



simplifie l'administration électronique

## **UN SITE WEB POUR MA COLLECTIVITE**

**Guide pratique « 20 questions/20 réponses »  
à destination des collectivités bretonnes**

*Réalisé par le Syndicat mixte e-mégalis Bretagne  
Sous la coordination de Véronique Kleck (Civic Média)*



## Avant-propos

A l'heure où nous mettons la touche finale à ce guide pratique, une enquête de l'observatoire Marsouin indique que plus de 52% des communes bretonnes sont aujourd'hui visibles sur le web, soit une progression de 12% depuis 2007.

Réjouissons-nous de ce résultat qui conforte le bien-fondé de l'action engagée par e-mégalis Bretagne en faveur du développement de l'administration électronique.

En revanche, l'analyse faite sur les contenus disponibles sur le web est moins satisfaisante. Cela devrait-il nous décourager ? Au contraire, cela nous incite à poursuivre nos actions d'accompagnement auprès des collectivités bretonnes par la fourniture d'outils pratiques et méthodologiques ou de services mutualisés.

Un autre constat dressé par Marsouin attire particulièrement notre attention. Une grande disparité persiste entre les communes quant à leur présence sur le web, et ceci selon leur taille : ainsi 81% des communes de 2.000 à 5.000 habitants sont présentes sur le web, elles ne sont plus que 38% quand elles comptent moins de 2.000 habitants.

D'où la nécessité de mettre en œuvre des actions d'accompagnement et de sensibilisation.

Ce guide pratique fait partie de ces outils mis à disposition des communes qui souhaitent s'ouvrir au web, valoriser leurs atouts, rester connectées avec les usagers, remplir leur mission de service public.

Nous souhaitons que ce guide évolue au fil du temps, de l'apparition de nouveaux outils d'échange sur le web, de la montée en puissance de l'administration électronique. Faites-nous part de vos suggestions pour faire évoluer ce guide, car désormais cet outil est le vôtre.

Eric Berroche  
Président du Syndicat mixte e-mégalis Bretagne

En savoir plus sur l'enquête de Marsouin :

L'enquête « Mairie 2.0 : Analyse des sites web communaux bretons » menée par Marsouin en 2011 : <http://www.marsouin.org/spip.php?article430>

## Introduction

Je tiens à remercier chaleureusement tous ceux qui ont contribué à la rédaction de ce guide : Frédéric Bergot (Commune de Plouider), Cécile Guillemain (Manche numérique), Joël Lostys (conseiller municipal, Commune de Collinée, Communauté de communes du Mené), Marie-Laure Moreau (Rennes Métropole), Perrine Morlière (webmaster, Communauté de communes du Mené), Emmanuelle Paul (Conseil régional de Bretagne), Christine Saint Laurent (Manche numérique), Christophe Tallec (Design de services, Utilisateurs).

J'adresse un remerciement tout particulier à Véronique Kleck, Directrice de Civic Média pour le travail de coordination et de concertation effectué.

L'administration électronique est une formidable occasion pour les territoires et leurs décideurs de repenser la relation aux citoyens, de valoriser leur politique publique. Le site Internet en est le reflet, le point d'entrée.

Ce guide est la première brique de l'offre de services publics en ligne proposée par le Syndicat mixte. A la première lecture, il pourra vous paraître basique, simple. Et bien c'est l'objectif poursuivi. Il s'agit d'une grille de lecture qui doit permettre à un élu, un directeur général des services, d'appréhender rapidement et simplement les enjeux de la création d'un site web, les ressources à mobiliser, les contraintes techniques...

Ce guide s'adresse principalement aux collectivités de petite et moyenne taille qui ont des difficultés à se lancer dans l'aventure de l'Internet territorial. Il a été conçu dans une logique d'appropriation par les décideurs territoriaux de la nécessité de disposer d'un site Internet comme support et point d'entrée vers une administration en ligne.

Le Syndicat mixte est donc à votre entière disposition.

Bonne lecture !

Céline Faivre

Directrice Générale du Syndicat mixte e-mégalis Bretagne

## Sommaire "20 réponses à 20 questions"

### Pourquoi réaliser un site internet ?

Q 1 – Un site internet, est-ce obligatoire ?	5
Q 2 – Un site internet, pour quoi faire ?	5
Q 3 – Comment se faire aider ?	6
Q 4 – Quel budget faut-il prévoir ?	6
Q 5 – Combien de temps cela va-t-il prendre ?	6
Q 6 – Concevoir un site internet, est-ce compliqué ?	7

### Comment réaliser un site internet ?

Q 7 – Par quoi commencer ?	8
Q 8 – Quelle stratégie, pour quels objectifs ?	8
Q 9 – Quel "Internet territorial" ?	9
Q 10 – Infrastructures et débit : une problématique ?	9
Q 11 – Quel accompagnement du changement au sein des collectivités ?	10
Q 12 – Comment connaître les besoins de la population locale et permettre la participation des habitants ?	10
Q 13 – Quels contenus pour mon site internet ?	10
Q 14 – Quelles sont les rubriques les plus visitées sur les sites internet ?	11
Q 15 – Quelles obligations juridiques respecter ?	11
Q 16 – Quelles rubriques et fonctionnalités du site internet ?	12
Q 17 – Et les logiciels libres ?	14
Q 18 – Comment faire connaître le site ?	14
Q 19 – Comment rendre mon site attractif ?	14
Q 20 – A vous maintenant ! Votre site internet en 10 points	15

# Pourquoi réaliser un site internet ?

## 1 *Un site internet, est-ce obligatoire ?*

Aujourd'hui, une collectivité territoriale peut exister sans site internet... mais peut-elle encore répondre à ses obligations d'information et de services aux publics sans être connectée aux réseaux numériques ?

Une grande majorité des français est connectée et utilise les informations en ligne, accessibles 24h/24h. La liste des services en ligne à proposer aux particuliers, associations et entreprises n'a cessé de s'allonger : impôt sur le revenu, recherche d'emploi, immatriculation de véhicules, services de bibliothèques publiques, certificats, inscriptions dans l'enseignement supérieur, services de santé, marchés publics, enregistrement de sociétés, déclaration d'associations... et de nouveaux services s'y ajoutent tous les jours !

La modernisation de l'Etat, ce que cela change pour vous : une vidéo sur le site mon service public.fr :

<http://cequecachangepourvous.modernisation.gouv.fr/mon-service-public.htm>

Et puis un site internet présente bien des avantages ! Il va valoriser l'image de la collectivité, le dynamisme des commerçants ou celui des associations, les événements culturels ou sportifs, et aussi attirer de nouvelles populations : entreprises, familles, touristes...

## 2 *Un site internet, pour quoi faire ?*

Dans la plupart des cas, **la première utilité d'un site internet est d'informer et de renseigner.**

Information sur les services municipaux, les transports, les activités scolaires et culturelles, les horaires des équipements sportifs, le calendrier des manifestations, le menu des cantines... mais aussi sur la politique de la collectivité (date et compte-rendu des séances du conseil municipal, décisions, ou points en discussion...).

Un site internet permet également **d'économiser les ressources locales.** Par exemple, en remplissant les obligations de publication et d'informations publiques à moindre coût. Informer en ligne, réduire les déplacements, optimiser l'accueil du public en mairie, répondre aux administrés rapidement et en ligne, gérer informatiquement les inscriptions, payes, réservations... vont permettre de **libérer du temps et des ressources publiques.** En évoluant, le site ira de l'information à la participation, offrant toujours plus d'interactivité par des services en ligne performants et des échanges constructifs avec les citoyens. D'un site "vitrine" enrichi, il deviendra un site dynamique d'actualité, puis coopératif et interactif jusqu'à une logique de portail de territoire.

Communauté de communes du Mené – Faites le plein d'énergie !

<http://www.collinee.fr/accueil>

### **3** *Comment se faire aider ?*

Tout d'abord regardez ce que font les autres collectivités, les sites internet de villes que vous connaissez, ou visitez des sites d'associations de pouvoirs locaux. Ensuite, **n'hésitez pas à entrer en contact avec vos collègues d'autres collectivités**. Ils ont été confrontés aux mêmes questions que vous, en ont tiré des expériences qui vous seront utiles.

Vous pouvez aussi faire appel à des associations d'élus, qui pourront vous aider à concevoir votre site. En Bretagne, e-mégalis s'engage dans cette démarche d'accompagnement des collectivités et est à votre disposition pour réfléchir à vos côtés à votre projet.

Villes Internet est une association d'élus qui accompagne les collectivités dans leur politique d'internet public local. L'association a réalisé un ensemble de vidéos d'élus locaux qui parlent de leur expérience <http://www.villes-internet.net/le-label/verbatim/>

L'Association des maires ruraux a mis en place un service d'appui à la création de sites internet <http://campagnol.fr/>

### **4** *Quel budget faut-il prévoir ?*

C'est la question difficile à laquelle il n'y a pas de réponse unique. Le coût d'un site Internet dépend des services et fonctionnalités offerts, de leur nombre et de leur complexité, mais aussi du prestataire (création et hébergement compris) et des ressources internes de la collectivité.

Toutefois, **7000 euros peut être considéré comme un prix moyen raisonnable pour avoir un site simple et évolutif dans le temps**. Ce prix comprend les dépenses de formation, de création et de mise en ligne, de contenu éditorial et de maintenance.

N'oubliez pas qu'un site internet **vous permettra de faire des économies à long terme**, en améliorant le fonctionnement de l'administration locale par exemple, ou en luttant contre l'exclusion, en dynamisant le tissu économique du territoire, et en augmentant l'activité touristique.

### **5** *Combien de temps cela va-t-il prendre ?*

En règle générale, il convient de **compter entre 12 et 16 mois**, délai qui sépare la réunion de lancement et la mise en ligne du site.

Il faut en effet plusieurs réunions pour qualifier les besoins à satisfaire ; puis, viendront la rédaction du cahier des charges, le lancement du marché et la phase d'attribution. Enfin, la phase de production, de tests et la mise en ligne prendront encore quelques mois.

On distingue 3 grandes étapes :

- **La préparation** : constitution d'une équipe de personnes, désignation d'un chef de projet recours ou non à une assistance à maîtrise d'ouvrage, enquête auprès de la population, réunions de travail, en interne à la mairie, et ouvertes aux publics de la ville (associations, commerçants) ;
- **La conception** : contenu et organisation du site, animation, évaluation des coûts, cahier des charges, choix du prestataire, réalisation ;
- **L'exploitation** : tests en réel du site, production et diffusion des informations, communication autour du site, lancement de l'administration électronique, évaluation, évolution...

## **6 Concevoir un site internet, est-ce compliqué ?**

Avant toutes choses, sachez qu'un site web a vocation à évoluer tous les 3 à 5 ans en moyenne. Au plan technique, cela suppose de choisir une solution évolutive. Au plan organisationnel, cela implique d'inscrire la stratégie web au coeur des préoccupations de la collectivité (direction générale, communication, informatique).

Quant à la conception d'un site internet, c'est désormais quelque chose de simple, d'accessible à des non spécialistes. Des outils de création de pages, des articles pour élaborer un site internet existent en ligne, outils appelés du nom barbare de CMS (Content Management System, ou système de gestion de contenus). Dès lors, les coûts de conception, d'animation et de maintenance d'un site internet s'en trouvent réduits.

**Vous pouvez et devez choisir une formule adaptée à la taille de votre collectivité, à vos besoins, au niveau des connaissances et de disponibilité des agents de votre commune, à votre budget...**

Pas de formation lourde des personnels, mais des usages simples tant pour les administrés, que pour les agents et les élus !

Grandes ou petites collectivités bretonnes disposent de site internet de qualité !

<http://www.porhoet.fr/>

<http://www.mairie-saint-brieuc.fr/index.php>

<http://www.rennes-metropole.fr/>

# Comment réaliser un site internet ?

## 7 *Par quoi commencer ?*

La première chose à faire est de déterminer un groupe projet et un chef de projet. Le groupe peut être constitué d'un ou deux élus, du Directeur/trice Général(e) des Services, du secrétaire de mairie, des services de communication, relations aux citoyens, associations. On pourra y adjoindre d'autres personnes en fonction de compétences spécifiques.

Une des premières questions à se poser est **celle du territoire qui va porter le projet** : la commune, la communauté de communes ou une autre structure intercommunale ?

Si les communes sont de petite taille, il peut être intéressant de concevoir un site pour la communauté de communes, dans une logique de portail, tout en permettant à chacune des communes de valoriser et de conserver son identité propre.

Un site internet aura ainsi l'intérêt de clarifier les compétences entre communes et communautés de communes.

Les 12 communes de la communauté de communes de Sartilly, porte de la baie  
<http://www.portedelabaie.com/>

## 8 *Quelle stratégie, pour quels objectifs ?*

La démarche de création d'un site internet se mûrit et s'élabore **selon un calendrier précis d'objectifs à réaliser**. Il conviendra de définir précisément les objectifs qu'on assigne au site internet de la collectivité : informer, communiquer, débattre, simplifier... puis de les hiérarchiser.

La collectivité devra adapter les objectifs à ses moyens, tant humains que financiers, mais également à l'appropriation des outils par la population et les services.

Les objectifs répondent à une question simple : que doit apporter le site internet aux publics identifiés ? Trois objectifs sont partagés par de nombreux sites internet de collectivité : **améliorer la qualité de l'information, celle des services aux publics** et enfin, **améliorer la communication et la promotion de la collectivité**.

On pourra ensuite identifier des objectifs plus précis comme attirer les entreprises ou les familles, promouvoir le tourisme, offrir une vitrine à la vie économique ou associative locale (annuaire des commerçants et des associations).

**Des objectifs de services publics en ligne** seront également à intégrer, pour passer d'un site d'information et de communication, à un site d'administration et de services publics en ligne.



## 9 *Quel "Internet territorial" ?*

Il s'agit ici de faire l'état des lieux de l'écosystème numérique du territoire de la collectivité. Quels sont les sites existants ? Ceux des autres collectivités, ceux des entreprises, des commerçants, des associations, ou des jeunes sur Facebook... Quelles sont les personnes ressources ?

Parfois, l'activité sur les réseaux numériques de l'ensemble des acteurs d'une collectivité est beaucoup plus intense que ne le laisse penser la vie tranquille d'un petit village de campagne. Car le site internet de la commune va devoir **s'inscrire dans un écosystème de communication et d'information existant**. Il devra **se relier aux sites existants dans une logique de réseau**. C'est ce qu'on nomme « Internet territorial », qui à partir d'un site de collectivité, offre des liens vers d'autres sites existants et leurs contenus propres. Cette logique de réseau sera également indispensable avec les sites des services de l'Etat, tel monservicepublic.fr, pour lesquels l'interopérabilité est obligatoire.

### **Enregistrez le nom de domaine de votre ville !**

Le nom d'une collectivité pourra bientôt être déposé par tout demandeur « légitime » et « de bonne foi ». Il est donc vivement conseillé de déposer le nom de domaine de la ville dès que possible.

*Loi n° 2011-302 du 22 mars 2011 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière de santé, de travail et de communications électroniques.*

## 10 *Infrastructures et débit : une problématique ?*

Il conviendra également de s'interroger sur les débits et infrastructures disponibles sur le territoire, le nombre d'internautes, la qualité des connexions, les équipements informatiques, les usages par la population. Sur la plupart des territoires aujourd'hui, **un accès de type ADSL est suffisant pour assurer une connexion de bonne qualité et dans de bonnes conditions à un site internet**.

Toutefois étant donné l'enjeu du développement des usages, les modalités d'accès à Internet au travers d'une véritable politique d'aménagement numérique du territoire sont des questions à ne pas négliger.

Un site internet devant offrir des services publics performants à la population, **l'enjeu de la «montée en débit», ou du débit adapté, devra être posé et relevé !**

## **11 *Quel accompagnement du changement au sein des collectivités ?***

Le projet de site internet va rendre nécessaire **la mise en place d'un accompagnement étroit pour conduire les changements induits**. Cela signifie qu'il faudra **sensibiliser les personnels de la collectivité, voire les former**, en soulignant la place nouvelle que chacun aura dans une administration performante. La valorisation de leurs missions sera au cœur du projet.

Une des premières tâches dans la conduite du projet sera d'**identifier les savoir-faire existants dans les services**, afin de répondre aux questions précises : qui va gérer la mise à jour des informations en ligne, la production des services en ligne, le suivi de la messagerie électronique ?

Puis, il s'agira de permettre le travail entre les services, la collaboration entre les agents et la mutualisation des compétences.

## **12 *Comment connaître les besoins de la population locale et permettre la participation des habitants ?***

Une étude devra être réalisée pour connaître aussi précisément que possible les besoins des usagers. Le groupe projet organisera des auditions et réunions avec divers publics de la collectivité. Des questionnaires, simples et lisibles, pourront être remplis par les commerçants, les associations, les parents d'élèves...

Parallèlement, il sera très important d'**accompagner l'ensemble de la population à l'usage du net** par des sensibilisations, des formations, des lieux d'accès adaptés à la diversité des publics (personnes âgées, familles isolées, jeunes, petites entreprises...). Il est souhaitable de **favoriser en amont la participation des habitants à l'administration publique et au site internet**. Une fois le projet de site suffisamment défini, une réunion publique sera organisée avec les habitants pour présenter le projet et identifier leurs besoins. Il sera très utile, lors de cette réunion, d'**identifier les personnes ressources qui produisent déjà de l'information sur internet**.

Il peut exister des blogs de citoyens, de nombreux jeunes et moins jeunes sont sur Facebook. Si ce public d'internautes actifs est associé au projet dès sa conception, il pourra participer ensuite plus activement à la vie quotidienne du site.

## **13 *Quels contenus pour mon site internet ?***

Un des défis du site internet est de **rechercher à satisfaire les besoins de toute une catégorie de publics** : habitants, touristes, associations, entreprises... ou encore ceux de publics spécifiques : jeunes, séniors, familles, demandeurs d'emplois, handicapés...

Ici aussi, tout dépendra des objectifs fixés et des publics à satisfaire. Mais trois types d'informations sont le plus souvent présentes sur les sites internet : **les informations administratives, politiques ou pratiques**. Tous ces contenus devront être régulièrement mis à jour, tout particulièrement les horaires, contacts, et bien sur l'actualité de la commune.

Le site pourra proposer l'envoi de courriers électroniques, ou de commentaires sur certaines informations. Des réseaux sociaux animés par les habitants eux-mêmes peuvent facilement avoir une existence en ligne (site de petites annonces, d'annonces d'évènements par les associations...), de même que des réseaux plus spécialisés, comme celui des écoles et de toute la communauté éducative du territoire.

La création d'une page Facebook de la collectivité pourra éventuellement être étudiée. La collectivité devra évaluer dès la conception de son site internet, l'opportunité d'une version mobile du site internet, accessible via les téléphones portables et les tablettes.

Ici aussi, n'hésitez pas à **visiter des sites internet d'autres collectivités** : notez ce qui vous plaît, tant au niveau du graphisme, que de la navigation, ou des fonctionnalités et du service offert. Téléphonnez, rencontrez les personnes qui se sont chargées du site.

## **14** *Quelles sont les rubriques les plus visitées ?*

**Les rubriques sur la vie quotidienne de la commune et celles sur la démocratie locale** (réunions municipales, projets de politiques locales, budget) sont parmi les plus consultées.

Quant aux services, les plus utilisés sont partout les mêmes : la réservation des salles et les demandes de rendez-vous avec les élus. Mais aussi les demandes d'état civil et les paiements en ligne. On trouvera sur le site des informations sur les services municipaux, les transports, les activités scolaires et culturelles, les horaires des équipements sportifs, le calendrier des manifestations, le menu des cantines...

## **15** *Quelles obligations juridiques respecter ?*

La décision de créer un site internet appartient à l' élu et est votée en assemblée délibérante. S'il est strictement dédié à l'information institutionnelle et à la communication externe, le site internet de la collectivité est dispensé de déclaration auprès de la CNIL (dispense de déclaration N°7).

En revanche, dès lors qu'il offre aux usagers un téléservice administratif, il doit faire l'objet d'une demande d'avis auprès de la CNIL.

Dans tous les cas, le site internet de la collectivité doit porter des mentions légales obligatoires, généralement rassemblées dans une rubrique dédiée :

- Le nom de la collectivité,
- L'adresse physique de la collectivité,
- Le numéro de téléphone de la collectivité,
- Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, si besoin, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi n° 82-652 du 29 juillet 1982,
- Le nom, la dénomination ou la raison sociale, l'adresse et le numéro de téléphone de l'hébergeur du site web,
- Le cas échéant, le numéro de déclaration à la CNIL.

Par ailleurs, des dispositions générales doivent être ajoutées à ces mentions légales. Le droit d'accès, de rectification et d'opposition à la réutilisation des données personnelles est un élément important qu'il convient de citer explicitement. Ceci prend effet dès lors qu'une collecte d'informations personnelles est réalisée au travers du site internet (pour l'envoi d'une newsletter par exemple). Ces dispositions pourront prendre la forme suivante :

*En vertu des articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de modification et de rectification ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime sur les données qui vous concernent. Vous pouvez à tout moment les exercer en vous adressant par courrier postal au : [Ajouter l'adresse de la collectivité].*

En cas de manquement à ses obligations légales, la collectivité peut être déclarée pénalement responsable de ces infractions, conformément à l'article 121-2 du code pénal. Elle encoure une amende de 375 000 €, pouvant être assortie de peines complémentaires. D'autre part, il existe un cadre juridique applicable aux services publics en ligne qui vise à concilier deux objectifs : simplifier et rationaliser les démarches administratives au travers d'une information publique de qualité et des téléservices performants tout en garantissant le respect de la protection des données personnelles.

## **16 Quelles rubriques et fonctionnalités du site internet ?**

Le site internet de la collectivité va s'organiser autour d'un certain nombre de rubriques, de publics, et de fonctionnalités.

Le tableau suivant schématise ces contenus et permet de choisir leur degré d'intérêt pour chaque collectivité, d'appréhender la complexité technique de mise en œuvre, mais également de gestion, de maintenance et de coûts.

Rubriques et Fonctionnalités de votre site internet (première version)

	Utilité	Complexité	Coût
Rubrique actualités	Indispensable	Facultatif	Facultatif
Agenda de la collectivité	Indispensable	Facultatif	Facultatif
Lettre d'information en ligne	Indispensable	Facultatif	Facultatif
Offres d'emplois	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Petites annonces	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Moteur de recherche	Indispensable	Facultatif	Facultatif
Co-marquage des fiches « droits et démarches » de service-public.fr	Indispensable	Facultatif	Facultatif
Annuaire	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Cartographique	Facultatif	+ important	Facultatif
Publication des rapports et délibérations	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Publication des appels d'offres et des avis d'attribution	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Système de sauvegarde des contenus	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Outil statistique de mesure d'audience	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Commentaires	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Courriels entrants	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Sondages	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Forums de discussion	Facultatif	Facultatif	Facultatif
Envoi de SMS	Facultatif	Facultatif	+ important

Facultatif     
 - 

 + important     
  indispensable

## **17** *Et les logiciels libres ?*

Si vous choisissez de recourir à un mode de gestion de site en ligne (CMS, Content Management System, ou système de gestion de contenus), sachez que 90 % de ces logiciels sont des logiciels libres.

Le choix du logiciel libre s'impose ainsi naturellement car il n'est pas discriminant. Ces logiciels libres apportent **une réduction des coûts et une garantie de pérennité et d'évolutivité de la solution technique**. Dans l'idéal, cette solution doit, de préférence, reposer sur l'intégration de composants logiciels existants, éprouvés, documentés (en français) et développés en code ouvert par une communauté active de développeurs.

Guide pratique d'usage des logiciels libres dans les administrations

<http://www.adullact.org/IMG/pdf/GuideLLadministrations-V1.2.0.pdf>

## **18** *Comment faire connaître le site ?*

Un lancement officiel relayé par la presse, avec la participation de tous les acteurs locaux et de la population sera organisé. L'adresse du site, [www.maville.fr](http://www.maville.fr), apparaîtra sur tous les documents et envois de la collectivité. Des dépliants spécifiques avec mode d'emploi peuvent être diffusés, ou des encarts particuliers sur des documents publics existants (par exemple, sur un dépliant du centre de loisirs, insérer une image de la page du site correspondante).

Il sera bien sûr **indispensable de faire référencer par le prestataire le site de la collectivité dans tous les moteurs de recherche**.

Toutefois, un bon outil de gestion de contenus comporte des champs de saisie facilitant le travail des moteurs de recherche. Ce type de référencement dit "naturel" est parfois plus efficace que tout achat publicitaire de mots-clés par exemple.

## **19** *Comment rendre mon site attractif ?*

Par la qualité et l'intérêt de l'information en ligne et par une gestion de contenus dynamique ! Ainsi, une personne, le plus souvent au sein du service communication sera chargée de mettre l'information en ligne, de l'actualiser, de la rendre lisible et visible.

On peut aussi envisager que chaque service soit responsable de la mise à jour de ses rubriques en ligne, mais cela nécessitera d'avoir défini une ligne éditoriale commune.

Dans les deux cas, des outils - tels google analytics - permettront aux responsables de **mesurer le nombre de visites, d'évaluer les usages des services en ligne et l'impact de la mise en ligne de certaines informations**.

## **20** *A vous maintenant ! Votre site internet en 10 points*

- ❶ Prenez le temps de votre décision
- ❷ Constituez un groupe projet et désignez un chef de projet
- ❸ Consultez d'autres sites de collectivités, contactez vos collègues
- ❹ Faites vous accompagner par des associations spécialisées, des structures publiques compétentes
- ❺ Dressez l'état des lieux de votre territoire numérique
- ❻ Identifiez les besoins à satisfaire par le site
- ❼ Associez les services, identifiez les compétences
- ❽ Faites participer les habitants
- ❾ Fixez les objectifs, le calendrier, la méthode
- ❿ Adaptez les contenus aux besoins et aux ressources de votre collectivité