elle apparaisse en haut de la date et du jour de l'année. Ensuite, il suffit d'envoyer le nouveau fichier ainsi créé au serveur en utilisant le transfert de fichiers (FTP)

En complément du banner, il a fallu créer la page relative à l'exposition "BD et coups de pinceaux".[23]

[23] cf. annexe 7 : page créée sur l'exposition "BD et coups de pinceaux".

LES CORRECTIONS ET REACTUALISATIONS

Au niveau des corrections orthographiques : les erreurs (fautes de frappe remarquées après coup, fautes orthographiques,...) étaient soit signalées par un tiers (une personne écrivant sur le site) soit par le directeur de la communication. Pour garder la crédibilité du site de la ville, celles-ci devaient être corrigées dans les plus brefs délais. Pour corriger, il existe deux possibilités, soit faire la correction dans le code HTML, soit remettre le fichier dans l'éditeur " frontpage" et le corriger en visualisant le tout. Certaines erreurs (comme les liens d'images mal réalisés, des couleurs ou des caractères ne correspondant pas à la charte graphique de la page) sont plus faciles (selon moi) à corriger directement dans le code HTML en changeant les balises ; les autres fautes se corrigent dans l'éditeur frontpage car on a plus de clarté.

Pour la réactualisation, il s'agit de transformer des pages HTML existantes. Prenons le cas de la rubrique " technoval". Un dossier regroupant des informations sur le " technoval" avait été envoyé au service multimédia. Ce dossier comprenait les noms, adresses, responsables et numéro de téléléphone des entreprises en juin 2001. Pour mettre à jour les pages du site, il a fallu vérifier que toutes les entreprises citées figuraient sur le site, ajouter celles qui venaient d'entrer et retirer celles qui n'y figuraient plus . La charte graphique des pages était déjà créée mais il fallait veiller à ne pas la modifier en ajoutant des informations.

Lors de mon stage, j'ai également eu l'occasion de mettre à jour la page des "expositions". Là aussi, une charte graphique existait déjà : la page possédait un fond coloré et était composée de plusieurs cadres de couleurs comportant des images et des informations concernant des expositions.

LES PAGES CRÉÉES

Pour créer la page "agenda", j'ai utilisé l'éditeur " Frontpage". J'ai commencé par créer un nouveau fichier intitulé "agenda". J'y ai inséré le titre ainsi que les événements que l'on voulait y faire figurer. J'ai essayé de faire en sorte que les couleurs ne soient pas trop claires et diversifiées pour ne pas surcharger la page. Pour créer les rubriques de l'agenda, j'ai mis la date et le jour en couleur, l'événement en gras, et les informations supplémentaires en caractères normaux. J'ai ensuite enregistré la page puis je l'ai envoyée sur le serveur.

Cependant, j'ai été amenée à produire des informations récentes sur le site. En effet, l'été étant synonyme de vacances, c'est le sujet des " colonies" qui a fait la " une" des pages du site. Durant le mois de juillet, l'équipe a donc décidé de consacrer une rubrique spéciale aux enfants partis découvrir d'autres régions. Le matin, le service enfance (qui s'occupe des colonies) téléphonait au service multimédia pour leur donner des nouvelles de chaque centre. Ces informations étaitent ensuite transmises sur le site. C'est une rubrique qui nécessitait plus d'inventivité car il fallait formuler les phrases et les idées avec ses propres mots : être clair en quelques lignes. Malgré le peu de paragraphes que j'ai pu écrire, c'est une rubrique qui m'a vraiment attirée

car elle nécessitait de réelles qualités rédactionnelles que j'ai pu mettre en valeur.

LE JEU DE L'EURO

Ce jeu a été créé pour sensibiliser les citoyens à la nouvelle monnaie qui arrivera en janvier 2002. Le jeu consiste a présenter un produit accompagné d'une image. L'utilisateur doit deviner le prix en euros de cet objet . Le jeu a été réalisé grâce à un formulaire en javascript qui peut comporter un jeu pour une semaine complète (7 jours). Chaque jour de la semaine est compris dans un dossier est chaque dossier comporte 3 fichiers : un fichier en javascript pour les différents prix proposés et deux autres fichiers en HTML (l'un indiquant la bonne réponse, et l'autres la mauvaise). Ces trois fichiers étaient à réactualiser à chaque fois que l'on voulait changer de produit.

Au cours de mon stage, j'ai eu l'occasion de réaliser deux semaines de jeu euros. Pour se faire, j'ai d'abord cherché des images sur internet en vérifiant qu'elles ne contenaient pas de droit d'auteur ou de copyright. Après avoir trouvé les images, il fallait parfois faire quelques retouches à l'aide d'un logiciel de dessin : photoshop ou paint shop pro. Ensuite, il fallait enregistrer les images dans un répertoire d'images et s'occuper de tout ce qui concernait les prix en euros. Là aussi, je me suis servie d'internet pour savoir combien coutait les objets présentés. Soient les prix étaient affichés en francs et en euros, et dans ce cas, la tâche était facilitée, soit les produits n'avaient qu'un prix en francs qu'il fallait convertir en euros grâce au convertisseur qui se trouvait dans un des fichiers de l'ordinateur . J'ai créé un fichier sous Word indiquant les prix en euros de chaque produit pour pouvoir ensuite me repérer plus aisément. Ceci étant fait, il ne me restait plus qu'à changer les fichiers concernant chaque produit.

Le fichier qui indique la bonne réponse doit comporter le prix du produit en euros ainsi que des images des pièces ou billets en euros qui représentent sa valeur.

1.2 Pourquoi ? L'enjeu de la mise à jour.

1.2.1 Pour rendre fiable la structure.

Le premier enjeu de la mise à jour est de montrer la fiabilité de la structure. La mairie est censée représenter la population de la ville. La fiabilité des informations émises par la mairie est donc importante. De plus, la mairie est considérée comme fiable au niveau des informations sur la ville et ses activités. Les informations du site doivent être récentes. En effet, si la réactualisation d'un site date de y a quelques mois, sa fiabilité est mise en cause. Les informations récentes montrent que la mairie se soucie de donner des nouvelles aux habitants de sa ville. Encore faut-il que les informations soient fiables elles aussi.

1.2.2 Pour valoriser le site.

L'actualisation des informations contenues sur le site permet de valoriser le site. Si un site contient des informations récentes, il est plus intéressant de le consulter. La valeur de l'information est mise en avant.

1.2.3 Pour rendre le site attractif.

Enfin, la mise à jour permet également d'avoir un site plus attractif : on n'a jamais la même chose quand on se connecte au site ; ceci rend le site intéressant en lui-même.

Cependant, y a-t-il un moyen plus efficace de captiver l'attention de l'internaute ?

Il est vrai que le fait de changer l'actualité (qui fait un peu la " une" du site) attire l'oeil puisque on n'a pas les mêmes titres ou les mêmes images qui sont visibles, il y a toujours des nouveautés. Sur le site, un autre moyen d'attirer l'attention de l'internaute existe : c'est le banner.

La mise à jour nécessite qu'on se consacre au site de la mairie existant. Au niveau de la mairie de Villeneuve d'Ascq, le site est presque un simple dépliant qui n'informe pas exactement comme il le faudrait. Je pense que certaines rubriques pourraient être dynamiques alors qu'elles ne le sont pas. La mairie s'est pour l'instant contentée de faire un site mais elle ne se donne pas les moyens de le faire vivre.

2 Les sites de mairie.

2.1 Repérage des services en ligne.

2.1.1 Création du tableau[24] par l'inventaire des fonctions ou objets représentant l'interactivité ou la communication.

Pour repérer les services en ligne, j'ai commencé par observer des sites de mairies. J'ai dû me référer à la liste des sites de mairie[25] trouvée sur l'annuaire "Yahoo"[26]. Je devais examiner les sites un par un en relevant des caractéristiques liées à l'interactivité, à la communication ou à la citoyenneté. La liste de Yahoo comporte environ 1000 sites. Pour ne pas m'attarder sur chacun d'entre eux, j'ai commencé par observer un échantillon de sites. Pour relever l'échantillon, j'ai décidé de prendre les 20 premiers sites de la liste. Le fait d'observer d'abord un échantillon de site m'a permis de me faire une idée de ce que j'allais trouver sur le reste de la liste et de repérer comment j'allais m'organiser pour rechercher l'information voulue sur les autres sites de cette liste. En effet, il fallait que je sois rapide et efficace : cela demandait beaucoup d'organisation.

Pour étudier l'échantillon, je repérais des éléments sur le site jusqu'au moment où je commençais à me familiariser avec la navigation et la structure de chaque site. Je

[24] cf. annexe 8 : tableau des sites de mairie.

[25] http ://fr.dir.yahoo.com/Exploration_geographique/Pays/France/Institutions_et_politique/Collectivit

[26] http ://www.yahoo.fr

prenais des notes concernant les éléments intéressants que je trouvais : leur nature, leur fonction ou encore information qu'ils transmettaient. Comme le repérage de ces éléments me servirait à réaliser une grille d'observation, je n'ai pas réalisé de grille d'évaluation. Au fur et à mesure que j'observais les sites, je voyais se dessiner des contenus communs et j'ai ainsi pu me faire une idée de ce que j'allais trouver ailleurs. J'ai commencé à faire une liste d'éléments que j'avais trouvés. Cet échantillon m'a également permis d'avancer plus vite puisque j'avais des points de repères : j'ai remarqué que, bien souvent, les éléments qui se distinguaient des autres se trouvaient mis en évidence sur la page d'accueil. C'est pourquoi, je regardais d'abord la page d'accueil qui, bien souvent, m'indiquait les informations que je voulais repérer. Ensuite, j'entrais dans les parties les plus "intéressantes" du site selon les rubriques indiquées. (citoyenneté, emploi, ...). Lorsque je ne trouvais rien en regardant la page d'accueil et les rubriques, j'allais directement au plan du site. Celui-ci permet de repérer en un clin d'oeil les éléments essentiels, s'ils existent, du site.

Pour l'observation du reste des sites, j'essayais de repérer rapidement les éléments de ma liste selon la méthode que je m'étais élaborée, puis, si l'objet avait une caractéristique particulière, j'en prenais note.

Pour créer le tableau, je me suis aidée des notes que j'avais prises en observant les sites et de la liste des objets que j'avais réalisée. Le tableau servirait, en fait, à faire un inventaire quasi exhaustif des éléments représentatifs (de l'interactivité et de la communication) dans les sites de mairie français. Le tableau ne comportera donc pas tous les sites observés mais les sites dont les éléments correspondent aux valeurs recherchées. Par exemple, un site qui possède des rubriques uniquement descriptives et qui n'a aucun élément qui le différencie des autres n'apparaîtra pas dans le tableau.

Les sites à faire figurer dans le tableau étant nombreux, j'ai donc décidé de faire apparaître l'adresse des sites horizontalement et de faire des colonnes verticales pour indiquer les éléments retenus.

Pour l'observation des sites, il fallait que je fasse attention aux adresses : en effet, certains sites ne sont pas les sites officiels de mairie mais des sites personnels. Comme j'observais les sites officiels, j'ai décidé de ne pas m'attarder sur les sites personnels et de ne pas en tenir compte dans mon étude. La plupart des sites municipaux ont des noms comportant "mairie-nom.fr" ou "ville-nom.fr". D'autres sites ont un nom différent qui présente la ville mais ce sont également des sites officiels[27]. C'est comme ceci que j'ai repéré les sites qui paraissaient être intéressants au premier abord mais qui ne correspondaient pas à l'objectif attendu.

2.1.2 Comment s'est fait le choix des éléments ?

Dès qu'une page comportait un formulaire ou d'autres signes interactifs, je m'y attardait plus que lorsque je trouvais du texte. J'essayais donc de repérer des éléments plutôt concrets et significatifs. Il fallait aussi que ces objets s'accordent à l'échantillon que j'avais observé ou alors qu'ils soient une exception.

[27] Ils ont été vérifiés grâce au guide administratif : *Le guide internet des services publics*, 2000.

Ce sont les fonctions que l'on appelle "interactives" (parce qu'elles font participer les internautes) que j'ai remarqué en premier lieu. J'ai donc commencé par regrouper tous les éléments faisant appel à d'autres personnes présentes sur le web : liste de diffusion, newsletter, forum, chat, petites annonces interactives. Puis, j'ai voulu mettre en avant les informations qui permettaient de faciliter la recherche d'informations comme le menu déroulant, les FAQ[28], news défilantes en première page, les plans (interactifs en particulier), les fiches pratiques. J'ai aussi relevé les informations que proposait la ville pour se valoriser en sachant que ce n'était pas une information statique : dans ces objets figurent les vidéos, les webcams, les visites virtuelles, les e-cards[29] et les vues panoramiques. D'autres fonctions m'ont paru intéressantes à observer : les jeux (quizz, questionnaires ou autres jeux où l'on a les réponses en ligne dès que l'on a envie de les voir apparaître), les sondages (parce qu'une question est posée est l'internaute voit directement où il se situe par rapport aux autres), annuaires (interactifs dans lesquels les particuliers, associations ou entreprises peuvent s'inscrire), les téléprocédures (et autres formulaires à remplir en ligne) et les téléchargements (car on peut transférer des documents officiels, par exemple, sur son ordinateur).

2.2 Définitions et analyse.

2.2.1 Définitions des objets trouvés[30].

Après avoir réalisé le tableau, il a fallu que je définisse les termes que j'y avais inséré. Pour trouver des définitions, je suis allé sur le site de l'administration suisse[31] qui comporte des dictionnaires en ligne sur des thèmes variés dont l'informatique. Les dictionnaires informatiques sont classés par thème. Comme je voulais trouver des définitions concernant les sites internet, j'ai d'abord cliqué sur le dictionnaire de la Commission ministérielle Française. Cependant, ce site était inaccessible. Je me suis donc tournée vers le dictionnaire restant ayant pour thème l'internet le dictionnaire de l'AFPA [32] . Ne trouvant pas toutes les définitions dans ce dictionnaire, j'ai décidé de me servir d'un dictionnaire plus général : le dictionnaire du jargon français[33], un dictionnaire d'informatique dont je me sers régulièrement.

Après avoir repérés certaines définitions, j'ai condensé les informations trouvées pour en faire mes propres définitions.

Certaines définitions plus spécifiques à l'environnement des administrations ne figuraient pas dans ces dictionnaires. J'ai donc recherché sur internet (en utilisant des moteurs de recherche) les mots que je ne trouvais pas. Lorsque je ne trouvais pas du tout la définition recherchée, je construisait une définition en me basant sur mes connaissances

[28]Foire Aux Questions
[29]Cartes postales virtuelles
[30]cf. annnexe 9 : définition des termes du tableau.
[31]http ://www.admin.ch/ch/f/bk/sp/dicos/monol.html#inf1
[32]http ://www.presse-francophone.org/apfa/sommaire.htm
[33]http ://www.linux-france.org/prj/jargonf/

2.2.2 Brève analyse de chaque objet puis de l'ensemble.

Pour me donner un aperçu de l'ensemble des éléments, j'ai d'abord réutilisé les notes que j'avais prises sur les sites de mairie. Ensuite, j'ai réalisé qu'il serait intéressant de mettre certains aspects en évidence, j'ai donc revisité certains sites pour pouvoir approfondir légèrement l'analyse quand c'était nécessaire.

Après avoir avoir réalisé une analyse des objets, j'ai créé un petit tableau récapitulant mes remarques.[34]

2.2.3 Résultats de l'analyse.

De cette analyse, il ressort que les sites de ville affichent beaucoup leurs produits interactifs mais peu d'entre eux sont réellement efficaces. Certains sites se vantent d'avoir des services interactifs qui n'en sont pas, par exemple, un chat qui n'est en réalité qu'un forum non modéré, ou encore, des téléprocédures qui ne sont en réalité que des formulaires à télécharger ou à imprimer chez soi.

Le résultat de cette analyse est plutôt négatif dans le sens où les mairies annoncent des produits qu'elles n'ont pas su ou qui sont parfois mal gérés.

2.3 Comparaison des sites de mairie et des sites commerciaux de ville (les " city guides").

Après avoir observé les sites de mairie, on m'a demandé d'approfondir la réflexion en m'intéressant aux sites commerciaux de ville appelés "city guides" .

2.3.1 Comment définir un "city guide" ?

Comme son nom l'indique, c'est un guide de ville (si l'on traduit littéralement de l'anglais). Selon un communiqué du mercredi 28 février 2001 trouvé sur "Yahoo! Actualités", le city guide "permet aux internautes d'être alerté sur tout ce qui bouge dans leur ville".

2.3.2 Pourquoi est-ce intéressant de l'étudier ?

Villeneuve d'Ascq possède un site commercial [35] qui s'inscrit dans la lignée de ces guides. Je me suis dis qu'il serait intéressant de voir ce qui différenciait ces guides d'un site municipal ; ce qui est plus spécifique à l'un et à l'autre. Cependant, par manque de temps, je n'ai pas constitué de grille d'évaluation du site commercial de la ville mais me suis attachée à observer différentes caractéristiques des city guides pour voir ce qu'ils pouvaient apporter sur le plan de l'interactivité et de la communication et pour savoir ce qui les différenciait des sites municipaux.

[34] cf. annexe 11 : tableau récapitulatif sur les sites de mairie

[35] l'adresse du site commercial de Villeneuve d'Ascq est la suivante : http ://www.e-villeneuvedascq.com

2.3.3 Comment est-ce que j'ai abordé mon étude de ces guides ?

N'ayant aucun renseignement sur le domaine des "city guides", j'ai décidé de commencer mon observation en allant me documenter sur internet (puisque c'était le seul moyen que j'avais de rechercher de l'information). Sur la recommandation de mon responsable de stage, je me suis d'abord rendue sur le site du Journal du Net[36]pour repérer des articles en rapport avec les guides de ville. J'ai trouvé plusieurs articles consacrés aux city guides dont un[37] qui m'a permis de me rendre directement sur les sites de ces guides de ville. Comme les articles du journal en ligne se basaient surtout sur le côté économique de ces guides, j'ai décidé de me tourner vers les dépêches de l'annuaire de recherche "Yahoo".[38]pour savoir si je pouvais y trouver des articles plus généraux.

Sur le site de Yahoo, j'ai trouvé quelques dépêches se rapportant aux "city guides" qui m'ont permis de me donner un bref aperçu de ce que représentaient ces sites. Après cela, je suis passée à l'observation directe des sites (grâce aux adresses que j'avais trouvées sur le journal du net). Puis, j'ai ensuite survolé rapidement ces guides pour voir quelles étaient leurs avantages et leurs inconvénients, leurs points forts et faibles par rapport à un site municipal.

2.3.4 City guide et site municipal.[39]

D'une part, le guide de ville n'est pas vraiment un site comme les autres puisqu'il fonctionne en réseau. C'est aussi un journal qui se compose de rédacteurs locaux pour chaque ville. Le même journal est présent dans plusieurs villes de France, l'interface et les partenaires sont les mêmes, seules diffèrent les informations (elles changent selon la localité). Les sites de mairie sont, quant à eux, indépendants des autres. Il n'existe pas de réseau de sites de villes. Chaque commune définit elle-même les diverses caractéristiques que le site va posséder.

D'autre part, il faut savoir que les guides de ville n'ont pas du tout les mêmes enjeux que les sites municipaux. En effet, ces guides comportent des enjeux financiers et publicitaires qui font d'eux des sites très commerciaux alors que les sites municipaux se concentrent plutôt sur les services destinés principalement aux citoyens.

2.3.5 Les enjeux et les réalités des "city guides".

Le public cible d'un guide de ville est très différent de celui d'une mairie : pour un city guide, il est beaucoup plus jeune et sa préoccupation se tourne plutôt vers les loisirs. En fait, les enjeux des "city guides" sont essentiellement financiers. Ces guides sont plutôt interactifs : forum, possibilité d'envoyer des articles, chat, et sur certains d'entre eux, il y a même la possibilité de se créer un agenda virtuel.

[36]http ://www.journaldunet.com
[37]Les grands réseaux de city guides : état des lieux.
[38]http ://www.yahoo.fr
[39]cf. annexe 12 : les sites municipaux et les city guides.

En réalité, même si ces sites possèdent des éléments interactifs, l'information qu'ils présentent est très publicitaire et les points de vue ne sont pas forcément représentatifs. En effet, des équipes locales créent des articles sur les événements qui se sont déroulés dans la ville(ou qui vont s'y dérouler) en collectant les avis de passants.

Les avis présentés sont souvent adaptés aux exigences publicitaires et commerciales. Les informations des "city guides" se veulent peut-être communicatives mais elles sont restreintes à une certaine catégorie de la population.

2.3.6 les "city guides", les sites de mairie et les portails.

Un city guide est un portail et plus précisément un "media-portail"[40]. Ces sites sont des portails qu'on pourrait appeler "portails publicitaires" . En effet, les informations auxquelles ils renvoient ou font référence sont des sites qui n'ont pas de rapport avec l'information mais avec la publicité qui y figure.

2.4 Les sites de mairie et internet font-ils bon ménage ?

2.4.1 Articles trouvés sur les sites de mairie et internet.

Les sites de mairie sont, d'après ce que l'on a pu voir, très variés. Beaucoup ne sont qu'une représentation en ligne de documents papier mais l'évolution des nouvelles technologies incite les responsables à développer les sites municipaux. Certains magazines se sont un peu attardés pour savoir où en sont les sites internet de ville.

Le magazine "La Gazette des Communes" est spécialisé dans les collectivités territoriales. Chaque semaine, le magazine publie des articles et des suppléments consacrés à ces collectivités. Depuis plusieurs années, ce magazine a vu l'émergence des nouvelles technologies au sein des communes et consacre souvent des articles qui y sont liés .

En 1997, paraissait, dans le magazine, un article sur l'apparition d'intranet dans les collectivités locales[41] : c'est peu après l'émergence d'internet que l'intranet est arrivé dans les collectivités, laissant également une petite place à l'extranet. Ces deux outils sont importants vis à vis des nouvelles technologies puisqu'ils existent encore et favorisent la communication au sein des entreprises et des structures comme la mairie.

Dès 1998, c'est le développement des sites web qui est mis en valeur. En mars 1998, "les sites web "citoyens" ont le vent en poupe"[42] nous indique la gazette. Ces sites sont "plutôt branchés démocratie locale"[43]. Parmi ces sites, on remarque Amiens qui a lancé le conseil municipal en direct, Clichy-la-Garenne qui permet de faire publier

[40]cf. *Yahoo Actualités* , <en ligne>, dépêche du vendredi 16 mars 2001.

[41]cf. BINOT, Jean-Marc. Intranet fait une timide apparition dans les collectivités. *La Gazette des Communes*, 7 juillet 1997, n° 27 / 1413, p. 7-11.

[42]cf. BINOT, Jean-Marc. Les sites web "citoyens" ont le vent en poupe. *La Gazette des Communes*, 16 mars 1998, n° 11 / 1445, p. 24-25.

[43]ibid.

gratuitement son CV en ligne ou encore Issy-les-Moulineaux qui, à l'époque proposait déjà de "commander en ligne et de recevoir par voie postale diverses formalités administratives comme un acte d'état civil (naissance, mariage, décès), de commander une fiche d'état civil ou encore de prendre un rendez-vous pour la récupérer à la mairie.

Ces 3 sites sont une réelle innovation pour la période mais on constate aujourd'hui (grâce à l'observation des sites que j'ai pu réaliser), que de nombreuses municipalités sont encore loin derrière ce genre de procédures.

En l'an 2000, les sites internet municipaux prennent de plus en plus d'importance. Comme l'annonce le journal, "l'internet commence à faire partie du quotidien des collectivités territoriales. Deux événements - deux premières - viennent illustrer ce phénomène : le lancement, à l'initiative de l'Association des internautes territoriaux, d'un observatoire sur le sujet, et la création d'un label "Ville Internet" sous l'égide du ministère de la Ville"[44]. L'article continue ensuite avec les résultats d'une enquête concernant l'utilisation d'internet par les collectivités territoriales. On peut remarquer à ce propos que l'administration utilise essentiellement internet pour rechercher de la documentation.

Cette année, la gazette a publié un supplément consacré à l'internet dans les collectivités locales[45]. Ce numéro se consacre entièrement aux sites municipaux et à leurs évolutions possibles. Internet est désormais bien intégré aux collectivités locales et l'on songe aux usages qu'il pourrait développer.

2.4.2 Documents officiels concernant l'évolution des sites.

Certains documents officiels sont parus en ce qui concerne la présentation des sites internet. Ces articles ne sont pas toujours destinés aux collectivités locales mais il semble souvent intéressant de s'y référer.

LES DOCUMENTS OFFICIELS[46]

On peut remarquer que certains documents officiels concernant les sites internet. Parmi eux, la circulaire du 7 octobre et du 31 décembre 1999.

- Circulaire du 31 déc. 1999 relative à l'aide aux démarches administratives sur internet . Cette circulaire annonce que les formulaires et téléprocédures sont à développer sur internet, de plus, les services interactifs sont de plus en plus positifs pour les sites.
- Circulaire du 7 oct. 1999 relative aux sites internet des services et des établissements p cette circulaire commence par énoncer que le gouvernement "a prévu de faciliter l'accès des citoyens à l'administration par l'internet, de généraliser la mise en ligne des données publiques, de dématérialiser les procédures administratives et

[44]cf. Del Villar, Gérard Ramirez. Quand Internet arrive en ville. *La Gazette des Communes*, 13 mars 2000, n°11/ 1541, p.23-25.

[45]cf. Les collectivités locales et les technologies de l'information et de la communication. Edition 2001. *La Gazette des Communes*, 2 juillet 2001, fascicule n°2, p. 4-22.

[46]cf. http ://www.internet.gouv.fr/txt/, le site du Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information, consulté le 27 juin 2001.

de rendre l'administration accessible par voie électronique". Dans la circulaire, une partie est consacrée à la présentation des "sites publics". Ceci ne concerne pas forcément les mairies mais elles pourraient s'y référer pour améliorer ou développer leur site.

- Les sites internet des grandes villes de France en 2000. Synthèse du rapport concernan
  Ce rapport, contrairement aux autres, concerne essentiellement les sites municipaux français. C'est un document officiel, dans le sens où pour participer au concours, il faut d'abord présenter un feuille de candidature puis, un jury sélectionne les villes qui seront récompensées. Ce jury donne les récompenses en basant son analyse sur des critères bien précis qui sont la gestion éditoriale des sites, la communication publique et la communication politique (tout ce qui concerne la municipalité).

2.5 Les sites de mairie observés : conclusion.

2.5.1 Quel devrait être le rôle d'un site municipal ?

Je pense qu'un site de mairie devrait être le reflet d'un site de gouvernement à l'échelle de la ville. En effet, même si le gouvernement est une institution politique, il met en valeur les citoyens et les informations qui peuvent leur servir. Au même niveau, il existe un aspect purement politique dans un site municipal. Cependant, certains sites s'attachent surtout à mettre en valeur les qualités touristiques de la ville et certains sites s'apparentent plutôt à des sites d'office de tourisme retouchés pour y accueillir également les citoyens.

2.5.2 Les objets interactifs et attractifs : réels outils de communication ou simple décoration ?

Beaucoup de sites municipaux mettent en évidence (grâce à des cliparts ou des objets clignotants visibles dès la page d'accueil) des objets interactifs. Cependant, on peut remarquer que plus le site fait la promotion d'un nouvel outil ou objet (bien souvent à cause d'un phénomène de mode), plus il s'avère que le résultat soit banal ou très mal réussi. Mais c'est ainsi que certaines villes font d'un seul outil, l'attraction principale de tout leur site web. En effet, beaucoup d'entre elles ne possèdent qu'un objet interactif, et le reste des pages se compose simplement d'informations sur la ville.

2.5.3 Pourquoi est-il intéressant d'observer les sites de mairie ?

- pour savoir où se situe le site de Villeneuve d'Ascq par rapport aux autres sites
- pour repérer des éléments que l'on pourrait proposer pour le site portail

Troisième partie

Les sites portails et la problématique.

1 Les sites portails.

1.1 Qu'est-ce qu'un site portail ?

1.1.1 Quelques précisions sur la notion de "portail".

Comme le signale Olivier Roumieux dans un article du magazine "Archimag"[47], le terme "portail" est "relativement récent (deux ans tout au plus)". Cependant, ce concept relativement nouveau est aussi un "succès", en effet, l'article dit que "le portail d'entreprise a la cote". La notion de portail se développe de plus en plus et ses atouts font que les entreprises sont très intéressées.

Le mot "portail" n'est pas non plus vide de sens. Si l'on se base sur l'information et internet, on peut dire qu'un portail est une porte ouverte vers l'information : il permet de trouver la bonne information et d'élargir son champ. Pour donner une autre image de ce que peut représenter un site portail (au niveau informatif), on pourrait le comparer à une racine d'arbre qui se développe et donne de nombreuses branches. Au fur et à mesure de la navigation dans un site portail, on peut dire que la racine pousse, l'arbre grandit et les branches s'étendent. L'information se développe selon la voie que l'on a choisi. Dans cette arbre", l'information se trouve à la racine mais se développe et prend la direction idéale.

1.1.2 L'emploi du terme "portail".

Le terme "portail" est employé dans le domaine de l'internet pour qualifier des sites conçus de manière plus structurée et plus élaborée aussi bien au niveau graphique qu' informatif car ils permettent non seulement de trouver des informations sur le site lui-même mais également d'ouvrir sur d'autres sites.

La notion de portail est actuellement très employée pour qualifier les sites portails d'entreprises. Dans le domaine des entreprises, les portails se développent de plus en plus et ils font parler d'eux puisque des innovations pour la création de portails ont sans cesse lieu.

Mais qu'en est-il des collectivités locales ?

Selon "la Gazette des Communes"[48] , "une démarche complémentaire entre les collectivités locales peut être aussi envisagée à travers la création de sites dits "portails" qui offrent alors un point de rencontre entre ces différentes structures. De tels sites [...] se développent actuellement de façon importante". Là aussi, le portail

[47] cf.On se bouscule au portail. *Archimag, les technologies de l'information*, n° 142, mars 2001, p.24-25.

[48] cf. Les collectivités locales et les technologies de l'information et de la communication. Edition 2001. *La Gazette des Communes*, 2 juillet 2001, fascicule n°2, p. 4-22.

commence à émerger.

1.1.3 Quelques caractéristiques des sites portails en entreprise.

Un article du journal du net[49] a classé les offres de portails d'entreprises en quatre catégories : on a les "portails applicatifs et décisionnels, les portails collaboratifs, de veille et de KM[50], les portails e-commerce et les architectures d'intégration". Ces offres sont, pour la plupart (sauf pour les portails e-commerce), des offres concernant un public interne à l'entreprise. Tous les portails cités (sauf les architectures d'intégration) sont des logiciels déjà pré-construits et pour reprendre l'expression de l'article,"prêts à l'emploi".

Dans un des numéros du magazine "Archimag", un dossier a été consacré aux sites portails[51]. Le contenu du dossier est assez technique mais peut nous aider à comprendre les intérêts majeurs du portail en entreprise : "la personnalisation et l'intégration des données". La personnalisation est le fait de pouvoir créer des données personnelles sur le portail, celui-ci "doit pouvoir être paramétré très simplement par l'utilisateur (...) pour correspondre le plus justement possible à ses besoins informationnels". Quant à l'intégration des données, c'est le critère qui fait que "l'on doit pouvoir retrouver sur un portail des informations internes à l'entreprise [...]. A cela doivent s'ajouter des informations externes".[52]On peut donc remarquer que le portail d'entreprise possède déjà deux caractéristiques assez marquées en ayant des offres plutôt diversifiées.

1.1.4 Les sites portails de mairie.

Les sites portails de mairie sont quasiment inexistants. Certains sites présentent l'information sous forme d'un portail (aspect graphique) mais le contenu informatif est restreint. Ce genre de site n'est pas un site portail mais simplement un site municipal. Un seul site, parmi ceux que j'ai pu observer (cf. partie 2), s'oriente vers la logique du portail : c'est celui de la ville de Montreuil[53] (insérer adresse). Dès la première page, l'information est organisée en rubriques et elle se développe au fur et à mesure de la navigation.

Qu'est-ce que l'on peut en déduire ?

Au niveau des sites portails de mairie, les sites sont pour l'instant très peu nombreux et même si l'idée de portail émerge peu à peu, les exemples concrets sont plutôt difficiles à trouver. Les sites municipaux sont présents sur internet en grande quantité (bien que la qualité ne suive pas ...) mais les portails municipaux sont quasiment inexistant, alors pourquoi choisir de créer un site portail de mairie ?

[49]Portails d'entreprises : le tableau des offres (mis à jour le 29-05-2001).

[50]Knowledge Management : c'est-à-dire faisant référence à la gestion des connaissances.

[51]cf. *Archimag, les technologies de l'information*, mars 2001, n°142. Le dossier s'intitule " portails : les nouveaux accès à l'entreprise", p.24-32

[52]cf.On se bouscule au portail. *Archimag, les technologies de l'information*, mars 2001, n° 142, p. 24-25.

[53]http ://www.montreuil93.net

1.2 Pourquoi un site portail ?

Dans l'ensemble, un site portail est plus avantageux qu'un site simple puisqu'il ouvre la voie à d'autres informations. Au niveau d'un site de mairie, le site de la ville contient des informations uniquement relatives au site lui-même. Sur un portail, il est plus facile de mettre en valeur des sites extérieurs ou des informations autres que celles de la ville [54] : peuvent y figurer des informations internes et externes à la mairie.

L'intérêt d'un site portail de mairie se situerait, par conséquent, au niveau de la communication qui serait plus diversifiéecar chacun pourrait y apporter sa contribution. Les informations, seraient elles aussi, diverses et variées et pourraient être personnalisées. La communication par un site portail prend donc de l'importance en fonction de l'information que chaque acteur veut y faire passer.

L'avantage principal d'un portail par rapport à un site serait donc la communication qui est plus ou moins facilitée. Un portail aide aussi plus facilement au niveau de la recherche d'informations puisqu'à partir de thèmes ou catégories, l'information s'ouvre à ceux qui la recherchent.

1.3 Portail et Villeneuve d'Ascq.

1.3.1 La fonction du futur site portail de la ville.

Pendant un temps, le portail de "Parthenay"[55] était la référence dans le domaine du portail et de l'interactivité au niveau des sites de commune. Cependant le site de Parthenay n'est pas un site de la mairie de Parthenay mais du district. Il est vrai que le site possède des applications que l'on ne trouve pas sur d'autres sites mais le site de Parthenay est en déclin[56]

Le portail servirait à mettre de l'information entre les habitants et entre les services de la ville, ainsi qu'à relier les villes de la CUDL (le lien sur le site de la commune ne figure pas précisément, il n'est pas mis en valeur). Le site portail de Villeneuve d'Ascq ne serait peut-être pas un portail idéal mais serait un portail communicatif avant tout.

1.3.2 Que représente le projet de portail pour la ville de Villeneuve d'Ascq ?

Le projet de site portail de Villeneuve d'Ascq est en réalité un projet concernant :

- le développement des NTIC dans la ville (c'est d'ailleurs pour cela que l'on parle depuis plusieurs années de la création d'un espace multimédia)
- l'émergence d'internet dans la vie quotidienne du personnel ainsi que de la population citoyenne. En ce sens, l'outil internet doit être adapté pour une meilleure compréhension réciproque.

[54] (cf. partie 3, paragraphe 1.1.3).

[55] district de Parthenay : http ://www.district-parthenay.fr/intownnetaccueil.htm

[56] cf. Godeluck, Solveig. Parthenay vire son maire.com. *Transfert*, mai 2001, n°10, p. 52-56

1.4 L'organisation de l'information sur un site portail.

A Villeneuve d'Ascq, on sait déjà que le futur site sera géré grâce à une base de données. Les informations seront donc traitées de façon différente que sur un site statique (ne comportant pas de base de données)..

Cependant, "les informations rassemblées sur un portail peuvent être structurées (requêtes dans une base de données relationnelle) ou non structurées (pages web)".[57]

L'administration du site est aussi un terme qui peut être liée à la gestion de l'information sur le site. En effet, si le portail est géré par une base de données, un administrateur du site et de la base de données devra être désigné.

2 Le portail serait-il un nouvel accès à la communication ?

Nous venons de voir que la principale caractéristique d'un portail est la circulation des informations qui est nécessairement liée à la communication. Pour comprendre cela, nous allons d'abord nous attacher à ce que la communication représente sur internet puis à la communication au sein d'une mairie et les conséquences que cela apporte au niveau du site portail.

2.1 La communication.

La communication est la façon d'échanger des données ou des messages : elle implique la réciprocité. Si un émetteur envoie un message vers un récepteur, la communication sera établie si le récepteur répond. La communication n'est pas à sens unique : ce n'est pas une simple transmission de données.

La communication au sein de la mairie est basée sur la hiérarchie. C'est une communication pyramidale entre les différents acteurs. La structure organisationnelle d'une mairie est différente de celle d'une entreprise mais elle est la même en ce qui concerne la communication. En effet, la communication entre les acteurs de la mairie repose sur des liaisons internes mais également sur des liaisons externes dirigées vers les citoyens et les différents intervenants extérieurs à la mairie.

2.1.1 La communication entre les différents acteurs de la mairie.

La communication interne.

Comme il est décrit dans la première partie, une mairie est composée d'élus municipaux et d'agents administratifs. La communication interne au sein d'une mairie s'effectue entre tous les agents administratifs eux-même et entre l'administration et les élus. Ces deux branches de communication sont toutes les deux des communications par voie hiérarchique. Le but de cette communication interne est d'"exposer

[57] cf. Roumieux, Olivier. On se bouscule au portail. *Archimag, les technologies de l'information*, mars 2001, n° 142, p.24.

[...], transmettre [.... et] expliquer" des informations.[58] Mais il ne faut pas oublier que la communication interne "fait partie de la dynamique de construction de l'image, au même titre que la communication externe, les relations-presse, ou l'identité visuelle, ...".[59]

A Villeneuve d'Ascq, les informations ont parfois du mal à circuler au sein de la mairie. Pour donner un reflet positif à l'image de la ville, il faudrait que la communication interne soit plus fluide pour que la communication au sein de la mairie soit facilitée. Un intranet est censé faciliter la communication interne mais, étant donné que les informations circulent mal sur les supports écrits et même à l'oral, l'intranet ne change pas réellement la situation. Le fait d'avoir l'outil n'implique donc pas forcément qu'il soit utilisé à bon escient.

La communication externe.

Cependant, les acteurs de la mairie qui font la vie de la ville ne sont pas seulement les acteurs de communication interne : d'autres personnes sont impliquées et font partie de la communication externe. Les relations à la mairie qui apportent de l'information ainsi que les citoyens sont considérés comme des acteurs de la communication externe. La communication d'un acteur externe passe toujours par un agent administratif, que ce soit pour une information à donner, un rendez-vous à prendre avec un élu ou un responsable ou encore qu'il s'agisse de remplir une formalité administrative.

A Villeneuve d'Ascq, la communication externe est limitée à transmettre des informations mais n'implique pas réellement l'avis des personnes extérieures.

Conclusion : l'ensemble de la communication via le site internet.

Pour voir le rapport qui relie internet et la communication, il faut d'abord savoir qu'internet n'est pas un simple média mais un outil de communication (au même titre que le téléphone, le minitel, etc.) qu'il faut savoir . Il apparaît qu' "internet "est informel, informe, colonisé par toutes sortes d'utilisateurs qui ne partagent pas les valeurs du monde de l'entreprise".

Cependant, on dit que "bien maîtrisé, [il] permet à l'entreprise de renforcer ses liens avec ses clients."[60].Le client est, en effet, placé comme la cible première de l'entreprise.

Beaucoup d'entreprises, par l'intermédiaire d'internet, ont pour but de fidéliser le client à long terme et aussi de diminuer les coûts en terme de communication externe.

Avec la mairie, la fidélisation des utilisateurs du site est nécessaire mais le but n'est pas la vente ou le profit. L'information prime avant tout. C'est pourquoi il est

[58]cf. Westphalen, Marie-Hélène. *Communicator : le guide de la communication d'entreprise*, p.63.
[59]ibid. p.64.
[60]cf. Mc Connell et Ward-Perkins. *L'avantage Internet pour l'entreprise : enjeux concurrentiels et stratégies de réussite,* p. 35

nécessaire de bien l'organiser pour qu'elle soit repérable facilement. La facilité de transmission de l'information est nécessaire et c'est ce qui prime dans la communication d'internet.

On ne peut pas dire que le site internet existant de Villeneuve d'Ascq soit un outil de communication à part entière. Pour l'instant, le site transmet de l'information mais uniquement dans un sens, la communication n'est pas forcément réciproque.

Cependant au niveau d'internet, pour avoir de la communication, il faut qu'il y ait des gens placés derrière et pas seulement qu'il y ait de l'interactivité. Il ne faut pas oublier qu'internet est un outil mais c'est avant tout un "réseau humain"[61]impliquant et nécessitant la communication.

Le site internet permet une communication plus directe par voie électronique (avec les e-mails). Cependant, même si cette fonction est généralement utilisée, le site de la ville n'est pas tourné vers la communication (interne ou externe). Le site est une sorte de "brochure en ligne" qui permet d'avoir des informations sans pouvoir agir dessus.

Le site portail que veut organiser la ville doit favoriser la communication dans son ensemble et on peut donc se demander comment pourrait se présenter cette nouvelle façon de voir la communication.

2.2 Portail et communication.

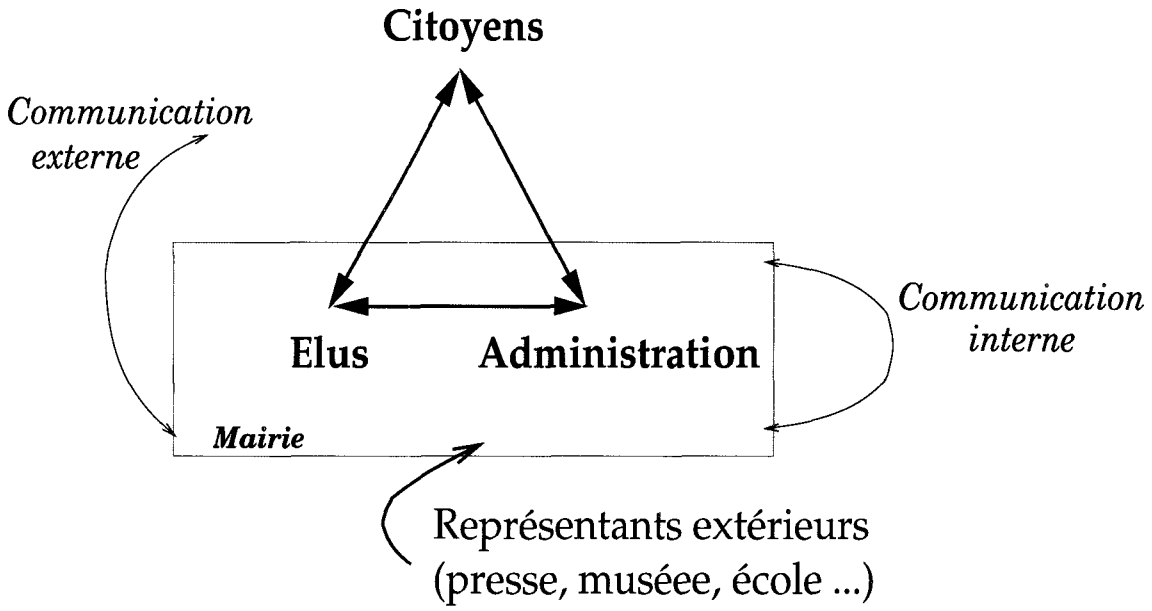
2.2.1 Une meilleure communication grâce au portail.

Il ne suffit pas d'avoir l'outil pour communiquer mieux mais il faut d'abord réfléchir à la façon qui pourrait permettre une communication adaptée à tous les acteurs de la ville. Pour faciliter la communication entre tous, il faut non seulement pouvoir faire passer des informations mais cela demande aussi de la réciprocité.

2.2.2 Communication binaire et ternaire : le triangle communicatif.

Ce que veut favoriser le portail c'est cette communication en triangle qui met en évidence les acteurs principaux de la ville et qui diminue de plus en plus la communication par voie hiérarchique. Cette communication en triangle reste en même temps binaire (puisque les communications externe et interne existent toujours). Dans cette communication chacun a accès à l'information et peut apporter sa contribution.

[61]ibid.



Explication du schéma :

Ce triangle représente la façon dont pourrait se constituer la communication grâce à un site portail.

Le rectangle coloré représente la mairie. Les flèches représentent les flux de communication. A l'initiative du site portail se trouve la mairie. La mairie est composée des élus et de l'administration. Le site portail est à destination des citoyens en priorité. C'est la cible visée par le futur site. c'est pourquoi, c'est surtout avec les citoyens que la communication sera favorisée.

Les flèches qui se trouvent à l'intérieur du rectangle coloré sont la représentation de la communication interne et les flèches qui sont reliées de l'intérieur du rectangle à l'extérieur (ou inversement), sont la représentation de la communication externe.

Au niveau de l'information transmise par la communication, elle peut venir de différentes sources. L'information transmise au citoyen peut venir d'une communication interne ou d'une communication externe (presse ou autres représentants de la ville qui veulent passer un message). Cependant, tous les messages sont centralisés par l'administrateur du site portail qui mettra en ligne les diverses informations.

La base de la communication du site sera fondée sur le triangle de la communication.

2.3 Définition des termes cibles.

En observant le schéma, on distingue plusieurs acteurs de la communication. Pour mettre en évidence des propositions qui seront adaptées aux futurs utilisateurs, il faut étudier le public et les acteurs qui seront au centre de la communication.

2.3.1 L'administration :

L'administration est représentée par tous les services de la mairie. L'administration comprend tout le personnel administratif travaillant au sein de la mairie.

2.3.2 Les élus :

Les élus sont les représentants des citoyens de la ville. C'est eux qui se chargent de mettre en place, en accord avec les citoyens, de la politique de la ville.

2.3.3 Les citoyens :

Le dictionnaire des idées politiques nous dit que "la citoyenneté moderne est liée à la nationalité ; ainsi, tout Français est de droit citoyen. Dans la République française, citoyenneté et nationalité ont tendance à se confondre"[62]La citoyenneté revêt 4 dimensions : "une dimension politique et nationale, une dimension civile, une dimension juridique et une dimension socio-économique". Ceci signifie que le citoyen possède des droits politiques (voter, être élu), des droits civils (libertés de penser, de participer à la vie associative, ...), des droits juridiques (droits et devoirs du citoyen), droits sociaux et moraux (droit à l'éducation, ...).

Cependant, il est évident que si l'on parle d'un site municipal, les citoyens visés ne seront pas tous les citoyens français mais les citoyens de la ville : ceux qui participent à la démocratie locale. En effet, le conseil municipal est élu par les citoyens et les élus sont aux-même des citoyens qui représentent la ville. Dans ce sens, la ville est représentée par l'ensemble des citoyens. Ces citoyens ont des droits (cités auparavant) mais aussi des devoirs qu'ils peuvent mettre en application dans leur commune.

Par ailleurs, le terme citoyen peut prendre d'autres acceptations : un citoyen peut également participer à la vie et à l'image d'une commune sans forcément y habiter. C'est, par exemple, le cas des entrepreneurs ou des étudiants qui développent l'image de la ville sans pour autant y résider.

2.4 Qu'est-ce que la démocratie participative ?

Pour le site portail de la ville, c'est surtout les citoyens qui seront au centre de la communication. On a défini la notion de citoyen mais il faut savoir que cette définition se rapproche de celle de démocratie.

Dans le cadre de la communication avec les citoyens, il faut donc s'intéresser à la notion de "démocratie participative". Selon le Dictionnaire des idées politiques[63], il existe trois théories de la démocratie : la démocratie représentative, la démocratie de la transaction sociale et la démocratie participative.

La démocratie participative est une notion dont les fonctions sont définies par Rousseau dans *Le Contrat Social.* Voici ses trois fonctions :

- "Lorsque la démocratie règne, les citoyens s'éduquent et voient leur compétence renforcée par leur participation à la vie publique ;
- lorsque des décisions sont prises avec les citoyens, elles sont mieux acceptées et elles sont appliquées de façon efficace car elles reposent sur le consensus ;

[62]cf. Geledan, Alain, Godfroy, Véronique, Grolleau, Frédéric, ... [et al.]. *Dictionnaire des idées politiques*, p.58.

[63]ibid., p. 88-94.

- lorsque tous les citoyens participent à la vie publique, ils développent un sentiment communautaire profond qui accroît l'intégration sociale et développe un système de valeurs commun."

Cette idée de Rousseau peut paraître dépassée. En outre, elle est reprise dans un contexte lié aux nouvelles technologies qui n'est pas réellement adapté : l'idée d'intégration sociale ne peut, pour l'instant, pas avoir lieu car au niveau des NTIC, les inégalités sont présentes. D'autre part, on ne peut pas être persuadé qu'un citoyen qui possède internet participera activement à la vie de sa commune.

Mais, dans l'idéal, ce contexte des NTIC rend peut-être plus de sens à la définition de Rousseau.

2.5 Conclusion.

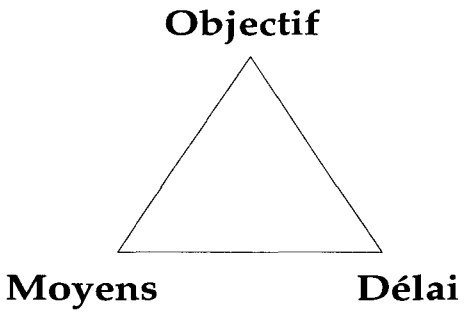
le portail serait peut-être un nouvel accès à la communication dans le sens où il changerait complètement les habitudes et les modes de communication existants. Au niveau de la gestion du site, les changements seraient également présents.

Ce qu'il faut prendre en compte, c'est que le triangle de la communication doit faire participer tous les acteurs à un même niveau. Mais d'un autre côté, si l'on s'attache à ce que les citoyens participent à cette communication, c'est surtout eux qu'il faut prendre en compte. Il faut donc essayer de bien définir cette notion pour que la communication en soit facilitée. D'autre part, pour que le portail soit mis en place, il faut s'attacher à la gestion de projet.

3 Les problèmes relatifs à la gestion du projet de portail.

3.1 Qu'est-ce que gérer un projet ?

3.1.1 Le projet.

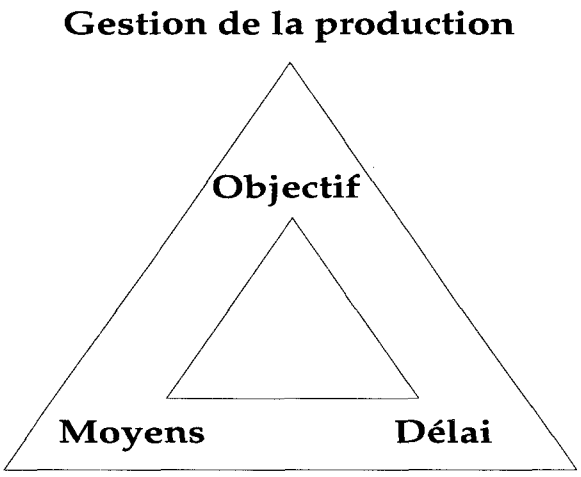


Un projet est un terme qui peut être employé dans différents contexte. Dans tous les cas, "le projet précède une réalisation ou un état définitif. C'est une image plus ou moins précise d'un futur que l'on pense atteindre".

Dans le contexte plus spécifique de la gestion de projet, "un projet est défini comme une situation présentant certaines caractéristiques précises [... et] correspond

à la situation dans laquelle on se trouve quand on doit atteindre un objectif avec des moyens ad-hoc et dans un délai donné."[64]

3.1.2 La gestion de projet .



En se référant au projet, " la gestion de projet a pour but de mener un projet à son terme en prenant en compte les contraintes et en faisant face aux imprévus".[65]

La gestion de projet du site portail est donc essentielle. Même si l'équipe projet n'est pas encore mise en place, les réflexions sur le portail ont commencé mais le suivi du projet en cours ne peut pas avoir lieu puisque l'équipe n'est pas mise en place et qu'au niveau du projet, même si certains objectifs sont fixés, les moyens et les délais ne le sont pas encore et entravent l'évolution de la gestion du projet pour le moment.

3.2 Quels sont les moyens mis en oeuvre au niveau de la ville ?

Un chef de projet devrait être engagé dès la rentrée (septembre - octobre) pour pouvoir procéder comme il se doit à la gestion du projet de portail. En outre, même si l'objectif du projet est connu, il sera défini plus minutieusement après que l'équipe soit créée. C'est à partir de ce moment que seront également définis les délais et les moyens pour parvenir à terminer le projet.

3.3 Le projet de portail de la ville.

Pour l'instant, le projet de portail est en élaboration. Si l'on se base sur le schéma, on peut dire que la ville a plus ou moins défini son objectif (un site portail pour communiquer et favoriser l'interactivité) qui se divisera en petits objectifs dans le cahier des charges. La ville a demandé au service multimédia de réfléchir au projet mais l' "équipe projet", à proprement parler, n'a pas encore été mise en place et même si des idées sont énoncées, elles ne sont, pour l'instant, pas mises en application.

[64]cf. Morley, Chantal. *Gestion d'un projet système d'information : principes, techniques, mise en oeuvre et outils*, p.5

[65]ibid., p.6-7.

De cette façon, il est difficile de créer des propositions puisqu'il faut se fixer les délais soi-même et être son propre maître du temps, de la production et des ressources. En faisant des propositions pour le site portail, j'ai essayé de tenir compte de tous ces aspects (en sachant que l'aspect le plus difficile à projeter est celui des ressources : je ne connait pas du tout les moyens financiers et techniques que possède la ville et qu'elle désire investir dans ce projet). Mon rôle a donc été, dans ce cas précis, de me mettre à la place d'un futur chef de projet pour pouvoir réaliser ma mission.

3.3.1 Les phases du projet.

Comme je m'occupe de la partie "Information" du projet, la première étape de ma mission fut la phase d'observation. Pour proposer des solutions, il fallait que j'observe se qui se faisait ailleurs. Cependant l'observation a plutôt porté sur les sites municipaux et leurs aspects interactifs. Après l'observation de ces sites puis des city guides, il fallait que je m'intéresse aux différentes caractéristiques d'un portail pour pouvoir proposer des choses qui seraient le mieux adaptées. Les portails municipaux sont quasiment inexistants et les portails d'entreprises sont des logiciels intégrés qui ne correspondent pas à l'idée d'un portail communicatif de ville.

3.3.2 Les futures caractéristiques du portail de la ville.

Il est encore trop tôt pour connaître les futures caractéristiques du portail de Villeneuve d'Ascq. On sait cependant que les informations seront placées dans une base de données. D'autre part, le portail ne sera pas un portail commercial. Il sera tourné vers les citoyens et facilitera leurs démarches tant administratives que communicatives ou quotidiennes.

- les démarches administratives concernent tout ce qui est formulaires ou brochures de la mairie
- les démarches de communication se rapporteront à tout ce qui est courrier électronique, téléphone, ...
- les démarches quotidiennes (autres qu'administratives ou de communication) relatives à l'aide aux habitants pour l'école, les loisirs, les banques, le shopping, etc.

Le portail veillera aussi à une communication réciproque.

Par ailleurs, il faut savoir que même si des partenaires peuvent s'avérer nécessaires pour financer le projet, le portail de la ville ne sera en aucun cas un site tourné vers le commercial mais un site à l'écoute et communicatif.

4 Les problèmes relatifs à l'internet dans la ville.

Pour que la communication soit parfaitement établie entre tous les acteurs de la ville, il faut qu'une majorité de la population se connecte à l'internet. Ce qui n'est

pas le cas pour l'instant étant donné le nombre réduit de citoyens connectés. Il s'avère presque indispensable que la majorité des citoyens aient un accès à internet chez eux mais ce n'est pas du tout le cas aujourd'hui. Si, d'un autre côté, on veut développer les infrastructures pour accéder plus facilement aux nouvelles technologies, des problèmes se posent également : "dépenser jusqu'à 600 000 francs (91470 euros) en investissement et fonctionnement pour un cyberespace me paraît démesuré pour un site qui risque d'être vite dépassé si, dans quatre ans , la télévision permet d'accéder à l'internet" [66]annonce Marc Vasseur, conseiller municipal de Villeneuve d'Ascq en charge des Technologies de l'Information et de la Communication.

Il est vrai qu'une autre question au niveau budgetaire "inquiète les collectivités : le coût des équipements et leur éventuelle détérioration par des vandales, mais aussi leur rapide obsolescence."

Même si le portail se veut communicatif, il faudra faire en sorte au niveau de la politique de la ville, qu'il ne soit pas réservé à une élite et que l'accès aux nouvelles technologies dans la ville soit facilité.

[66]cf. Ducuing, Olivier. Les collectivités face à la déferlante des NTIC. *La Gazette des Communes*, 18 juin 2001, p. 78-79.

Quatrième partie

Résultats de la problématique et évaluation.

1 Les résultats de la problématique : propositions pour le site portail.[67]

Pour donner quelques propositions à la ville, je me suis basée sur les sites que j'avais observé mais aussi sur la réflexion que j'ai pu avoir concernant le public ciblé. En ce qui concerne les propositions, j'ai décidé de scinder la partie en deux et d'analyser d'abord toutes les propositions qui peuvent faire évoluer le site vers un site portail communicatif mais j'ai également essayé de proposer des idées pour l'organisation de l'information et de la recherche sur le site lui-même.

1.1 Les diverses propositions au niveau du site.

1.1.1 Les propositions relatives aux outils communicants (basés sur l'observation des sites municipaux).

Les outils communicants.

Pour proposer de la communication, je me suis inspirée des outils communicants que j'avais relevé dans les sites municipaux. Cependant, je pense qu'il faut apporter quelques précisions au niveau de l'utilisation de ces outils.

En effet, on a pu voir que sur les sites municipaux, ces outils étaient, la plupart du temps, mal utilisés. Pour que ces outils soient profitables pour l'ensemble des acteurs, il faut veiller à ne pas faire certaines erreurs.

En ce qui concerne la "démocratie participative", plusieurs outils seraient intéressants. Un forum citoyen modéré pourrait se mettre en place. Ce forum pourrait être un lieu de propositions et remarques des habitants en ce qui concerne les conseils municipaux de la ville. Ceci permettrait une réelle participation à la vie de la commune. On peut également envisager l'idée d'un forum sur lequel sont lancés (toutes les semaines, par exemple) des thèmes correspondant à l'actualité municipale. Ceci permettrait aux citoyens de s'exprimer sur des sujets qui sont au plein coeur des débats.

L'idée du chat est, certes, attrayante car il permet un dialogue "en direct", cependant, si seuls les citoyens doivent s'exprimer sur un chat, celui-ci s'apparente davantage à un forum où fusent des idées mais, à la différence du chat, sans réel fil directeur. Si, par contre, le nombre de connectés dans la ville augmente, il sera peut-être avantageux de donner la possibilité à des élus, une fois par trimestre par exemple,

[67] annexe 13 : propositions relatives au projet de site portail.

de s'exprimer (sur l'actualité et la politique de la ville) et de dialoguer en direct avec les citoyens. Dans ce cas, on mettrait en jeu la communication "mairie-citoyens" (du triangle de la communication).

Les outils comme la webcam ne mettent en jeu aucune communication dans le sens où la webcam transmet simplement sur le site des images de la ville. Les autres outils qui, comme la webcam, s'approchent plus de la "promotion de la ville" que de la communication (comme les cartes postales virtuelles, les visites virtuelles ou encore les vues panoramiques) ne sont pas vraiment appropriées sur le futur site portail, sauf si la mairie décide d'accorder une partie du site à la promotion de la ville et aux pages plutôt touristiques. C'est un peu le même cas pour les vidéos sur les sites. Elles sont en général longues à télécharger et n'apportent pas d'informations pertinentes.

En ce qui concerne les outils intranet et extranet. Certains sites municipaux possèdent ces outils. La mairie de Villeneuve d'Ascq possède un intranet mais ne possède pas d'extranet. En ce qui concerne l'intranet, il pourrait faire partie du site portail mais avoir la forme et l'organisation d'un portail. En ce qui concerne l'extranet, il faudrait voir s'il est vraiment nécessaire dans le long terme. En effet, un extranet pourrait être pratique pour avoir des informations particulières grâce à un code secret. Cependant, si l'on estime que chacun pourrait accéder à des informations personnalisées sur le portail, un extranet ne serait pas véritablement nécessaire.

Les informations citoyennes.

La communication citoyenne n'est pas seulement comprise dans la démocratie participative mais elle est également présente dans les informations citoyennes.

Pour l'instant, le site existant de la ville comporte quelques informations citoyennes qu'il serait judicieux de développer et de mettre en évidence sur le futur site portail. Par exemple, on trouve sur le site les comptes rendus des conseils municipaux mais ils ne sont pas mis en valeur. Il serait, par exemple, avantageux de pouvoir télécharger les comptes rendus et pas seulement de les consulter en ligne.

Au niveau des informations citoyennes, il me semble qu'il serait également intéressant de mettre en ligne les comptes rendus de conseils de quartiers qui ont lieu régulièrement. Sur le site de la ville existant, aucun compte-rendu de quartier n'existe. L'avantage de faire parvenir ces informations sur un portail permettrait de les présenter à tous les acteurs de la ville et à avoir des réunions qui sont valorisées.

Sur le site existant de la ville, certaines informations ne sont pas assez valorisées. Des citoyens envoient souvent des courriers sur le site pour poser la même question alors que la réponse figure dans les pages web. Ceci prouve que l'information n'est pas à la bonne place puisque les citoyens ne la trouvent pas. Ces informations pratiques sont, par exemple, les horaires de tonte, les déclarations de chiens dangereux, les horaires de passage des encombrants,... Sur le portail, ce genre d'information pourrait être mis en valeur par des FAQ. [68]qui permettraient de voir les informations les plus

[68]Foire Aux Questions

fréquemment recherchées mais aussi de permettre de renseigner plus facilement par des questions-réponses.

D'autres informations comme les "fiches pratiques" peuvent aider les citoyens dans certaines de leurs démarches. Sur le site existant on trouve une fiche pratique concernant l'organisation d'une manifestation. D'autres fiches pratiques pourraient se mettre en place pour expliquer des démarches d'aide à l'emploi, par exemple.

Les services administratifs.

La communication passe aussi entre l'administration et les citoyens. Cette information est représentée dans le triangle communicatif par la relation "administration - citoyens". C'est une information qui concerne tous les services administratifs et notamment tout ce qui touche aux démarches administratives. Pourtant, les formulaires et les téléprocédures sont simplement des outils permettant de faciliter certaines démarches mais aucune communication n'est mise en place et aucune idée échangée.

Les téléprocédures sont un peu plus évolué que les formulaires car elle permet de recevoir rapidement les documents dont on a besoin. De plus, elle est fiable au niveau de la sécurité et de la confidentialité. En ce sens, les démarches peuvent être facilitées mais à défaut de communication directe avec un service (communication que l'on établit lorsque l'on se rend sur place.)

Au niveau des services administratifs, on ne peut pas dire que la communication est développée mais que les démarches sont plus rapides et accessibles. En outre, le fait de pouvoir les effectuer chez soi peut devenir un gain de temps.

Les outils recueillant les avis des citoyens.

Les sondages sont des moyens efficaces d'obtenir des avis de la population, encore faut-il que les gens qui y participent soient représentatifs de la population et que les questions posées soient judicieuses. Sur le portail, au départ, il peut être intéressant de demander l'avis des visiteurs sur les aspects du site en leur proposant directement les résultats. Cependant, les gens qui seraient connectés au site ne répondraient pas forcément aux sondages et les données ainsi recueillies ne seraient pas exploitables.

Les forums sont également un moyen de recueillir les avis des participants. Dans les deux cas, il faut veiller à orienter les avis qui seront donnés. Dans le cadre d'une tribune libre, il serait intéressant de créer une "charte de bonne conduite" pour ne pas recueillir d'informations qui seraient mal venues.

Les outils favorisant la communication entre citoyens.

L'e-mail est le premier outil de communication entre les différents acteurs de la ville. L'annuaire d'e-mails est un moyen de favoriser la communication puisque l'on présente des adresses e-mails de personnes habitant la ville avec lesquels on peut avoir des centres d'intérêt communs. L'annuaire e-mail peut aussi être présent en interne (dans la mairie) et aussi être développé par d'autres personnes comme les

entrepreneurs. Il serait intéressant de créer un annuaire d'associations pour que les citoyens aient la possibilité de contacter facilement les associations.

Un autre moyen de créer du contact entre les citoyens est la création d'un espace de petites annonces. Les petites annonces permettent de vendre, acheter, échanger des objets ou des biens dans la majorité des cas. Un espace d'annonces sur le site portail pourrait être un moyen de communiquer des informations rapidement.

Les outils interactifs.

D'autres outils sont plutôt interactifs : ils mettent en jeu l'internaute et la cible : un jeu ou un plan interactif, par exemple. Ces outils ne permettent pas de communiquer mais de se renseigner de façon directe : l'interactivité permet, en n'étant pas en contact avec un acteur de la ville, d'avoir une réponse à la question posée. Dans le cadre d'un jeu, il peut s'agir d'un quizz qui donne des réponses immédiates. De la même façon, un plan interactif donne des zooms ou des renseignements sur une partie du plan où l'on a cliqué.

Le site de la ville ne comporte pas de plan réellement interactif de la ville : il se limite à des zooms sur des morceaux de plans qui ne sont pas très lisibles. Sur le portail, il serait donc intéressant d'en insérer un. En ce qui concerne les jeux, ils ont tendance à attirer un public plutôt jeune. On peut donc les utiliser mais en sachant y mettre la bonne information pour le public ciblé.

1.1.2 Propositions diverses.

Pour proposer d'autres informations à insérer sur le site portail, j'ai décidé de me concentrer sur les publics que représente un citoyen mais aussi sur les services offerts par la mairie.

Les citoyens divisés en catégories.

Pour commencer, je me suis demandé comment la population citoyenne pourrait être divisée. Je me suis dit que chaque proposition qui sera faite aura un public cible que j'aurai défini en catégories d'utilisateurs du portail. Pour définir les catégories d'utilisateurs, je me suis appuyée sur plusieurs critères : l'âge et les catégories sociales principalement.

D'abord, je me suis demandé s'il était intéressant, en ce qui concernait les propositions de site, de diviser la population par tranches d'âge. Cependant, la création de catégories par âge des internautes pose un problème. En effet, une personne devient potentiellement citoyenne à partir de 18 ans, âge où elle peut voter. Or, si on divise les catégories par tranches d'âge, les moins de 18 ans n'ont (dans ce cas précis) aucune place sur le site. Pourtant, il faut éduquer les enfants à la citoyenneté et de cette façon leur donner une place à part entière sur le site. D'autre part, les informations qui paraissent sur le site peuvent intéresser toutes les catégories d'âge, il ne serait donc pas judicieux de créer des catégories d'âge pour organiser l'information. Par

contre, l'idée des tranches d'âge est exploitable si l'on crée une personnalisation sur le portail : les informations pourraient être accessible uniquement à la tranche d'âge à laquelle l'information serait destinée.

Ensuite, il m'a semblé que la population citoyenne se composait également de catégories sociales. Ces catégories sont davantage ciblées : les parents et leurs enfants, les personnes à la recherche d'un emploi, les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées, les personnes en difficulté.

Cependant ce ne sont pas les seules catégories que l'on peut trouver dans la population. En effet, l'information aux citoyens peut également être donné par des personnes extérieures comme la presse, les entrepreneurs, les associations, les commerçants, les services (tel que les banques, assurances ou la CAF[69], ...) qui agissent surtout sur l'image de promotion de la ville.

Une mairie reflétée par ses services.

L'autre partie du système communicatif du portail est la mairie. L'administration représente la mairie par ses services et en général, une grande partie des élus sont rattachés à des services administratifs de la mairie. Si chaque service reflète une partie du conseil municipal, l'ensemble des services administratifs pourraient être le reflet de la mairie. C'est pourquoi, il me semble intéressant de représenter certaines catégories du portail en s'appuyant sur les services rendus par la mairie.

Cela pourrait être une façon de classer l'information et permettrait aux internautes de se trouver simultanément dans le service de la mairie concerné par la requête qu'ils ont formulé. Les services de la mairie sont divers et l'information qu'ils offrent peut être elle aussi diversifiée. C'est pour cette raison qu'il faut pourvoir à organiser l'information.

1.2 Les propositions pour l'organisation de l'information et de la recherche documentaire.

Aide et archivage : deux points à ne pas négliger.

Qu'il s'agisse d'un site portail réalisé à partir du site existant ou d'un portail séparé du site existant, il est important d'expliquer comment fonctionne le portail et comment les informations seront archivées.

L'aide est nécessaire à l'utilisateur pour ne pas qu'il se sente déboussolé. Outre l'aide, il serait peut-être intéressant d'inciter l'internaute à jeter un oeil sur les nouvelles rubriques et sur les informations qui seront données.

En ce qui concerne l'archivage, il semble avantageux, pour un site internet, de trouver une façon d'archiver les documents qui ont fait l'actualité. Sur le site de Villeneuve d'Ascq, certains documents font, par exemple, l'objet de dossiers sur le site, mais disparaissent assez rapidement quand ils ne sont plus récents. Le fait

[69] Caisse d'Allocations Familiales.

d'avoir des archives peut permettre aux internautes de rechercher plus facilement des informations qui ne sont plus sur le site mais qui y figuraient à un moment donné. Cela peut également permettre au personnel administratif de se repérer plus facilement dans les informations.

Ainsi le site contiendrait uniquement des informations récentes (puisque les autres seraient archivées) et permettrait donc de se consacrer à l'actualité et à l'interactivité que l'on veut proposer aux citoyens.

Les rubriques du portail.

Le site de la ville comporte quelques problèmes au niveau des rubriques puisque certains thèmes ne sont pas à leurs place. Au niveau du site portail, il faudra veiller à bien approfondir les thèmes qui seront abordés pour :

- pouvoir ajouter des informations plus facilement
- que les internautes se repèrent aisément
- structurer l'information

Les rubriques pourront être représentatives des services de la mairie.

Structurer l'information pour une meilleure communication.

Au niveau du site portail, il faudra veiller à ce que les rubriques soient cohérentes. La rubrique emploi ne concernera par exemple que les informations relatives à l'emploi : les offres, les demandes, les aides à la recherche d'emploi, ...

Pour cela, il faudra bien définir auparavant les informations qui vont s'appliquer et pouvoir convenir à chacune des rubriques. Il faut, en effet, essayer de ne pas s'éloigner du sujet des rubriques pour que les informations soient ordonnées de façon logique et qu'elles soient en rapport avec le sujet.

2 Évaluation.

2.1 De mon travail.

Je suis satisfaite de mon travail et de la mission que j'ai réalisé.

Je n'ai pas eu de problème relatifs à la prise en main des logiciels que je ne connaissais pas encore (FTP voyager et paint shop pro). J'étais déjà familiarisée à l'environnement internet et par conséquent, la recherche d'informations à l'aide de cet outil ne m'a pas posé de problèmes.

J'ai aussi appris à faire des banners et à actualiser un jeu sur le site. Participer aux activités de mise à jour m'a permis de bien m'intégrer à l'équipe.

Sur le plan de la gestion du travail, j'ai appris à m'organiser : au départ, mon tuteur m'a défini une démarche à suivre et ce qu'il attendait de moi ; je ne voulais pas passer plus de temps sur une chose et beaucoup moins sur une autre pour réaliser mes objectifs. J'ai donc dû faire preuve d'initiative et d'indépendance la plupart du temps.

Cependant, j'aurais aimé disposer de plus de temps pour établir des grilles plus précises sur les objets communicants dans les sites de mairie. Au niveau de la recherche d'informations, je ne disposais pas de métamoteur comme "Copernic" qui aurait pu me permettre de trouver des informations sans avoir à chercher sur plusieurs moteurs. Pour faire mes recherches sur internet, j'ai donc restreint, par manque de temps, mes recherches sur le moteur "Google" et l'annuaire "Yahoo".

2.2 De l'entreprise.

Au niveau du service multimédia, certaines tensions existent depuis un moment : "le passage aux TIC a rencontré plusieurs obstacles, à commencer par des rivalités entre le service informatique et le service multimédia". [70]Le service n'a plus de chef de service qui lui est destiné et la communication entre certains services est parfois délicate.

Cependant, j'ai appris à mieux connaître le fonctionnement d'une mairie au niveau de la gestion de l'information et de la communication.

2.3 Des résultats obtenus.

Je pense que certaines parties de mon travail ont été difficiles à analyser car je n'ai trouvé ou alors il n'existait pas de statistiques se rapportant aux éléments dont je parlais. Par exemple,

- l'organigramme des services n'est toujours pas renouvelé depuis près de six mois : il est en cours de réactualisation. Je me suis donc renseignée par mes propres moyens sur la structure des services mais il faut savoir que cette structure (décrite dans la première partie) peut être à tout moment réorganisée.
- les statistiques de fréquentation du site de la ville de Villeneuve d'Ascq n'ont pas été effectué cette année, j'ai donc du me référer à des sources antérieures parues sur le journal de la ville[71] . Les statistiques de fréquentation du site sont réalisées par le service informatique.
- je n'ai pas pu prendre en compte des avis d'utilisateurs du site qui ont écrit à la ville pour dire ce qu'ils pensaient du site. En effet, les données ne seraient certainement pas objectives, j'ai préféré ne pas m'appuyer sur ce genre d'informations. Ceux qui écrivent à la ville sont plutôt satisfaits du site mais peut-être que tous les avis non exprimés représentent des personnes non satisfaites du site.

2.4 Du projet.

D'une part, je n'ai pas fait partie de l'équipe projet puisqu'elle n'a pas encore été créée. Cependant, c'est cette équipe qui s'attachera à développer le projet pour

[70]cf. Ducuing, Olivier. Les collectivités face à la déferlante des NTIC. *La Gazette des Communes*, 18 juin 2001, p. 78-79.

[71]cf. *La Tribune de Villeneuve d'Ascq*, décembre 1999, n°149, p.11

le mener à son terme. D'autre part, une réunion devait avoir lieu concernant le site portail. Cette réunion devait se dérouler en présence de Monsieur le Maire de Villeneuve d'Ascq mais elle a été annulée et reportée en septembre 2001.

Je pense aussi que la difficulté dans le projet de portail était de travailler sur des propositions dont je ne verrais pas l'évolution dans le temps. L'autre difficulté dans le projet était d'imaginer des propositions qui vont convenir à la ville (et à ses moyens) et qui seront pérennes.

Il ne faut pas que le projet de portail voit le jour parce que c'était un "thème à la mode" mais parce qu'il sera réellement utile à la ville et ses citoyens : il faut penser que le portail sera un outil susceptible de se développer pour évoluer avec son temps.

2.5 Difficultés rencontrées.

J'aurais aimé réaliser des entretiens mais je n'ai pas pu. En effet, des tensions existant au sein de la mairie, j'ai préféré ne pas interroger les personnes des services de peur que les tensions se reflètent dans les discours. Le but de ma mission étant de faire de la mise à jour et des propositions pour le portail, j'ai préféré de m'attacher à mon travail sans me soucier des tensions parfois présentes.

2.6 Est-ce que j'aimerais travailler dans cette entreprise et pourquoi ?

Je ne serai pas intéressée pour travailler à la mairie de Villeneuve d'Ascq s'il s'agissait simplement d'effectuer un travail de mise à jour ou de réparation technique. Je préférerais un travail qui privilégie la création et la réflexion plutôt que l'application . Dans ce sens, on peut dire que m'a mission me convenait parfaitement. J'aimerai, par contre, voir évoluer le projet auquel j'ai participé.

3 Comment faire évoluer le site municipal vers un site portail.

Le site municipal, pour l'instant n'a pas changé depuis presque deux ans alors qu'au départ, il était prévu que le site soit refondu tous les six mois.

3.1 Refonte complète du site.

Si la municipalité décide de refondre le site existant pour en faire un site portail, il faudra d'abord savoir comment faire évoluer les rubriques existant dans le site et comment les ajouter aux rubriques qui seront créées sur le site portail. Cependant, avant que le portail ne soit mis en ligne, le site pourrait commencer à adapter quelques rubriques qui seront plus tard reprises sur le site portail.

Cependant, si c'est cette option qui sera adoptée, je pense que certaines informations (permanentes sur la ville) pourront rester telles quelles mais la forme graphique

devra être totalement revue et adaptée à la charte graphique choisie pour le site portail. Il serait totalement incompréhensible de trouver des pages du site pré-existant sans les changer sous prétexte qu'elles étaient déjà sur internet.

3.2 Création d'un nouveau site plus ciblé en plus du site existant.

Si la mairie décide de créer un site parallèle au site existant de la ville, il faudra clairement définir les deux objectifs des sites. Le site existant serait plutôt consacré à l'information sur la ville et le portail, à l'information de proximité et à la communication dans la ville. Si un site parallèle est construit, il serait peut-être intéressant de faire plusieurs accès au site existant (visiteurs, habitants, ...) pour cibler un peu plus le public qui viendrait chercher de l'information. Par exemple, un touriste sera plutôt intéressé de voir la ville dans son ensemble alors qu'un habitant de la ville demandera plutôt des informations détaillées sur le sujet ou l'attraction de la ville qui l'intéresse.

De plus, le site devra être revu et corrigé dans sa totalité pour qu'il n'y apparaisse aucune incohérence vis à vis de l'information donnée. En effet, si l'on se réfère à l'analyse effectuée, il serait intéressant de corriger les erreurs de cohérence tant au niveau de la navigation qu'au niveau de l'information.

En tout cas, il sera indispensable de faire un lien bien visible entre les deux sites (existant et le portail).

3.3 Conseils pour l'évolution du site existant.

3.3.1 Création d'un cahier des charges pour une réelle évaluation des besoins et évolution du site.

Que le site soit refondu ou qu'un nouveau site soit créé, je pense qu'il faudra, dans les deux cas, veiller à l'laboration d'un cahier des charges. En effet, le site de la ville ne possède pas de cahier des charges à la base et pour toute nouvelle création, il est important de voir comment celle-ci va fonctionner et comment elle pourra évoluer. Tout le travail de traitement de l'information doit être défini dans le cahier des charges. Tout ce qui concernera l'information, notamment son organisation, sa mise en ligne et la façon dont on procédera à sa recherche.

3.3.2 Correction des problèmes “techniques”.

Concernant le site , il serait intéressant de commencer par corriger tous les problèmes "techniques" qui empêchent de se repérer facilement dans le site. Il faut entendre par là, tous les problèmes principalement liés à l'arborescence et à la mise en page. Ensuite, il faudrait mettre en place quelques rubriques qui seraient plus significatives au niveau graphique et au niveau informationnel.

Avant que le portail ne soit mis en ligne, le site sera toujours sur internet et il faut penser à le refaçonner de manière à ce qu'il soit attractif et qu'il donne un aperçu de ce qu'il y aura sur le site portail.

3.3.3 Changer les frames et éviter les surcharges.

Les frames sont un des signes qu'il faudrait changer pour rendre le site plus attractif. Si l'on se réfère à l'évaluation[72], on peut remarquer que les frames sont plutôt gênants car ils sont trop nombreux et empêchent une bonne lisibilité.

3.3.4 Changer la charte graphique.

Au niveau de la charte graphique du site, beaucoup de pages ne sont pas cohérentes. Souvent, les icônes traduisent mal les thèmes qu'elles représentent. Les changements graphiques ne seront peut-être pas évidents étant donné que le graphiste a quitté le service multimédia il y a quelques mois mais, une coordination des couleurs devrait tout de même être envisagée, surtout au niveau de la page d'accueil et des cadres d'actualité.

3.3.5 Autres remarques.

Pour tout ce qui concerne les formulaires ou les aides sociales, la ville peut, à court terme, renvoyer directement les internautes sur des sites référents.

[72] cf. première partie, paragraphe 2.4.

Conclusion.

J'étais déçue de ne pas être réellement intégrée à une équipe de projet, ce que je m'imaginais avant de faire le stage mais ce stage m'a tout de même permis de m'insérer au sein d'une équipe de travail : travailler dans le même bureau avec toute l'équipe m'a donné la possibilité de voir et de participer au déroulement et à l'organisation un travail de gestion de site au quotidien. Cependant, j'ai parfois dû me débrouiller seule mais cela m'a permis de montrer et de mettre en pratique mon sens de l'organisation. Le stage m'a aussi permis de voir comment s'organise un service de mairie.

En ce qui concerne les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, je pense que la mairie s'est contentée de faire un site à une époque où la création de site internet était en vogue. Cependant, même si la ville affiche de fortes idées de vouloir devenir une "ville numérique", elle tarde a les concrétiser. La mairie s'est pour l'instant contentée de créer un site mais depuis sa création, ne se donne pas les moyens de le faire vivre. Le portail pourrait être un moyen de donner un nouveau souffle au site (que ce soit en créant un site parallèle ou en le changeant complètement).

Mais l'objectif premier du futur sera créé est d'être communicant . Interactivité et communication ne relèvent pas forcément du matériel mis en ligne (chat, forum, webcam, ...) mais de la qualité de l'information que celui-ci permet de transmettre. La mise à jour, en tant que création d'information ne repose pas non plus uniquement sur la technique mais sur le contact humain.

Contrairement à certaines villes comme Tourcoing ou Arras [73] (où l'action a commencé), pour Villeneuve d'Ascq, l'heure est encore à la réflexion. Dans tous les cas, pour favoriser la communication, il ne suffit pas d'avoir l'outil adapté mais d'adapter l'information au mieux à l'outil.

[73] cf. *La Lettre de la région numérique* de juin 2001.

Bibliographie.

1 LIVRES.

livres relatifs à la gestion de projet.

- MILON, Alain, CORMERAIS, Franck. *Gestion de projet multimédia : du cahier des charges à la commercialisation.* Paris : L'Harmattan ; Canada : L'Harmattan Inc., 1999. (collection "Communications en pratique") ISBN : 2 7384 7482 9.
- MORLEY, Chantal. *Gestion d'un projet système d'information : principes, techniques, mise en oeuvre et outils.* 2e édition. Paris, Dunod, 2000. Première partie : principes et techniques, p. 3-136. ISBN : 2 10 004959 3.

livres relatifs à la communication d'entreprise.

- WESTPHALEN, Marie-Hélène. *Communicator : le guide de la communication d'entreprise.* 3e édition entièrement revue et augmentée. Paris : Dunod, 1998. 420p. ISBN : 2 10 004081 2
- D'ALMEIDE, Nicole, LIBAERT, Thierry. La communication interne de l'entreprise. Paris : Dunod, 1998. (collection "Les Topos") ISBN : 2 10 003987 3.

livres relatifs au management de l'information et à l'internet.

- MARCHAND, Donald A., DAVENPORT, Thomas H. *L'art du management de l'information.* Paris : Village Mondial, 2000. 373p. ISBN : 2 84211 074 9.
- Mc CONNELL, Jane, WARD-PERKINS, David. *L'avantage Internet pour l'entreprise : enjeux concurrentiels et stratégies de réussite.* Paris : Dunod, 1996. 183 p. ISBN : 2 10 003257 7.
- FRANCE, service public. *Le guide Internet des services publics par la Documentation Française.* Paris : La Documentation Française, 2000. 247p. ISBN : 2 11004483 7.

Autres ouvrages de référence.

- GELEDAN, Alain, GODFROY, Véronique, GROLLEAU, Frédéric, ... [et al.]. *Dictionnaire des idées politiques.* Paris : Sirey, 1998. 405p. ISBN : 2 24703190 0.

2 ARTICLES.

La Tribune de Villeneuve d'Ascq.

- Numérique : Villeneuve d'Ascq à la pointe. *La Tribune de Villeneuve d'Ascq.* Décembre 2000, n°159, p.11.
- La ville entre dans l'ère du numérique. *La Tribune de Villeneuve d'Ascq.* Décembre 1999, n°149, p.11-15.

La Gazette des Communes - des départements - des régions.

- Les collectivités locales et les technologies de l'information et de la communication. Edition 2001. *La Gazette des Communes*, 2 juillet 2001, n° 26 / 1604, fascicule n°2, p. 4-22.
- DEL VILLAR, Gerard Ramirez. Quand Internet arrive en ville. *La Gazette des Communes*, 13 mars 2000, n°11/ 1541, p.23-25.
- DUCUING, Olivier. Les collectivités face à la déferlante des NTIC. *La Gazette des Communes*, 18 juin 2001, n° 24 / 1602, p. 78-79.
- BINOT, Jean-Marc. Intranet fait une timide apparition dans les collectivités. *La Gazette des Communes*, 7 juillet 1997, n° 27 / 1413, p. 7-11.
- BINOT, Jean-Marc. Les sites web "citoyens" ont le vent en poupe. *La Gazette des Communes*, 16 mars 1998, n° 11 / 1445, p. 24-25.

Archimag.

- ROUMIEUX, Olivier. On se bouscule au portail. *Archimag*, mars 2001, n° 142, p. 24-25.
- ROUMIEUX, Olivier. Une offre déjà fournie. *Archimag*, mars 2001, n° 142, p. 26-30.

Transfert

- GODELUCK, Solveig. Parthenay vire son maire.com. *Transfert*, juin 2001, n°15, p.52-56

Articles en ligne sur les city guides.

- GUERRIER, Philippe. Le modèle économique au centre des débats. <en ligne> *Le journal du Net. (Benchmark Group).* 14 juin 2001. consulté le 23 juin 2001 au http ://www.journaldunet.com/printer/010614/cityguides.shtml
- GUERRIER, Philippe. Les grands réseaux de city guides : comment couvrent-ils les dix premières villes de France ? <en ligne> *Le journal du Net. (Benchmark Group)* 13 juin 2001. consulté le 23 juin 2001 au http ://www.journaldunet.com/printer/010614/cityguidestablo.shtml

- GUERRIER, Philippe. Les "city guides" à l'heure de la rationalisation. <en ligne> *Le journal du Net. (Benchmark Group)* 13 juin 2001. consulté le 23 juin 2001 au http ://www.journaldunet.com/printer/010613/cityguides.shtml
- sans nom. Les grands réseaux de city guides : Etat des lieux. <en ligne> *Le journal du Net. (Benchmark Group)* 13 juin 2001. consulté le 23 juin 2001 au http ://www.journaldunet.com/printer/010613/cityguidestablo.shtml
- ANGRAND, Marc. Cityvox se veut le fournisseur global d'informations locales. <en ligne> *Yahoo Actualités*, 28 juin 2001. consulté le 28 juin 2001 au http ://fr.biz.com/010628/155/1emdm.html
- BRUN, Véronique. Cyberdeck et Webcity jouent la carte de la proximité. <en ligne> *Yahoo Actualités*, 16 mars 2001. consulté le 28 juin 2001 au http ://-fr.news.yahoo.com/010316/6/11r2b.html.
- RIVIÈRE, Eugénie. Cityvox, leader français des cityguides multi-supports réalise une nouvelle levée de fonds de 15 MF et présente sa nouvelle organisation. <en ligne> *Yahoo Actualités*, 15 mars 2001. consulté le 28 juin 2001 au http ://fr.news.yahoo.com/010315/6/11l7k.html
- GUILLON, Jean. Le groupe Sud Ouest et le groupe Dépêche du Midi lancent leur city guide à Bordeaux, Pau et Toulouse. <en ligne> *Yahoo Actualités*, 28 février2001. consulté le 28 juin 2001 au http ://fr.news.yahoo.com/010228/6/-zaa3.html.

Autres articles en ligne.

- BERNARD, Jean-Louis. Monsieur le maire et les TIC. <en ligne> *01 Informatique*, 15 décembre 2001. consulté le 27 juin 2001 au http ://www.01net.com/-rdn ?oid=133375.
- COOP, William. Votre maire est-il au net ? <en ligne> *Newbiz*, 22 février 2001. consulté le 27 juin 2001 au http ://www.01net.com/rdn ?oid=137824-&rub=2870
- FERRAILLE, Jean-François. Les communicants territoriaux désemparés par le Net ? <en ligne> *Net local*, 5 mars 2001. consulté le 12 juillet 2001 au http ://www.netlocal.net/soc/articles/communication.html.
- Club des villes numériques : les avantages des portails. <en ligne> *La lettre de la région numérique.* consulté le 12 juillet 2001 au http ://www.region-numérique.org/lettre76/portails.htm.

3 Sites internet

ville de VA : http ://www.mairie-villeneuvedascq.fr
site commercial de VA : http ://www.e-villeneuvedascq.com
site du gouvernement : http ://www.internet.gouv.fr/
site d'admiroutes : http ://www.admiroutes.asso.fr

site de l'administration suisse : http ://www.admin.ch/ch/f/bk/sp/dicos/monol.html#inf1
le site du Journal du Net : http ://www.journaldunet.com
site du district de Parthenay : http ://www.district-partenay.fr/intownnetaccueil.html.

Liste des annexes.

1. Organigramme de la mairie.
2. Projet de promotion de la ville sur le réseau Internet.
3. Page d'accueil du site de la ville de Villeneuve d'Ascq.
4. Grille d'évaluation du site de la ville.
5. Plan du site (selon les rubriques).
6. Plan du site.
7. Page créée sur l'exposition "BD et coups de pinceaux".
8. Tableau des sites de mairie.
9. Définition des termes du tableau.
10. Analyse des termes du tableau.
11. Tableau récapitulatif sur les sites de mairie.
12. Les sites municipaux et les city guides.
13. Propositions relatives au projet de site portail.

Annexe 1 : organigramme des services de la mairie de Villeneuve d'Ascq

ORGANIGRAMME DES SERVICES MUNICIPAUX			
	Direction Ressources Humaines • Carrières et traitements • Recrutement • Emplois jeunes	**Directeur général des services** • Conseil gestion • Observatoire fiscal	**Services attachés au maire** • Secrétariat et Cabinet • Service européen
	Direction développement • Aménagements et architecture • Foncier et immobilier • Permis de construire • Développement économique • Logement	**Direction Moyens Généraux** • Secrétariat des assemblées • Prévention et sécurité • Accueil administratif • Informatique • Finances • Juridique • Élections	**Direction Enfance, Sport, Culture** Enfance • Enseignement • C.A.L., C.V., C.L.S.H. Jeunesse et Sport • Jeunesse • Sport • Vie associative Culture • Médiathèque • Archéologie • Archives-Documentation
	Direction Communication • Information communication • Multimédia • Protocole manifestations • Accueil et promotion	**Direction Services Techniques** • Direction administrative • Bâtiments patrimoine • Espaces publics • Centre technique municipal	**Direction C.C.A.S et petite enfance.** • Petite enfance • Guichet unique • Action sociale • Personnes âgées • Promotion de la santé

Annexe 2 : projet de promotion de la ville sur le réseau Internet

Projet de promotion de la Ville sur le réseau Internet

BERNARD BEGUIN
DIRECTION DE LA COMMUNICATION
Cabinet du député-maire
HOTEL DE VILLE
Place Salvador Allende
59650 VILLENEUVE D'ASCQ

TÉL 20.43.50.43
FAX 20.47.29.27
MINITEL 3614 ici va
20.47.47.74

Le 15 Décembre 1995

proposition d'organisation de l'information sur le réseau

* FRANCAIS
*ANGLAIS

LA QUALITE DE VIE

5 raisons de...

Témoignages d'un citoyen, d'un diri - geant d'entreprise, d'un étudiant, d'un universitaire, d'un enfant sur la qualité de la ville
PHOTOS - VIDEO - SON

Une Ville Verte

Présentation de la qualité du Cadre de Vie dans la Ville
PHOTOS - SON

La Recherche et les Universités- -

Présentation du potentiel de la Ville en la matière
PHOTOS - SON

Les Loisirs Culturels

Présentation des équipements
- Le Musée d'art Moderne
- La Rose des Vents
- le CCSTI
- les Cinémas
- la bibliothèque

PHOTOS - SON

«PONT» sur le serveur de l'USTL ECOLE CENTRALE ENIC ESTIT EUDIL LILLE 3

«PONT» sur le serveur de l'ALIAS

Une Ville Sportive

- Partenaire des J.O 2004 à Lille
- Meeting Vittel en Juin au Stadium

PHOTOS - SON

CD ROM SUR LES RICHESSES DU PATRIMOINE

FINANCEMENT INTERREG
- Musée des Moulins
- Musée du Terroir
- Parc Archeo
- Projet Reconstituion Ferme
- Château de Flers

PHOTOS - SON

ACCUEIL, CONVIVIALITE

- *LES HOTELS - RESTAURANTS DANS LA VILLE*
- *L'OFFICE DU TOURISME DE VILLENEUVE D'ASCQ*
- *LA M.A.C.C : COLLOQUES CONFERENCE*
- *VILLENEUVE D'ASCQ BY NIGHT: 4 CANTONS, BOWLING...*

Annexe 3 : La page d'accueil du site internet de Villeneuve d'Ascq.

Bookmarks Location: http://www.mairie-villeneuvedascq.fr/frame/index.htm What's Related

Members WebMail Connections BizJournal SmartUpdate Mktplace

Portrait de ville | La mairie | Info pratique | Economie et recherche | Education et enfance | La vie associative | Culture et sport

Villeneuve d'Ascq

Liens favoris
Plan de la ville
Site du député sur...

Sommaire
Actualité
Plan du site
Technique
E-Mail

Poésie et prose
Livre d'or

Rechercher sur le site :
Go

ASSOCIATIONS

Les associations villeneuvoises font leur rentrée!
Nombreuses et variées, elles offrent un large choix d'activités et de services susceptibles de répondre à bien des demandes. Des centres sociaux aux Locaux Collectifs Résidentiels, des associations de quartiers à celles qui se sont donné une plus large vocation, elles forment une véritable force vive qui, à Villeneuve d'Ascq, ne s'est jamais démentie. Loisirs, sports, vie quotidienne, enfance, nature, culture, leurs domaines d'intervention sont nombreux et vous trouverez certainement auprès de l'une d'entre elles l'activité que vous souhaitez pratiquer.

CETTE SEMAINE
* L'agenda
* Les expos
* Les cinémas
* Les menus des cantines
* Les piscines

CINEMA
Deux soirées cinéma proposées par l'OMJC et le cinéma LE MELIES à un prix d'entrée défiant toute concurrence:
Le samedi 22 septembre à 20h00
HIJACK STORIES d'Olivier Smatz et à 22h00 BREAD AND ROSIES de Ken Loach (entrée 3,05E / 20frs)
Le mercredi 26 septembre à 14h30, LA CITE DES ENFANTS PERDUS de Caro et Jeunet (entrée: 2,29E / 15frs).
Renseignements au CIF: 03.28.80.54.25

MEMOIRE
Témoins de la naissance de Villeneuve d'Ascq, faites-vous connaître! Architectes, employés de l'EPALE ou habitants des anciens villages, vos souvenirs et témoignages intéressent l'Agent collecteur de la mémoire de la ville. Son magnéto sous le bras, elle vous rencontrera volontiers.
CONTACT: 03.20.60.69.70

C'est la rentrée, et vous avez envie de participer à un club

CAMPUS
UGTL Université européenne de fete.
Ce sont les politiques culturelles à l'université qui seront au centre de ces rencontres prévues les 24, 25 et 26 septembre prochain à l'université Lille 1.
Huit pays d'Europe y seront présents pour discuter des liens avec l'enseignement, des équipements et projets, des structures culturelles et des rapports entre artistes et étudiants.
Renseignements: 03.20.43.69.09

URBAIN
RANDO EN ROLLERS
Samedi 22 septembre, un événement de taille: la première randonnée en rollers qui cheminera à travers différents quartiers de la ville.
Pour les amateurs (trottinettes bienvenues!) le rendez-vous est fixé à 19h30, place Salvador Allende.

MULTIMEDIA

TICKET DE CAISSE
Chaque jour un produit et son prix à connaître au verso

Un tube de rouge à lèvres(47,56 FF) coûte en euros.

7,25 euros
6,50 euros
7,85 euros

Valider

Bookmarks Location: http://www.mairie-villeneuvedascq.fr/frame/index.htm What's Related

Members WebMail Connections BizJournal SmartUpdate Mktplace

Portrait de ville | La mairie | Info pratique | Economie et recherche | Education et enfance | La vie associative | Culture et sport

Villeneuve d'Ascq

Liens favoris
Plan de la ville
Site du député sur...

Sommaire
Actualité
Plan du site
Technique
E-Mail

Poésie et prose
Livre d'or

Rechercher sur le site :
Go

à 22h00 BREAD AND ROSIES de Ken Loach (entrée 3,05E / 20frs)
Le mercredi 26 septembre à 14h30, LA CITE DES ENFANTS PERDUS de Caro et Jeunet (entrée: 2,29E / 15frs).
Renseignements au CIF: 03.28.80.54.25

MEMOIRE
Témoins de la naissance de Villeneuve d'Ascq, faites-vous connaître! Architectes, employés de l'EPALE ou habitants des anciens villages, vos souvenirs et témoignages intéressent l'Agent collecteur de la mémoire de la ville. Son magnéto sous le bras, elle vous rencontrera volontiers.
CONTACT: 03.20.60.69.70

C'est la rentrée, et vous avez envie de participer à un **club sportif** de la ville .... liste des activités proposées
Vous faites partie d'un **club sportif** de la ville et vous avez des informations à faire partager avec les internautes, n'hésitez pas à nous écrire : contact

Le SIDA, on peut l'éviter!
Il suffit de se protéger, pensez-y!

Renseignements: 03.20.43.69.09

URBAIN
RANDO EN ROLLERS
Samedi 22 septembre, un événement de taille: la première randonnée en rollers qui cheminera à travers différents quartiers de la ville.
Pour les amateurs (trottinettes bienvenues!) le rendez-vous est fixé à 19h30, place Salvador Allende.

MULTIMEDIA
Web and co!
Débutants ou non, le centre de ressources multimedia du centre social du Centre Ville vous accueille pour surfer sur le web. Formation, découverte de logiciels, consultation
Rue des Vétérans. Tel: 03.20.91.46.95

Un tube de rouge à lèvres(47,56 FF) coûte en euros

7,25 euros
6,50 euros
7,85 euros

Valider

en savoir plus....

LES RUBRIQUES DE L'ACTU : FLASH INFO | BUDGET 2001 | ASSOS | CULTURE | ENTREPRISES | ENVIRONNEMENT | NUMERIQUE | PRATIQUE | SOLIDARITE | SOCIAL | SPORTS

Copyright © 2000 Mairie de Villeneuve d'Ascq. Tous droits réservés

Annexe 4 : Grille d'évaluation du site de la ville.

Légende :
La grille ne comporte pas de score mais des signes permettant d'évaluer les catégories observées.
++ = satisfaisant
+– = moyen
– = faible

Catégories	Détails	Évaluation
PRÉSENTATION VISUELLE ET SONORE		
Aspects multimédia	Vidéos, images, sons, ...	–
Corrélation texte / image	À savoir si l'image correspond au texte et inversement.	+
Lisibilité sur l'écran	Taille des caractères , abondance d'informations sur une page écran.	+ –
Mise en page	Cohérence de la mise en page, placement des rubriques et des frames, quantité d'information visuelle.	–
Respect d'une charte graphique	A l'intérieur des pages et dans l'ensemble des pages trouvées.	–
RECHERCHE		
Facilité	Le site possède–t–il des outils d'aide à la recherche ?	+ –
Rapidité	L'information se trouve–t–elle facilement ?	+ –
Efficacité	Le parcours est–il intuitif ? La recherche aboutit–elle au résultat recherché ?	+ –
INFORMATIONS GÉNÉRALES		
Cohérence	Le site est–il représentatif de la mairie ?	+ –
	Au sein d'une même rubrique ou d'une même page?	+
Pertinence	Les informations sont–elles en rapport avec le sujet?	+
Quantité		+
Type d'informations	Les informations sont–elles adaptées au site d'une mairie ?	+ –
Qualité	Objectivité, orthographe	+ –
Actualisation	La mise à jour est–elle régulière ?	+

Catégories	Détails	Évaluation
INFORMATION MUNICIPALE		
Présentation de l'équipe municipale		+
Conseils municipaux	Présence de comptes rendus et de dates des prochains conseils.	+ –
Intercommunalité		–
Renseignements sur les services de la mairie	Adresse, téléphone, fonctions du service.	+ –
INTERACTVITÉ		
Espace de dialogue		
Contact possible	Avec l'auteur du site, la municipalité, les services, ...	+ –
Téléprocédures et formulaires en ligne		
Quizz, jeux		+ –
Autre	Carte pouce puce	+
NAVIGATION / GUIDAGE		
Cohérence	La cible trouvée est–elle correcte par rapport à la navigation réalisée?	+ –
Pertinence	Incompatibilité rubrique / frame.	–
Parcours de l'utilisateur	Parcours intuitif, aide, ...	+ –
SITE ET INTERNET		
Adresse intuitive		+ –
Référencement au niveau des moteurs et annuaires		+ –

Conclusion
Le site est moyen dans l'ensemble.
Point positif : le contenu informatif du site
Points négatifs : l'interactivité et la présentation visuelle et organisationnelle des informations.

Annexe 5 : plan du site selon les rubriques

ARBORESCENCE DU SITE : (par rubriques)
1- page de présentation
2- page d'accueil
3- rubriques + frame de gauche.

PORTRAIT DE VILLE
- présentation
- ville verte
- tourisme et histoire
- les quartiers
- 30 ans déjà

MAIRIE
- le conseil municipal (ordre du jour, séances, délibérations)
- sa composition (maire, adjoints, conseillers)
- les services municipaux
- l'organigramme
- les grand projets

INFO PRATIQUE
- en cas d'urgence
- adresses utiles
- hotels et restaurants
- plan de la ville
- organiser une manifestation

ECONOMIE ET RECHERCHE
- economie (réseaux internationaux, cœur de la métropole, pôle universitaire, pôle économique, cité de l'innovation, réussir vos projets, ressources humaines, entreprises et commerces, indicateurs économiques)
- le Technoval
- Fax-éco

EDUCATION ET ENFANCE
- education
- liste des établissements
- crèches, centres
- compte pouce puce

VIE ASSOCIATIVE
- VA et les associations
- Le conseil de vie associative (objectif, fonctionnement, composition, coordonnées, espace ressource)
- Ces Villeneuvois qui ont fait Villeneuve
- Liste des associations
- Organiser une manifestation

CULTURE ET SPORTS
- la culture (actions culturelles, lieux culturels, ateliers chants ou chorales, ateliers arts plastiques, ateliers ou compagnies de danse)
- une ville sportive (les clubs et centres sportifs, les centres municipaux d'initiation sportive, les résultats sportifs du week-end, les équipements sportifs, 10 balades à découvrir à pied ou à vélo, les parcours VTT de la ville)

FRAME DE GAUCHE
- sommaire
- actualité
- plan de la ville
- plan du site
- recherche
- email
- barre grise de séparation

Annexe 6 : plan du site

TABLE DES MATIERES

Actualités | Culture | Economie et Commerce | Education et Recherche | Grands projets
Histoire | Guide des Hôtels, Restaurants | Sport | Urbanisme | Ville verte | Liens

La cartographie de Villeneuve d'Ascq

Actualités

L' agenda
Les cinémas
Fax Eco
Les menus des restaurants scolaires
Les expositions en cours
Les résultats sportifs du week-end

Culture

Les actions culturelles
Les lieux culturels
Forum des sciences François Mitterrand
Le musée d'Art Moderne
La Rose des Vents
La médiathèque - bibliothèque municipale

Economie et Commerce

Réseaux internationaux
Coeur de la Métropole
Pôle universitaire
Pôle économique
Cité de l'innovation
Réussir vos projets
Ressources humaines
Entreprises et commerces
Indicateurs économiques

Le Technoval

Education et Recherche

Liste des établissements
Crèches, Pouce et Puce, Centres de loisirs
Consulter votre compte Pouce et Puce

Grands projets

Parc scientifique européen de la Haute Borne
Lille -Villeneuve d'ascq TECHNOPOLE
Synchrotron-Projet Soleil

Guide des Hôtels, Restaurants

Hôtels
Hôtels-restaurants
Restauration traditionnelle
Restauration étrangère
Restauration rapide
Restauration universitaire
Caféterias et Self-Services
Brasseries
Cafés

Histoire

Historique de la ville

Les édifices :

Les châteaux
Les fermes de Villeneuve d'Ascq
Les églises de Villeneuve d'Ascq
La villa Gabrielle
Les blockhaus
Les Oeuvres d'art

L'archéologie :

Asnapio, parc de reconstitution archéologique
Les mottes

Les musées :

Le musée du Terroir
Les moulins et leur musée
Ensemble du souvenir: Massacre d'Ascq Avril 1944
Les écoles

Les expositions :

Les albums de Charles de Croÿ
Cartes postales : Villeneuve d'Ascq... un clin d'oeil
Trésors Funéraires de la Nubie
Les Cinémas de Quartier
Les celtes en Gaule du Nord
Les chevaux de la ferme Bonvarlet
Villae et sites ruraux de Gaule Belgique
Agriculture : visions de la vie du Terroir

Infos pratiques

En cas d'urgence
Adresses utiles
Plan de la ville

La mairie

Le conseil municipal

Le maire
Les adjoints
Les conseillers municipaux

L'ordre du jour du prochain Conseil
Les séances
Les délibérations précédentes

Les services municipaux

Accueil et Promotion de la ville
Affaires juridiques
Archives et documentation
C.C.A.S.
Culture
Développement économique
Election
Emploi
Enseignement - Restauration scolaire
Etat civil
Europe
Information - Communication
Jeunesse
Logement
Multimédia
Petite Enfance et Enfance
Protocole et manifestations
Service Municipal de Prévention et de Sécurité
Sports
Urbanisme et permis de construire

L'organigramme municipal

Sport

Vive le sport
Vittel Stadium
Le sport en chiffres
Les clubs et centres sportifs
Les équipements sportifs

Les quartiers de la ville

Hôtel de Ville
Pont de Bois
Flers-Bourg-Château
Près
Flers-Breucq-Sart-Babylone

Cousinerie
Parc Urbain
Zone nature du Héron
Annappes
Ascq
Triolo

Vie associative

Le Conseil villeneuvois de la Vie Associative
Annuaire des associations
Ces Villeneuvois qui ont fait Villeneuve

Ville verte

Fleurs et Espaces Verts : La végétation omniprésente

Le forum vert et le parc des tilleuls
La rue de babylone et le jardin de la mairie du breucq
Le jardin de la villa Gabrielle
Pour le plaisir des tous petits
Une note colorée due aux Villeneuvois
Les rendez-vous incontournables
Respectons notre ville

A la rencontre de l'eau et de la nature luxuriante

A la découverte de la Marque
Flâneries autour des Lacs
Poumon vert de la ville : le Parc Urbain
La Ferme du Héron : lieu pédagogique
Le Parc du Héron : un lac dans un écrin de verdure
La réserve naturelle volontaire du Héron
La colline aux 120 000 arbres
La pomme, objet de mille soins

Liens vers des sites villeneuvois ou régionaux

Annexe 7 : page créée sur l'exposition "BD et coups de pinceaux"

EXPRESSION et le Nain Sectaire Pasteurisé vous invitent à l'exposition "BD et Coups de Pinceaux", qui aura lieu le SAMEDI 23 JUIN 2001 à 16h à 22h, Salle Marianne / Espace République, rue de la Station. Vernissage à 16h30 en présence de Monsieur Jean-Michel STIEVENARD, Parrain de l'exposition (cocktail offert).

Exposition des travaux (dessins, peintures, volumes) d'enfants, d'adolescents, d'adultes et de personnes âgées, encadrés par EXPRESSION, qui ont été effectués entre 2000 et 2001 dans les lieux suivants :

=> La salle de jeux " La Clé de sol " - Villeneuve d'Ascq
=> La maison d'arrêt - Loos
=> Le centre de détention - Loos
=> Le centre de rééducation motrice " Marc Sautelet " - Villeneuve d'Ascq
=> L'A.P.P. (Atelier Pédagogique Personnalisé) - Villeneuve d'Ascq
=> La M.A.P.A. (Maison d'accueil pour Personnes Âgées) - Hellemmes

Ainsi que des planches de bandes dessinées proposées par le Nain Sectaire Pasteurisé et de son fanzine "Poil à Gratter".
Dans le cas des deux associations : travaux personnels des intervenants et participants. (dessin, peinture, volume, artisanat).

Programme :

- 16h : Ouverture des portes. Deux stands d'initiation aux Arts Plastiques seront proposés aux enfants et aux adultes. Deux dessinateurs vous proposeront leurs talents pour vous faire en portrait ou en caricature. Des plasticiens feront des créations devant le public.
- 16h30 : Vernissage + cocktail offert, en présence de Monsieur le maire.
- 17h15 : Visite guidée pour celles et ceux qui le souhaitent.
- 20h : Concert gratuit du groupe pop-rock "EXPOSE".
- 22h : Fermeture des portes.

Siège social
50/1/2 rue Marcel bouderiez
59650 Villeneuve d'Ascq
Contact : Frédérica DELDICQUE
Tél./rép. : 03.20.47.13.60

Siège social
1 - 32 rés. Les Andelys
Parc Saint Maur
59800 LILLE
Contact : Thierry DUTAILLY
Tél. : 03.20.13.83.00
www.poilagratter.com

Annexe 8 : tableau des sites de mairie.

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procédures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	Divers
http://www.mairie-**adrets-esterel**.fr/															X		Formulaires pour emploi
http://www.ville-**agen**.fr/													X		X	X	
http://www.ville-**alencon**.fr/									X	X					X		« mariage en direct »
http://w2.**amiens**.com/			X		X								X				« conseil mu nicipal en direct »
http://www.**arles**.org/													X		X		Extranet.
http://www.ville-**angers**.fr/													X				
http://www.ville-**asnieressurseine**.fr/																X	
http://www.mairie-**athis-mons**.fr/	X												X				
http://www. **audincourt**.com/ #		X															
http://www.ville-**aurillac**.fr/frames.html		X							X								
http://www.mairie-**avrille**.fr/accueil.htm	X	X											X				
http://www.**bandol**.org/pages/mouetnet4 .htm				X													

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procédures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.**batzsummer**.com/index.php3	X														X		
http://www.mairie-**beauvais**.fr/sommaire.htm																	
http://www.ville-**beauzac**.fr/frame_mairie.htm					X												
http://www.sitedefrance.com/ville/27/**bernay**/																	
http://www.mairie-**bordeaux**.fr/					X	X				X				X			
http://www.mairie-**boulogne-billancourt**.fr/		X	X	X	X	X						X	X				Traffic routier en direct
http://www.ville-**bron**.fr/cadres.htm							X									X	
http://www.ville-**cachan**.fr/																	Délibération du conseil municipal en ligne.
http://www.ville-**caen**.fr/				X								X				X	

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procé dures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.**cintre**.fr.st/														X			
http://www.ville-**clermont-ferrand**.fr/					X				X	X							
http://www.**coignieres**.org/															X		
http://www.mairie-**compiegne**.fr/			X														
http://www.**corbeil-essonnes**.com/																	Entretien en direct
http://www.mairie-**cosnesurloire**.fr/	X			X	X	X								X			
http://www.ville-**coulon**.fr/			X														
http://www.ville-**coulonges-sur-lautize**.fr/								X	X						X		
http://www.mairie-**criel-sur-mer**.fr/		X															
http://www.mairie-**deuillabarre**.fr/f_mairie.htm		X			X												
http://www.mairie-**dieppe**.fr/			X	X					X	X			X				

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procédures	Télé chargement	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.ville-caluire.fr/ **Caluire et Cuire**																	Appels d'offre en ligne
http://www.mairie-**carquefou**.fr/																X	
http://www.ville-**castelnaudary**.fr/																X	
http://www.ville-**cenon**.fr/		X											X		X		
http://www.ville-la-**charite-sur-loire**.fr/					X												
http://**chartrettes**.free.fr/								X					X			X	
http://www.ville-**chasseneuil-du-poitou**.fr/														X			Bourse d'éch-Ange, formu laire de ren-seignements
http://www.ville-**chateauroux**.fr/											X	X	X				
http://ville-**chaville**.fr/		X															
http://perso.wanadoo.fr/**chevresis-monceau/**					X												

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procé dures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.ville-**douvaine**.fr/Home_40.html	X	X												X			
http://www.**dumbea**.net/		X											X				
http://www.ville-**dunkerque**.fr/					X								X				
http://www.mairie-**elbeuf**.fr/present.htm						X											
http://www.mairie-**emerainville**.fr/					X												
http://www.mairie-**etampes**.fr/	X				X												
http://www.ville-**flayosc**.fr/fr/economie/economie.htm					X												
http://ville.de.**froges**.free.fr/	X	X															
http://www.ville-**gap**.fr/				X	X					X							
http://www.ville-**grasse**.fr/		X															
http://www.ville-**grenoble**.fr/		X				X											
http://perso.wanadoo.fr/**lhermitage**/	X								X								

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procé dures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.**hirson**.net/index.html	X				X												
http://www.ville-**hyeres**.fr/menu.htm			X	X						X	X			X			
http://www.ville-**isle-adam**.fr/					X									X			
http://www.**issy**.com/	X	X			X				X			X				X	
http://www.cyber**joinville**.com/menu.htm			X											X			
http://www.ville-**lambersart**.fr/	X																
http://www.ville-**lanester**.fr/		X						X	X			X					
http://www.ville-**lehavre**.fr/	X				X								X				
http://www.**lezennes**.com/							X										
http://www.mairie-**lille**.fr/					X						X						
http://www.ville-**lisieux**.fr/					X												
http://www.ville-**lormont**.fr/fra/sommaire.htm		X											X				

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procédures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.ville-**loudun**.fr/	X								X	X		X	X				intranet
http://www.mairie-**louveciennes**.fr/home.htm :	X		X						X								
http://www.mairie-**lyon**.fr/					X						X					« préparez votre séjour »	
http://www.**macon**-bourgogne.com/ABV/framesetPortail.asp																	
http://www.ville-**magny-le-hongre**.fr/	X									X			X				
http://www.ville-**manosque**.fr/										X							
http://www.mairie-**marmande**.fr/													X			X	
http://www.mairie-**marseille**.fr/				X	X						X						
http://www.mairie-**mayenne**.fr/mayenne/html/sommair.htm		X							X								
http://www.villede**menton**.com/										X							

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procédures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.ville-**merignac**33.fr/default.htm														X	X		
http://www.ville-**merville**.fr/		X												X		X	
http://www.ville-**moirans**.fr/										X			X		X	X	
http://www.**montauban**.com/index.htm					X												
http://www.**montreuil**93.net/			X						X				X		X	X	
http://www.ville-**montlhery**.fr/								X							X		
http://www.ville-**montpellier**.fr/				X						X	X		X				démocratie participative
http://www.mairie-**muret**.fr/										X		X					
http://perso.wanadoo.fr/villede**nandy**/													X		X	X	
http://www.mairie-**nantes**.fr/						X											
http://www.ville-**nimes**.fr/					X								X		X	X	
http://www.mairie-**niort**.fr/html_mairie/web1.htm																X	

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procé dures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.ville-**noisy-le-sec**.fr/services/services.html						X											
http://www.ville-**orleans**.fr	X													X			
http://www.mairie-**ozoir-la-ferriere**.fr/					X	X			X				X				
http://www.**paris**-france.org/					X					X				X			
http://www.**paron**.net/	X																
http://www.ville-**pau**.fr/pg_h/somairie.htm																X	
http://www.mairie-**pessac**.fr/#	X				X									X			
http://www.**plaillyvillage**.com/		X			X					X		X	X		X		
http://www.**plougonvelin**.fr.st/	X	X						X							X		
http://www.agglo-**poitiers**.fr/index.htm					X					X	X		X				
http://www.**pontaven**.com/fr/default.html					X												

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procédures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.ville-**pont-du-chateau**.fr/index1.htm																	Docs admin. à imprimer.
http://www.ville-**pontoise**.fr/														X			
http://www.**provins**.org/								X	X								
http://www.mairie-**quimper**.fr/mairie/Default.html					X								X			X	
http://www.ville-**rennes**.fr/			X	X													
http://www.mairie-**reze**.fr/													X	X		X	
http://www.ville-**larochelle**.fr/index.php						X					X						
http://www.mairie-**rocquencourt**.fr/annuaire.htm															X		
http://www.**rombas**.com/				X					X		X		X				
http://www.mairie-de-**ronchin**.fr/index2.html	X																
http://www.ville-**roquefort-les-pins**.fr/	X																

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procédures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.mairie-**rueilmalmaison**.fr/	X	X			X				X								
http://www.mairie-**saint-brevin**.fr/				X													
http://www.**saint-briac**.com/					X												
http://www.mairie-**saint-brieuc**.fr/accueil/index5.htm	X	X				X											
http://www.mairie-**ste-genevieve91**.fr/services/index.html													X	X	X		
http://www.mairie-**st-etienne**.fr/					X											X	
http://www.ville-**saint-maurice**.com/	X																
http://www.ville-**st-martin-dheres**.fr/	X	X							X								
http://perso.wanadoo.fr/mairie.**saint-yorre/**home.htm									X								
http://www.mairie-**sanary**.fr/plan.htm	X	X															
http://www.**sarcelles**.com/									X								
http://www.**savigny-le-temple**.com/forum,		X															

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procédures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.ville-**sevres**.fr/					X	X											
http://www.ville-**soissons**.fr/		X															
http://www.mairie-**strasbourg**.fr/					X							X					
http://www.ville-**suresnes**.fr/fr/frsom1.html					X												
http://www.ville-**taverny**.fr/frame.htm/						X											
http://www.**theoule-sur-mer**.org/index-francais.htm			X		X												
http://www.ville-**thiverval-grignon**.fr/		X															
http://www.ville-**torcy**.fr/vivreatorcy/Fvivreatorcy.htm	X				X												
http://www.**letouquet**.com/accueil/fr/f_frame.html	X																
http://www.ville-**tourcoing**.fr/default.asp		X	X									X					

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procé dures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://perso.wanadoo.fr/**treigny**_si/			X														
http://www.ville-**troyes**.fr/premiere.htm		X							X		X			X			
http://www.alpes-azur.com/vsa/vsamain.htm: **valbonne**					X						X						
http://www.mairie-**vaux-le-penil**.fr/									X								
http://www.**vauvert**.com/indexrubriquecitecitoyens.htm		X												X	X		
http://www.ville-**velizy-villacoublay**.fr/					X												
http://www.ville-**vence**.fr/main.htm		X							X								
http://www.mairie-**vernou-**celle77.fr/frame.html	X	X															
http://www.mairie-**verrieres-**91.fr/prat.html																	Questionnaire « votre avis sur le site »
http://www.mairie-**versailles**.fr/Fr/													X		X		

Villes	Liste de diffusion Ou newsletter	Forum Chat	Vidéos	Webcam	Télé procé dures	Télé charge ment	FAQ	sondage	annuaires	Vues Panora-miques et visites virtuelles	e-cards	Jeux	Plans	Infos Defilan-tes	Annonces	Fiches Prati-ques	divers
http://www.ville-**vichy**.fr/fr/tourisme/index.html					X					X						X	
http://www.ville-**villemomble**.fr/		X															
http://www.mairie-**villenavedornon**.fr/	X																
http://www.mairie-**villeneuvedascq**.fr/frame/index.htm												X				X	
http://www.ville-**viroflay**.fr/	X	X											X	X			
http://www.ville-**vittel**.fr/francais/tourisme/index.htm					X	X				X							Réservation en ligne.

Annexe 9 : Définitions des termes du tableau.

Liste de diffusion :
* Liste des adresses des personnes à qui sera envoyé un mailing.
* Méthode de diffusion d'informations, dans laquelle les abonnés de la liste peuvent envoyer des messages qui seront diffusés aux autres (avec ou sans censure). Très utilisé sur les réseaux, particulièrement sur Internet.

Newsletter :
lettre d'information envoyée par mailing.(Envoi en nombre d'un document)

Forum :
service permettant discussion et échanges sur un thème donné : chaque utilisateur peut lire à tout moment les interventions de tous les autres et apporter sa propre contribution sous forme d'articles.

Chat :
« Littéralement « bavardage ». Désigne les systèmes permettant de discuter en temps réel avec quelqu'un sur un réseau comme l'Internet.

Vidéo :
Si on s'attache uniquement au réseau Internet, une vidéo qualifie ou désigne des applications relatives au traitement ou à la transmission d'images de télévision ou d'images analogues.

Webcam :
Caméra reliée au réseau et permettant d'observer le monde en temps réel.

Téléprocédures :
Action d'effectuer des « procédures » à distance. Les utilisateurs ont la possibilité de recevoir des documents ou d'effectuer des prestations administratives à distance.

Téléchargement :
transfert de programmes ou de données d'un ordinateur vers un autre.
Note : pour un internaute, le téléchargement est le plus souvent un transfert vers son propre ordinateur à partir d'un serveur, mais il peut avoir lieu dans l'autre sens.

FAQ :
Foire Aux Questions. C'est une rubrique présentant par sujets les questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs, accompagnées des réponses correspondantes.

Sondage :
Les sondages sont des questions avec des réponses au choix que l'utilisateur peut cocher .

Annuaire :
On s'attachera uniquement aux annuaires interactifs.
Les sites comportent souvent des annuaires (noms, adresses et tél d'associations, d'entreprises ou autre.) Cependant, dans le cadre de la recherche sur l'interactivité, seuls les annuaires ou les personnes peuvent intervenir (s'inscrire ou apporter des modifications à l'adresse déjà présente) sont pris en compte.

Visite virtuelle :
C'est une vue ou une succesion de vues qui permettent de voir et plus particulièrement voir une ville, un bâtiment grâce à un défilement d'images.

Vue panoramique :
C'est une image qui permet de voir l'ensemble du paysage sur 360°.

E–card :
Carte postale virtuelle.

Jeux :
Les jeux qui ont été repérés sont des jeux qui mettent en valeur l'interactivité entre le site et son utilisateur.
Se dit d'un système censé réagir relativement rapidement aux sollicitations de l'utilisateur. C'est–à–dire qu'à tout moment, vous pouvez appuyer sur un bouton pour modifier le comportement de la machine.

Plans :
Plans interactifs où les utilisateurs peuvent se repérer et rechercher l'information facilement. (bonne lisibilité).

Informations défilantes :
Ce sont des informations qui sont décrites ou désignées en 2–3 lignes généralement et qui attirent l'attention de l'utilisateur dans le sens où elles se succèdent en défilant sur la page. On se trouve toujours confronté à une information différente.

Annonces :
La partie « annonces » concerne toutes les annonces sur lesquelles les utilisateurs peuvent agir. Les utilisateurs peuvent soit entrer des annonces ou y répondre, mais aussi de se faire connaître (annonces d'emploi) pour que les entreprises qui recrutent puissent choisir le profil qui leur correspond.

Fiches pratiques :
Le mot « fiche pratique » concerne toutes les informations sur un thème qui peuvent aider l'utilisateur dans ses recherches et ses démarches.

Divers :
Tout ce qui concerne l'interactivité et /ou l'aide à la recherche et qui ne font pas partie des rubriques précédentes.

Annexe 10 : analyse des termes du tableau.

Liste de diffusion :

Les sites de mairie offrent la possibilité de s'abonner à une liste de diffusion qui s'apparente, dans la plupart des cas, à une newsletter (lettre d'information envoyée par email). Il suffit de rentrer son adresse email pour s'abonner. Ces listes servent à informer les abonnés des nouveautés du site, des manifestations ou actualités de la ville.

La ville d'Etampes propose un service supplémentaire : la consultation des archives de la liste. La ville Du Touquet propose, grâce à un menu déroulant, de choisir les catégories d'événements que l'on souhaite recevoir. La ville d'Etampes possède 2 listes de diffusions : une consacrée à l'agenda de la ville et l'autre permettant de recevoir une revue de presse.

Quant à Athis–Mons, c'est la seule ville qui a une « réelle » liste de diffusion (selon la définition) hébergée par egroups.

Forum :

Certains forums sont modérés ; c'est–à–dire qu'un modérateur lit les messages envoyés avant de les faire paraître sur le site pour éviter les messages qui ne s'y prêtent pas.

Pour la plupart des sites, des thèmes de discussion sont créés et imposés. La présentation des messages est très différente selon les sites. En effet, les messages peuvent très bien ne pas être organisés, présentés sous forme de tableau par date ou par thème. Les thèmes de discussion portent le plus souvent sur la ville et la citoyenneté (et tous les thèmes qui s'y rapportent), mais on trouve également des thèmes concernant les nouvelles technologies ou les loisirs.

Parfois, les sites mettent en valeur leur forum alors qu'il est inaccessible : soit, c'est lié à un problème technique, soit il existe des inconvénients dans la mise en page qui empêchent la lecture des messages (Dumbea).

Seuls deux sites archivent et permettent la consultation des messages les plus anciens (Saint–Brieuc et Sanary).

Par ailleurs, quelques forums se limitent à des questions–réponses qui rappellent plus les FAQ que les forums : en effet, les questions sont destinées à la municipalité et seule cette dernière peut intervenir. C'est le cas pour Lormont ou Saint–Brieuc. Le forum de soissons est novateur dans le sens où il permet , outre ses 2 thèmes principaux, de passer des annonces.

Les sites de Plougonvelin et Grasse s'apparentent plutôt à des « chats » car il faut choisir un pseudonyme et un mot de passe pour y accéder.

Chat :

Le seul site qui en possède un est celui de Froges : le chat est accessible par l'intermédiaire de voilà.

Vidéos :

La plupart des sites de mairie utilisent des vidéos pour présenter leur ville. La ville d'Amiens propose une vidéo sur la cathédrale. Mais à Montreuil, les vidéos illustrent certaines rubriques comme le sport, la campagne sur l'euro, ...

Les vidéos ne sont pas toujours de bonne qualité, l'image ou le son peuvent parfois être brouillés.

FAQ :

C'est une rubrique présentant par sujets les questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs, accompagnées des réponses correspondantes.
Les sites comportant des FAQ sont ceux de Bron et de Lezennes : ils mettent en valeur des questions sur la ville.

Webcam :

Caméra reliée au réseau et permettant d'observer le monde en temps réel.
Les villes possédant une webcam en font souvent des utilisations différentes.
Soit on a une photo réactualisée régulièrement, soit on a une séquence vidéo filmée (de qques secondes) qui est mise en boucle.
Les images représentent des emplacements de la ville. Soit des places, soit des plages (pour les villes qui sont en bord de mer). Il n'existe aucune webcam qui diffuse des images en direct.

Annuaires :

Les annuaires auquels je me suis intéressé sont des annuaires interactifs. On peut s'y inscrire directement si on le souhaite. Les annuaires peuvent servir à développer le contact entre la ville et les internautes ou entre les internautes de la ville entre eux. En effet, beaucoup de sites offrent la possibilité d'inscrire son nom, adresse email et nom de site (s'il existe) dans un annuaire interactif de la ville. Ceci permet le contact entre les gens d'une même ville mais cela permet aussi d'ouvrir cette ville en la faisant connaître par des sites de citoyens.

Les autres annuaires qui fonctionnent sur le même principe sont des annuaires d'associations ou des annuaires destinés aux entreprises.

Petites annonces :

Les petites annonces concernent des annonces en ligne de logement et d'emploi principalement qui se trouvent en ligne. Les gens peuvent consulter ou passer une annonce. On connaît la date de parution de l'annonce.

E–cards :

Certaines villes permettent d'envoyer des cartes postales virtuelles. Ceci consiste en un formulaire à remplir. Ce formulaire est envoyé à un destinataire. Le destinataire reçoit un message par email avec un fichier attaché (photo de la carte postale choisie).
A Montpellier et Rombas, il est possible de personnaliser un peu plus sa carte en choisissant des couleurs de fond ou de texte.

Infos défilantes :

Sur la page d'accueil, on remarque souvent des informations, contenues dans un petit cadre de couleur, qui défilent verticalement s'il se déroulait tout seul. Ces informations, constituées le plus souvent d'un titre (2–3 lignes en moyenne), sont le plus souvent le reflet des rubriques « agenda » ou « news ». Les quelques lignes d'information renvoient toujours à une page contenant plus de détails.
Une petite originalité dans la ville de Pessac où les lignes s'affichent dans une télévision.

Téléchargements :

Les téléchargements que l'on peut effectuer sont des téléchargements de dossiers de presse, d'articles de journaux municipaux, de conseils municipaux (compts–rendus ou ordres du jour), de formulaires administratifs?
La ville de Taverny possède une page où se situent tous les téléchargement possibles de différents fichiers. Ces fichiers sont classées en 7 grandes catégories : affaire

générales, conseil municipal, culture, économie locale, publications, affaires scolaires, divers.

Téléprocédures

On peut diviser les téléprocédures en deux grandes catégories : celles qui concernent l'état civil et celles qui concernent les formulaires de demande de documentation.
A Bordeaux, Lyon, Ozoir et Cosnes sur Loire, il est possible de commander des actes d'état civil et de les recevoir chez soi sans passer par la mairie. A Lisieux, il faut remplir un formulaire, l'imprimer et passer le faire valider à la mairie.
En ce qui concerne les diverses demandes de documentation, il faut seulement remplir un formulaire et cocher les guides souhaités. Le tout sera envoyé à l'adresse indiquée. Les documents sont souvent des plans ou des brochures.
Le site de Valbonne propose de recevoir des documents sur la ville. Le questionnaire est en français ou en anglais. A Saint–Etienne, les téléprocédures consistent à demander des documents sur les événements se déroulant dans la ville ou sur les informations de la mairie. A Saint–Briac, les documents envoyés sont aussi des chemins de randonnées, les activités de la ville, le golf, ?

Sondage :

Chartrettes, Lanester et Plougonvelin sont les seules villes qui comportent un sondage. Le sondage se trouve sur la page d'accueil (il y a au moins un lien vers le sondage à partir de la page). Le sondage consiste en une question à laquelle peuvent répondre les internautes. A Plougonvelin, les résultats sont directement accessibles. Cependant, les sondages s'apparentent dans la plupart des cas, à des questions en ligne dont les données ne sont pas réellement exploitables car on ne sait pas si elles reflètent la catégorie d'internautes qui fréquente le site.

Visites virtuelles et vues panoramiques :

A Clermond–Ferrand, une visite de musée est accessible sur le site. A partir du plan ou de l'image de départ, on peut entrer ou sortir du bâtiment, tourner à 360°, zoomer et s'arrêter sur certaines peintures ou objets de la pièces (pour les voir plus en détails).
A Plailly et à Vichy, la visite virtuelle est une sorte de diaporama : on regarde des images qui se succèdent. A vichy, cette visite est commentée par un petit texte (sous chaque image) alors qu'à Plailly, on n'accède qu'aux images avec un parcours fléché.

A Poitiers, Manosque et Menton, les « visites virtuelles » sont jusque plusieurs endroits de la ville que l'on peut admirer en panoramique (à 360°). D'autres villes optent pour les vues panoramiques de la ville sur le site. A Montpellier, on a une vue d'une place la nuit et le jour ; la ville de Gap a, pour sa part, opté pour des panoramas d'hiver et d'été. Toutes ces images panoramiques sont des endroits stratégiques de la ville qui permettent au visiteur d'admirer la ville à partir de différents points de vue.

Jeux :

Les jeux proposée sur les sites sont des « quizz » comportant des questions diverses (ville ou actualité). On trouve également des jeux pour se divertir en ligne (puzzle à Muret, mots–croisés à Loudun). A Châteauroux et Lanester, des lots sont prévus pour les heureux gagnants des jeux.

Plans :

Les plans se trouvant sur les sites sont des plans de ville interactifs, des plans d'occupations des sols et d'autres plans.

Annexe 11 : tableau récapitulatif des différents éléments trouvés dans les sites municipaux

Objets repérés	intérêt	remarques
Eléments touristiques ◆ visites virtuelles ou vues panoramiques ◆ webcam ◆ vidéos ◆ e–cards	Faire découvrir la ville aux internautes. Lui permettre de faire découvrir la ville à d'autres (envoi de e–cards) Donner un aperçu des éléments historiques et touristiques	Certaines villes n'ont pas ces éléments sur leur site mais possèdent un site de l'office du tourisme qui rend compte des activités touristiques de la ville.
Informations citoyennes ◆ téléprocédures ◆ informations défilantes ◆ annonces ◆ liste de diffusion	Permettre aux citoyens internautes de trouver les informations sur la ville, de faciliter les démarches administratives (notamment Etat Civil) et de s'informer de la politique de la ville	Certains sites proposent à ce propos des événements « en direct » comme le conseil municipal, les mariages ou une agora web où il est possible de participer.
Sens du contact ◆ sondage ◆ FAQ ◆ Liste de diffusion / chat ◆ Forum ◆ Annuaire	Permettre aux internautes de participer à la vie du site. Cela permet le contact entre les habitants. Cela sert également à la ville d'avoir un contact avec les entreprises. Permet le contact avec ou entre les habitants de la ville, entre les internautes et la ville.	
Autres informations pratiques ◆ plans ◆ fiches pratiques ◆ jeux ◆ téléchargement	Permet de se renseigner simplement et d'avoir les renseignements recherchés à portée de main (téléchargement, impression ?)	

Toutes ces informations montrent qu'un site internet de mairie se veut d'orienter le plus possible les internautes et de faciliter le contact avec la ville. Les internautes pouvant être des habitants, des visiteurs ou des entreprises, certains sites préfèrent cibler le public dès la page d'accueil en proposant des parcours différents.

Annexe 12 : les sites municipaux et les city guides

Site municipal :

Informationnel (entreprises, visiteurs et habitants) et souvent attrayant (attractions touristiques, attractions visuelles : infos défilantes, jeux), un site de mairie a pour but de promouvoir l'image de la ville et d'offrir des services aux citoyens.

Un site de mairie se veut et se doit d'être le « référent » principal d'un citoyen au niveau de la ville, il peut guider d'autres internautes vers leur recherche d'information concernant la ville en général ou de manière précise. Le site de mairie est « institutionnel » : il donne un point de vue global et l'information est déjà validée. L'information que l'on trouve sur un site de mairie est fiable est vient « d'en haut ».

City guide :

Interactif, guide de « bons plans » et de proximité, le city guide offre la possibilité de faire partie d'une communauté (esprit jeune dans la forme, le langage et les rubriques).

Un city guide n'a pas la même référence qu'un site municipal au niveau informationnel : il rend compte des manifestations de la ville sous le point de vue d'un « consommateur » de cette ville. C'est–à–dire que les informations ont un point de vue strictement subjectif (n'importe qui peut y participer). Les guides de villes ont un caractère touristique et de loisirs pour attirer le plus grand nombre. Des sortes de mini–reportage concernant les manifestations qui se sont déroulées sont ensuite éditées sur le site pour rendre compte aux internautes et participants de l'ambiance de la fête et d'inciter à aller voir les autres manifs du même genre. Des forums et des chat permettent aux personnes de donner leur avis sur ce qu'ils ont vu. Le public ciblé est un public jeune : 15–25 ans (bac–brevets –guide pratique étudiant, offres jobs et stages?)

Annexe 13 : propositions relatives au projet de site portail.

PROPOSITIONS POUR LE SITE PORTAIL.

1. Propositions diverses et variées

Pour la démocratie participative.
- Création d'un forum citoyen modéré pour que les gens puissent donner leurs idées et leurs propositions en ce qui concerne le prochain conseil municipal.
- Chat en direct avec une personne du conseil municipal pourrait être intéressant dans certaines circonstances.
- Mise en ligne et forum–débat sur les conseils de quartiers.

Pour les démarches citoyennes.
- Création d'une Foire Aux Questions
- Multiplication de "fiches pratiques" sur la vie citoyenneté
- Développement des téléprocédures
- création d'une rubrique "devenir villeneuvois" : entièrement consacrée aux nouveaux arrivants dans la ville, cette rubrique permettrait de trouver rapidement réponse à toutes les questions que peuvent se poser les futurs résidants de la commune.

Pour l'éducation à la citoyenneté (des enfants).
- jeu "ville propre" pour les enfants
- rubrique spéciales réservées aux enfants pour savoir comment fonctionne une mairie
- environnement à respecter (fiches pollution, poubelles, ...)

Rubrique des parents.
- école : pupitre de l'écolier (actuellement en recherche), inscriptions, programmes par internet, liens vers sites de l'éducation nationale.
- vacances : CLSH, CVL. : inscriptions par formulaire, propositions d'activités, comptes rendus de journées par internet (création de pages pour les plus grands), emails pour les CVL (comme la rubrique courrier du Minitel)
- Crèches : horaires, adresses, inscriptions par formulaire.
- cantines scolaires : menus, carte pouce puce.

Sans emploi.
- lien vers l'ANPE
- fiches, aide à la création de CV, de lettre de motivation, à l'entretien (préparation)
- annonces d'offre et de demande d'emploi.
- Dépôt de CV sur le site.

Démarches administratives.
- aides sociales : CAF, aide au logement, ...
- formulaires, téléprocédures, lien vers site du gouvernement.

Vie quotidienne: rubriques relatives aux secteurs suivants :
- banque, assurance : services en ligne.
- Commerces et commerçants.
- Cuisine : spécialités culinaires de la ville, réservations au restaurant par l'intermédiaire

de formulaires en ligne, par exemple.
- presse, actualité
- associations
- petites annonces diverses entre particuliers : échanges, vente, ...

Aides sociales diverses : on pourrait envisager des liens vers les sites suivants :
- aides au logement : formulaires en ligne, fiches pratiques de démarches, ...
- mission locale
- autres aides : plan d'accès de la ville pour les personnes à mobilité réduite.

Entrepreneurs:
- fiche d'aide à la création d'entreprise
- projets de la ville

2. Propositions au niveau de l'organisation de l'information et de la recherche d'information.

Présence de catégories de recherche.
Pour faciliter la recherche au niveau du site, il faut peut–être penser à créer des catégories de recherche.

Aide et archivage.
–une aide, pour la navigation et pour ne pas se perdre dans le site, devra être présentée pour que les internautes puissent s'orienter facilement dès leur arrivée sur le site.
–il faut également penser à archiver régulièrement l'information. L'archivage doit permettre à tous d'accéder à l'information qui n'est plus d'actualité sur le site mais doit aussi être une "mémoire" du portail.

Classement des rubriques.
Les rubriques du portail sont indispensables pour que l'information soit structurée. Puisque la communication sera le maître mot du site, les rubriques peuvent être un reflet des services de la mairie. Par exemple, on a, dans la direction développement différents services comme le permis de construire, le logement, ...
- Ces rubriques refléteraient l'information qui circule dans la ville puisque les services de la mairie sont censés représenter la ville et son image.
- il faudra non seulement classer les rubriques mais aussi bien définir auparavant ce qui est relatif à chaque rubrique. Par exemple, s'il existe une rubrique économie, il faut savoir quelle information va s'y rapporter : est–ce que l'on y citera les différentes entreprises, les projet ou encore le financements ? Autre exemple, s'il existe une rubrique "culture", il faudra se demander ce que l'on entend par culture, quels sont les champs, lieux, activités et manifestations qui s'y rattachent. Peut–être faudra–t–il diviser le thème "culture" pour éviter les ambiguïtés et proposer par exemple une rubrique "activités culturelles, lieux culturels" pour ne pas porter à confusion, et ainsi de suite.

Divers.
On peut penser à la création d'un agenda personnalisé qui marcherait par tranches d'âge : à chaque fois qu'une information événementielle est rentrée dans la base de donnée, elle

peut comporter des mots–clés.
L'inscription sur l'agenda se ferait par un formulaire où l'on cocherait ses loisirs, sa fonction et son âge. Les informations relatives à une de ces catégories pourraient ensuite être répertoriées en fonction de mots–clés (relatifs aux catégories du formulaire).

La recherche et l'insertion d'informations dans le portail.
Le portail sera une base de données, pour que chacun puisse insérer des informations sur le site, il faudra élaborer un formulaire qui facilitera la tâche de l'administrateur. Par exemple, donner un titre, des mots–clés au texte écrit permettrait dans un sens de ne pas devoir tout lire mais aussi de faciliter l'archivage dans le futur. C'est également l'administrateur qui validera (ou non) les informations.