

Remerciements

Je remercie Corinne Jacquemoud, directrice de la communication de Chambéry Métropole et responsable de mon stage, pour sa disponibilité et ses nombreux conseils, et pour la confiance qu'elle m'a témoignée.

Je remercie également pour leur présence et l'attention qu'ils ont portée à mon travail, Thierry Repentin, président de Chambéry Métropole, et Jean-Noël Parpillon, vice-président chargé de la communication.

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Elaboration d'un cahier des charges pour la réalisation du site Internet de la communauté d'agglomération Chambéry Métropole

Résumé : Chambéry Métropole est une communauté d'agglomération née le 1^{er} janvier 2000, qui réunit seize communes, soit 116000 habitants, et assume un certain nombre de compétences dans un objectif de coopération intercommunale. La réalisation du site Internet constitue une étape stratégique dans la politique de communication de cette jeune institution, qui cherche à renforcer ses liens et sa présence auprès de ses habitants, de ses élus et de ses partenaires.

DESCRIPTEURS : CAHIER DES CHARGES - CHAMBERY METROPOLE - COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION - COMMUNICATION - EPCI - ETABLISSEMENT PUBLIC DE COOPERATION INTERCOMMUNALE - SITE INTERNET - TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION - WEB

Defining terms and conditions (« cahier des charges ») for creating the Chambéry Métropole (Greater Chambéry) website

Abstract : Chambéry Métropole, an urban community which brings together 16 towns and boroughs for a total of 116,000 residents, came into existence on January 1, 2000. It has authority in fields relative to the common interests of its member boroughs. Putting up its website is a crucial step in the communication policy of this new institution, which aims to develop its relations with residents, local representatives and partners.

DESCRIPTORS : CHAMBERY METROPOLE - COMMUNICATION - GREATER CHAMBERY - INFORMATION TECHNOLOGY - INTERNET - LOCAL AUTHORITY - URBAN COMMUNITY - WEBSITE

Table des matières

INTRODUCTION.....	6
PARTIE 1 : PRÉSENTATION DE CHAMBÉRY MÉTROPOLE.....	8
1. CHAMBÉRY MÉTROPOLE, UNE COMMUNAUTÉ D’AGGLOMÉRATION RÉUNISSANT SEIZE COMMUNES AUTOUR D’UN PROJET COMMUN : LES ENJEUX DE L’INTERCOMMUNALITÉ.....	8
<i>1.1. La mise en place des EPCI, établissements publics de coopération intercommunale.....</i>	<i>8</i>
1.1.1 Les objectifs, l’organisation et le financement de la coopération intercommunale en France.....	8
1.1.2 La genèse et les missions de Chambéry Métropole.....	11
<i>1.2. L’organisation et les ressources de Chambéry Métropole.....</i>	<i>16</i>
1.2.1 Une communauté d’agglomération, seize communes : un paysage politico-administratif complexe.....	16
1.2.1.1 L’organisation politique.....	16
1.2.1.2 L’organisation administrative.....	20
1.2.2 Les ressources humaines.....	22
1.2.3 Le budget et les ressources financières.....	23
2. LA COMMUNICATION PUBLIQUE DANS UN CONTEXTE D’INTERCOMMUNALITÉ : LES MISSIONS DE LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION.....	27
<i>2.1. Les enjeux de communication à Chambéry Métropole.....</i>	<i>27</i>
2.1.1 Un diagnostic : une communauté d’agglomération mal identifiée et méconnue.....	27
2.1.2 Une stratégie : la définition des objectifs de communication.....	30
<i>2.2. La mise en œuvre de la politique de communication.....</i>	<i>31</i>
2.2.1 L’élaboration d’un plan de communication et les ressources nécessaires.....	31
2.2.2 L’inscription du stage dans le plan de communication de Chambéry Métropole.....	36

PARTIE 2 : PRÉSENTATION DE LA MISSION ET DES ACTIVITÉS DU STAGE	37
1. LA PRÉPARATION DU STAGE	37
1.1. <i>Les objectifs du stage</i>	37
1.2. <i>Le choix de la mission : une décision stratégique</i>	38
2. CONDUITE DE MA MISSION PRINCIPALE	40
2.1. <i>Présentation méthodologique et planification</i>	40
2.2. <i>Analyse de l'existant et des besoins</i>	44
2.2.1 Analyse interne	44
2.2.2 Analyse du public.....	49
2.2.3 Analyse externe.....	52
2.3. <i>Définition des objectifs et rédaction du cahier des charges</i>	55
2.4. <i>La sélection des prestataires ou « web agencies »</i>	57
3. ACTIVITÉS ANNEXES	59
CONCLUSION.....	63
BIBLIOGRAPHIE	64
GLOSSAIRE	68
TABLE DES ANNEXES	70

Introduction

Actuellement étudiante en DESS « ingénierie documentaire » à l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB), et diplômée de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble, je souhaitais réaliser un stage de fin d'études qui s'inscrive parfaitement dans mon projet professionnel, construit au fil de mes années d'études et de précédentes - et fructueuses - expériences de stages¹.

Passionnée par le monde de l'écrit, de l'information et de la communication, sous ses formes traditionnelles (papier, radio, télévision) comme sous ses formes les plus récentes (technologies de l'information et de la communication²), je suis particulièrement intéressée par les enjeux et les stratégies de communication publique, à l'échelle locale, nationale ou internationale, et par les activités d'étude et de prospection.

Dans ce contexte, j'ai alors eu l'opportunité de faire la connaissance de Corinne Jacquemoud, directrice de la communication de la communauté d'agglomération Chambéry Métropole, qui m'a d'emblée proposé de réaliser mon stage de fin d'études au sein de sa direction, offre que j'ai aussitôt acceptée.

Cette proposition représentait en effet de nombreux avantages : elle me permettait de travailler dans le domaine de la communication publique et d'être associée aux multiples activités de la direction de la communication (mise en place de la stratégie et des outils de communication, relations avec la presse, relations publiques...), ainsi que de découvrir en profondeur la vie d'une jeune collectivité locale et les enjeux de l'intercommunalité.

Après quelques échanges informels par courriel et par téléphone, et un entretien dans les locaux de la direction de la communication, nous avons finalement convenu que ma mission de stage consisterait à élaborer un cahier des charges³ pour la réalisation du site Internet de Chambéry Métropole.

¹ Entre autres à l'Ecole de la Paix (association loi 1901, Grenoble), et à l'Institut français d'Istanbul (Turquie).

² Voir [glossaire](#).

³ Voir [glossaire](#).

La mise en place du site Internet constitue en effet une étape stratégique dans la mise en œuvre du plan de communication de cette jeune communauté d'agglomération, née le 1^{er} janvier 2000, qui cherche à renforcer son identité et sa visibilité auprès des habitants et des élus des seize communes membres, ainsi que de l'ensemble de ses interlocuteurs.

Nous allons dans un premier temps présenter mon lieu de stage, c'est-à-dire Chambéry Métropole, sous toutes ses formes : approche historique et politico-administrative, missions et objectifs, modalités d'organisation et de fonctionnement, ressources... Nous examinerons ensuite en détail sa stratégie de communication, et tenterons de faire le point sur ses premières actions de communication publique.

Dans une deuxième partie, nous nous intéresserons plus particulièrement au déroulement de mon stage proprement dit : objectifs fixés au départ, choix et mise en place de ma mission, présentation détaillée de mes activités, principales et annexes.

Partie 1 : Présentation de Chambéry Métropole

1. Chambéry Métropole, une communauté d'agglomération réunissant seize communes autour d'un projet commun : les enjeux de l'intercommunalité

1.1. La mise en place des EPCI, établissements publics de coopération intercommunale

1.1.1 Les objectifs, l'organisation et le financement de la coopération intercommunale en France

La France, Etat de tradition centralisatrice, connaît deux formes d'organisation administrative qui permettent de répondre à l'enjeu - politique et stratégique - de proximité entre décideurs et administrés : la déconcentration et la décentralisation⁴.

Dans le cadre de la décentralisation territoriale, la coopération intercommunale joue un rôle particulier. Rappelons que la France comptabilise à ce jour 36779 communes, dont 90% réunissent moins de 2000 habitants. Nombre de ces petites communes ne possèdent pas les moyens financiers et techniques d'assurer seules les services publics imposés par la loi ou attendus par les administrés. Pour pallier cette difficulté, les législateurs réforment en 1971 la procédure des fusions de communes et prévoient la possibilité de regroupements autoritaires, mais les effets de cette mesure restent mitigés : 798 fusions seulement seront réalisées au 1^{er} janvier 1983.

Pour remédier à l'échec des procédures de fusion et aux inconvénients persistants de l'émiettement communal, la solution française consiste à développer

⁴ Voir [glossaire](#).

la coopération intercommunale. La loi du 12 juillet 1999, dite loi Chevènement⁵, permet ainsi d'harmoniser les règles régissant la vie juridique des EPCI⁶ (création, extension, etc.) et leur fonctionnement institutionnel.

En l'absence de dispositions propres, ce sont les règles relatives au fonctionnement des conseils municipaux qui régissent l'*organe délibérant* de l'EPCI, qui est représenté par le conseil communautaire dans le cas de Chambéry Métropole.

Le conseil communautaire est composé de délégués élus par et issus des conseils municipaux des communes membres, pour la durée de leur mandat. Réuni au moins une fois par trimestre, le conseil communautaire est compétent pour prendre un certain nombre de décisions essentielles : vote du budget, approbation du compte administratif, fixation des tarifs, création et suppression des services et emplois, décision de conventions...

Elu par l'organe délibérant, le président est l'*organe exécutif* de l'EPCI, chargé de préparer et d'exécuter les délibérations du conseil communautaire. Il ordonnance les dépenses et prescrit l'exécution des recettes. Il est aussi le chef des services de l'EPCI et représente celui-ci en justice. Lors de chaque réunion du conseil communautaire, il rend compte des travaux du bureau - composé du président et des vice-présidents et qui assiste le président dans ses fonctions exécutives - et des attributions exercées par délégation du conseil communautaire.

Enfin, le conseil communautaire peut aussi créer des *comités consultatifs* sur toutes affaires relevant de la compétence intercommunale. Présidés par un délégué désigné par le président, ils réunissent des personnalités qualifiées (en raison de leur représentativité ou de leur compétence, comme par exemple les représentants des associations locales), désignées pour une année par le conseil communautaire, sur proposition du président. La fonction de ces instances consultatives est d'émettre des avis et de faire des propositions sur les questions et les projets relatifs à la vie de l'EPCI.

Notons enfin que deux formes d'intercommunalité coexistent : l'intercommunalité de type associatif et l'intercommunalité fédérative, cette

⁵ Référence [21] : Loi n°99-586 du 12 juillet 1999, relative au renforcement et à la simplification de la coopération intercommunale (dite loi Chevènement).

⁶ Art. L.5211-5 du CGCT (Code général des collectivités territoriales : voir [glossaire](#)).

dernière caractérisant le cas de Chambéry Métropole. L'intercommunalité fédérative tend à regrouper les communes autour d'un projet de développement commun et se caractérise par des compétences obligatoires ainsi que par une fiscalité propre, tandis que l'intercommunalité associative s'exerce à un degré moindre⁷.

La loi Chevènement du 12 juillet 1999 simplifie et modernise l'intercommunalité fédérative, et accompagne entre autres la création d'un nouvel EPCI, la communauté d'agglomération. On dénombre aujourd'hui trois types d'EPCI à fiscalité propre :

- les communautés urbaines (ensemble de communes d'un seul tenant et sans enclave constituant une agglomération de plus de 500000 habitants),
- les communautés d'agglomération (groupement de communes d'un seul tenant et sans enclave de plus de 50000 habitants, réunies autour d'une ou plusieurs communes centre de plus de 15000 habitants ou du chef-lieu de département),
- les communautés de communes (ensemble de communes d'un seul tenant et sans enclave).

Dans ces trois cas, la répartition des compétences entre l'EPCI et les communes repose la plupart du temps sur la notion d'*intérêt communautaire*, inaugurée par la LOATR⁸.

D'un point de vue financier, les EPCI de type fédératif ne peuvent reposer sur les contributions des communes membres : ils possèdent obligatoirement une fiscalité propre. Celle-ci peut prendre deux formes différentes : la fiscalité additionnelle et la fiscalité spécialisée⁹, cette dernière correspondant au mode de financement des communautés d'agglomération, avec la perception de la taxe professionnelle unique (TPU).

⁷ Cette forme ancienne d'intercommunalité correspond à trois sortes d'EPCI : les syndicats à vocation unique appelés SIVU (14885 en 1999), les syndicats à vocation multiple ou SIVOM (2165 en 1999) et les syndicats mixtes (1454 en 1999). (Référence [8] : **QUILLIEN, Philippe-Jean**. *Les collectivités territoriales en 15 leçons*. Paris : Ellipses, 2002, 250 p., p. 96).

⁸ Référence [19] : Loi n°92-125 du 6 février 1992 d'orientation relative à l'administration territoriale de la République (LOATR, dite loi Joxe-Marchand).

⁹ Voir [glossaire](#).

Ce bref rappel sur les fondements et les modalités d'organisation de la coopération intercommunale en France permet de comprendre le contexte dans lequel Chambéry Métropole, communauté d'agglomération de 116000 habitants, s'est mise en place et s'est développée. Nous allons examiner ci-dessous les caractéristiques locales de cette mise en place et les missions assignées à la communauté d'agglomération Chambéry Métropole.

1.1.2 La genèse et les missions de Chambéry Métropole

Chambéry Métropole est née le 1^{er} janvier 2000, dans le cadre de la loi Chevènement du 12 juillet 1999. La communauté d'agglomération bénéficie d'une longue expérience d'intercommunalité, débutée en 1957 :

- Arrêté préfectoral du 16 février 1957 : création du Syndicat Intercommunal d'Assainissement et d'Urbanisme de la Région de Chambéry, le SIAURC. Les communes adhérentes sont les suivantes : Barberaz, Barby, Bassens, Bissy, Challes-les-Eaux, Chambéry, Chambéry-le-Vieux, Cognin, Jacob-Bellecombette, La Motte-Servolex, La Ravoire et Saint-Alban-Leysse.
- Entre 1957 et 1978 : adhésion de la commune de Voglans au SIAURC (de 1961 à 1976, date de son retrait), adhésion des communes de Saint-Baldoph (1964), Saint-Jeoire-Prieuré (1966) et Sonnaz (1966). Bissy et Chambéry-le-Vieux fusionnent en 1961 avec la commune de Chambéry.
- Arrêté préfectoral du 28 novembre 1978 : dissolution du SIAURC et création du SIAC, Syndicat Intercommunal de l'Agglomération Chambérienne.
- Entre 1979 et 1994 : adhésion au SIAC des communes de Vimines (dès 1979 pour une compétence particulière, les transports en commun, puis en 1984 pour l'ensemble des compétences), du Bourget-du-Lac (pour les transports en commun) et de Vérel-Pragondran (en 1993, pour l'ensemble des compétences). Parallèlement, le SIAC étend progressivement ses compétences et modifie ses statuts à plusieurs reprises.

- Arrêté préfectoral du 28 décembre 1994 : dissolution du SIAC et création du District Urbain de la Cluse de Chambéry, le DUCC, qui étend régulièrement ses compétences jusqu'en 1999.
- **Arrêté du 28 décembre 1999 : transformation du DUCC en communauté d'agglomération.**
- Arrêté préfectoral du 4 février 2000 : complément de l'arrêté portant transformation du DUCC en communauté d'agglomération, avec la nouvelle dénomination « Chambéry Métropole ».
- Arrêté préfectoral du 31 décembre 2001 : adhésion à la communauté d'agglomération de la commune de Saint-Jean-d'Arvey.
- Arrêté préfectoral du 13 août 2002 : le périmètre de la communauté d'agglomération Chambéry Métropole est retenu comme bassin d'habitat de l'agglomération chambérienne.

Dès sa création, Chambéry Métropole a fait le choix d'exercer l'ensemble des compétences obligatoires et optionnelles prévues par la loi du 12 juillet 1999, en lieu et place des communes membres.

Les *compétences obligatoires* exercées par Chambéry Métropole sont les suivantes¹⁰ :

- en matière de développement économique : création et gestion des zones d'activité économique d'intérêt communautaire, actions de développement économique ;
- en matière d'aménagement de l'espace communautaire : schéma directeur et schéma de secteur, urbanisme et organisation des transports urbains ;
- en matière d'équilibre social de l'habitat sur le territoire communautaire : programme local de l'habitat (PLH), politique du logement - notamment du logement social - d'intérêt communautaire, actions en faveur du logement des personnes défavorisées, amélioration de l'habitat d'intérêt communautaire ;

¹⁰ Art. L.5216-5 I du CGCT.

- en matière de politique de la ville dans la communauté : dispositifs contractuels de développement urbain, de développement local et d'insertion économique et sociale d'intérêt communautaire (dont la Mission locale jeunes et le PLIE, Plan local d'insertion économique), prévention de la délinquance.

Chambéry Métropole assure également l'ensemble des *compétences optionnelles*¹¹ prévues par la loi :

- création, aménagement et entretien des voiries et parcs de stationnement d'intérêt communautaire ;
- assainissement : construction, exploitation et entretien de l'ensemble des équipements, ouvrages et canalisations de collecte, traitement, stockage et rejet en milieu naturel ;
- eau : construction, exploitation et entretien de l'ensemble des équipements, ouvrages et canalisations de production, stockage et distribution d'eau potable ;
- protection et mise en valeur de l'environnement et du cadre de vie : lutte contre la pollution de l'air et les nuisances sonores, collecte, élimination et valorisation des déchets ménagers et assimilés ;
- construction et gestion d'équipements culturels et sportifs d'intérêt communautaire (piscines couverte et découverte, patinoire).

Enfin, la communauté d'agglomération exerce aussi un certain nombre de *compétences facultatives* qui étaient assumées par l'ancien DUCC, et qui ne relèvent pas des compétences obligatoires et optionnelles prévues par la loi du 12 juillet 1999 :

- réalisation des aires de stationnement des gens du voyage dans le cadre du schéma départemental arrêté et gestion de l'aire de transit intercommunale ;

¹¹ Art. L.5216-5 II du CGCT.

- prise en charge du contingent incendie versé au Service départemental d'incendie et de secours ;
- réalisation des pistes cyclables d'intérêt communautaire ;
- réalisation des équipements sportifs des lycées publics et privés sous contrat d'association ;
- participation au Comité Intersyndical pour l'Assainissement du Lac du Bourget (CISALB, arrêté préfectoral du 21 novembre 1994).

Chambéry Métropole s'efforce ainsi, à travers l'exercice de ses compétences obligatoires, optionnelles et facultatives, de donner corps et vie à cette nouvelle structure intercommunale qu'est la communauté d'agglomération.

Si la communauté pourvoit aux besoins des habitants à travers un certain nombre de services quotidiens (transports en commun, collecte des déchets, équipements sportifs d'agglomération...), elle met aussi en œuvre de nombreux projets qui engagent l'avenir de l'agglomération :

- la définition du projet d'agglomération¹² ;
- l'actualisation du schéma directeur d'aménagement et d'urbanisme, transformé en schéma de cohérence territoriale (SCOT) et réunissant entre autres la communauté d'agglomération Chambéry Métropole, la communauté de communes du lac du Bourget (CCLB) et le syndicat à vocation multiple (SIVOM) de Montmélian ;
- l'inscription dans une logique de développement durable, dans le cadre de l'agenda 21 et de la charte d'écologie urbaine mise en place par l'Etat¹³ ;
- de grands projets d'équipements tels que la restructuration de la gare de Chambéry en pôle intermodal (en prévision de la future ligne de TGV Lyon-Turin) ou la réalisation d'un équipement d'envergure, à vocation culturelle, sportive ou économique.

¹² L'association MDP (Mission Développement Prospective) a récemment réalisé une étude dans le cadre de la réflexion préalable au projet d'agglomération. Voir la référence [6] : **CHAMBERY METROPOLE. MISSION DEVELOPPEMENT PROSPECTIVE. Dynamiques et enjeux. Réflexion préalable au projet et au contrat d'agglomération.** Chambéry : Mission Développement Prospective (MDP), juin 2003, 39 p.

¹³ Pour plus d'informations sur les agendas 21 locaux en France, voir la page web (dernière modification le 1^{er} mars 2002) : <www.environnement.gouv.fr/dossiers/developpementdurable/020301-agenda21locaux.htm>.

Dans un entretien publié dans *Le Journal du Parlement*¹⁴, Thierry Repentin, président de Chambéry Métropole et conseiller général de la Savoie, rappelle l'importance des enjeux de Chambéry Métropole en terme de rayonnement touristique et économique : « *Nous sommes conscients que le positionnement de Chambéry Métropole au cœur du sillon alpin et comme porte de la Savoie nous confère un rôle et des responsabilités au-delà de nos propres limites géographiques et de notre population. Pour y répondre, dans une logique qui vise à renforcer l'attractivité de la Savoie et de l'agglomération, nous devons conforter nos partenariats avec la région Rhône-Alpes, le département de la Savoie et avec l'Etat. Cette responsabilité de Chambéry Métropole, ce rôle dans le département, ont en effet des implications financières qui devront être partagées.* » Et d'ajouter : « *C'est cette méthode et cette vision qui ont permis que notre agglomération soit aujourd'hui parmi celles où il fait bon vivre : dans le palmarès établi en début d'année par Le Point à partir de différents indicateurs du bien-être, des atouts et des faiblesses des territoires, Chambéry est sixième parmi les cent plus grandes métropoles françaises. Une qualité de vie que nous devons préserver.* »

Aujourd'hui, Chambéry Métropole fait partie des 143 communautés d'agglomération qui émaillent le territoire français¹⁵. Communauté d'agglomération de taille moyenne, elle est assez bien placée en terme de population, avec ses 115838 habitants¹⁶ (90 communautés d'agglomération réunissent une population inférieure à 100000 habitants), et se situe dans la moyenne de l'ensemble des communautés d'agglomération en nombre de communes adhérentes (seize communes membres depuis le 1^{er} janvier 2002).

Communauté d'agglomération parmi tant d'autres, certes, mais aussi communauté d'agglomération s'efforçant de préserver et de mettre en valeur ses spécificités et ses nombreux atouts, Chambéry Métropole est encore une institution jeune et en pleine croissance. La structuration de ses différents organes - exécutif,

¹⁴ Référence [9] : « Chambéry Métropole au cœur du sillon alpin » in *Le Journal du Parlement* : dossier Savoie (supplément), Office de Publications Administratives et Sociales (éditeur délégué), 2003, 84 p., pp. 56-57.

¹⁵ Chiffres du Ministère de l'Intérieur au 1^{er} janvier 2003. Voir la référence [3] : **CHAMBERY METROPOLE**. *Rapport annuel d'activités 2002*. Chambéry : Exit, juin 2003, 52 p., p. 3.

¹⁶ Source : référence [3], opus cité, p. 2.

délibérant et consultatif -, la définition de son budget, la mise en place de ses ressources humaines sont autant d'étapes qui contribuent à établir les fondations de cette nouvelle institution.

1.2. L'organisation et les ressources de Chambéry Métropole

1.2.1 **Une** communauté d'agglomération, **seize** communes : un paysage politico-administratif complexe

1.2.1.1 L'organisation politique

Chambéry Métropole regroupe aujourd'hui seize communes, représentant une population totale de près de 116 000 habitants (56000 foyers), soit un tiers de la population du département de la Savoie, sur un territoire de 14000 hectares.

Les communes membres, rurales ou urbaines, sont les suivantes : Barberaz (4747 habitants), Barby (3707), Bassens (3612), Challes-les-Eaux (4162), Chambéry (57592), Cognin (6171), Jacob-Bellecombette (3623), La Motte-Servolex (11551), La Ravoire (7147), Saint-Alban-Leysse (5253), Saint-Baldoph (2902), Saint-Jean-d'Arvey (1337), Saint-Jeoire-Prieuré (865), Sonnaz (1241), Vérel-Pragondran (416) et Vimines (1512).

Chaque commune est représentée par un certain nombre de délégués titulaires et suppléants, conseillers municipaux désignés par leurs pairs pour siéger au conseil communautaire, au prorata du nombre d'habitants de la commune.

Chambéry Métropole compte ainsi 79 élus communautaires titulaires et 74 suppléants, selon la répartition suivante¹⁷ :

Nombre de délégués titulaires et suppléants par commune

Commune	Nombre de délégués titulaires	Nombre de délégués suppléants
Barberaz	3	3
Barby	3	3
Bassens	3	3
Challes-les-Eaux	3	3
Chambéry	25	20
Cognin	5	5
Jacob-Bellecombette	3	3
La Motte-Servolex	8	8
La Ravoire	5	5

¹⁷ Source : référence [3], opus cité, p. 5.

Saint-Alban-Leyssse	5	5
Saint-Baldoph	3	3
Saint-Jean-d'Arvey	3	3
Saint-Jeoire-Prieuré	2	2
Sonnaz	3	3
Vérel-Pragondran	2	2
Vimines	3	3

Le bureau de Chambéry Métropole est quant à lui composé du président et de seize vices-présidents, ainsi que de treize autres membres, maires, adjoints au maire ou conseillers municipaux des communes adhérentes. La composition du bureau est largement détaillée dans le rapport d'activités 2002¹⁸.

Le bureau de Chambéry Métropole se réunit en moyenne deux fois par mois, et a reçu de larges délégations de compétences du conseil communautaire : il prend ainsi les décisions concernant l'administration générale, les contrats, les marchés publics et la gestion des affaires courantes. Ses seize vices-présidents sont respectivement chargés, du premier au seizième vice-président : de l'administration générale, des finances, du projet d'agglomération, de l'eau et de l'assainissement, **de la communication**, des transports et des déplacements urbains, des infrastructures et des voiries, de la politique de la ville, du développement économique, des équipements collectifs d'agglomération et de la vie associative, de l'habitat et des gens du voyage, du patrimoine et des travaux, de l'emploi, de l'insertion et de l'action sociale, du personnel, des relations avec les usagers, et enfin des déchets ménagers et assimilés.

Les vices-présidents président chacun une commission, lesquelles permettent de couvrir l'ensemble des compétences exercées par la communauté d'agglomération. Elles réunissent régulièrement des élus communautaires et non communautaires des communes membres, ainsi que des personnalités qualifiées non élues, qui souhaitent participer aux travaux et aux réflexions engagées par la communauté d'agglomération¹⁹.

¹⁸ Référence [3], opus cité, p. 4.

¹⁹ Pour de plus amples informations, voir la référence [3], opus cité, p. 8.

Enfin, Chambéry Métropole dispose aussi de trois organes consultatifs, ouverts sur la société civile, qui formulent des propositions et des avis relatifs aux orientations et aux actions de la communauté d'agglomération :

- le conseil de développement : créée en application de l'article 26 de la loi d'orientation pour le développement et l'aménagement durable du territoire du 25 juin 1999 (LOADDT²⁰), cette instance est composée de « *représentants des milieux économiques, sociaux, culturels et associatifs* », qui sont « *consulté[s] sur l'élaboration du projet d'agglomération* » et « *sur toute question relative à l'agglomération, notamment sur l'aménagement et le développement de celle-ci.* »

Le conseil de développement de Chambéry Métropole a officiellement été créé le 23 novembre 2002, et s'organise autour de quatre collèges, réunissant un total de 73 membres : un collège d'élus, un collège représentant les milieux professionnels et syndicaux, un collège représentant les milieux associatifs et un collège de personnalités qualifiées. Ces collèges orientent leurs réflexions sur cinq thématiques correspondant aux orientations majeures du projet d'agglomération :

- o aménagement du territoire/urbanisme/environnement/gestion des ressources ;
 - o transports et déplacements ;
 - o action économique/emploi/formation professionnelle et insertion ;
 - o habitat/cadre de vie/action et cohésion sociale ;
 - o culture/tourisme et patrimoine/sports/jeunesse et loisirs.
- la commission consultative des services publics locaux (CCSPL) : officiellement mise en place le 5 décembre 2002, conformément aux dispositions de l'article 5 de la loi relative à la démocratie de proximité du 27 février 2002²¹, la CCSPL a pour objet de permettre « *l'expression de la démocratie locale* » et « *le dialogue et l'émission de tous les avis et de toutes les idées afin d'optimiser les choix*

²⁰ Référence [20] : Loi n°99-533 du 25 juin 1999 d'orientation pour le développement et l'aménagement durable du territoire (LOADDT).

²¹ Référence [22] : Loi n°2002-276 du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité.

publics »²². Son champ d'intervention concerne les services publics locaux relatifs aux déchets, à l'eau et à l'assainissement, aux transports en commun et aux équipements sportifs d'agglomération (quatre thématiques). « *Le choix retenu par les élus de Chambéry Métropole, peut-on lire dans le rapport d'activités 2002*²³, *a été d'associer largement les associations d'usagers, mais aussi des usagers pris individuellement, aux problématiques des services publics locaux gérés par l'agglomération. Ce choix se traduit dans la composition de la commission [...]* ». La CCSPL est ainsi constituée de deux collèges permanents (un collège d'élus et un collège d'associations d'usagers, de syndicats, de chambres consulaires, soit 35 membres), et reste aussi ouverte aux personnes - près d'une centaine - qui ont manifesté un intérêt pour les thématiques abordées.

- le conseil communautaire de sécurité et de prévention de la délinquance (CCSPD) : créé en application du décret du 17 juillet 2002 relatif aux dispositifs territoriaux de sécurité et de coopération pour la prévention et la lutte contre la délinquance²⁴, le CCSPD « *constitue l'instance de concertation définissant les priorités de la lutte contre l'insécurité et les actions de prévention à conduire* »²⁵. Mis en place suite au conseil communautaire du 8 novembre 2002, le CCSPD doit permettre de « *répondre à la demande des maires [des communes membres de Chambéry Métropole] d'être mieux impliqués et informés des questions de sécurité, et plus écoutés dans l'expression des attentes de leurs concitoyens* ». Il est organisé en trois collèges : un collège d'élus, un collège représentant les services de l'Etat et les personnes qualifiées, et un collège représentant des organismes, des services sociaux et du secteur associatif.

²² Source : CHAMBERY METROPOLE. *Commission consultative des services publics locaux de Chambéry Métropole : règlement intérieur*, approuvé le 25 février 2003, 5 p., pp. 1-2.

²³ Référence [3], opus cité, p. 9.

²⁴ Référence [23] : Décret n°2002-999 du 17 juillet 2002 relatif aux dispositifs territoriaux de sécurité et de coopération pour la prévention et la lutte contre la délinquance.

²⁵ Référence [3], opus cité, p. 10.

L'organisation politique de Chambéry Métropole, à travers la mise en place de ses organes délibérant, exécutif et consultatifs, est, comme nous venons de le voir, très structurée et assez complexe. Les orientations et les décisions politiques de la communauté d'agglomération, fruits du travail de ces différentes parties, sont mises en œuvre grâce à l'action des services administratifs et techniques, détaillés ci-dessous.

1.2.1.2 L'organisation administrative

Chambéry Métropole met progressivement en place ses directions fonctionnelles et opérationnelles, dont les plus récentes ont vu le jour il y a un an à peine, comme la direction de la communication et la direction du patrimoine et des travaux.

« L'essentiel du travail de l'année 2002, indique le rapport d'activités 2002²⁶, a porté sur la constitution de directions fonctionnelles à compétences élargies dans une perspective de regroupement de compétences. [...] La direction des ressources humaines a vu sa compétence élargie à l'administration générale, la direction des finances étant quant à elle étendue à la gestion des marchés publics et des systèmes d'information²⁷. »

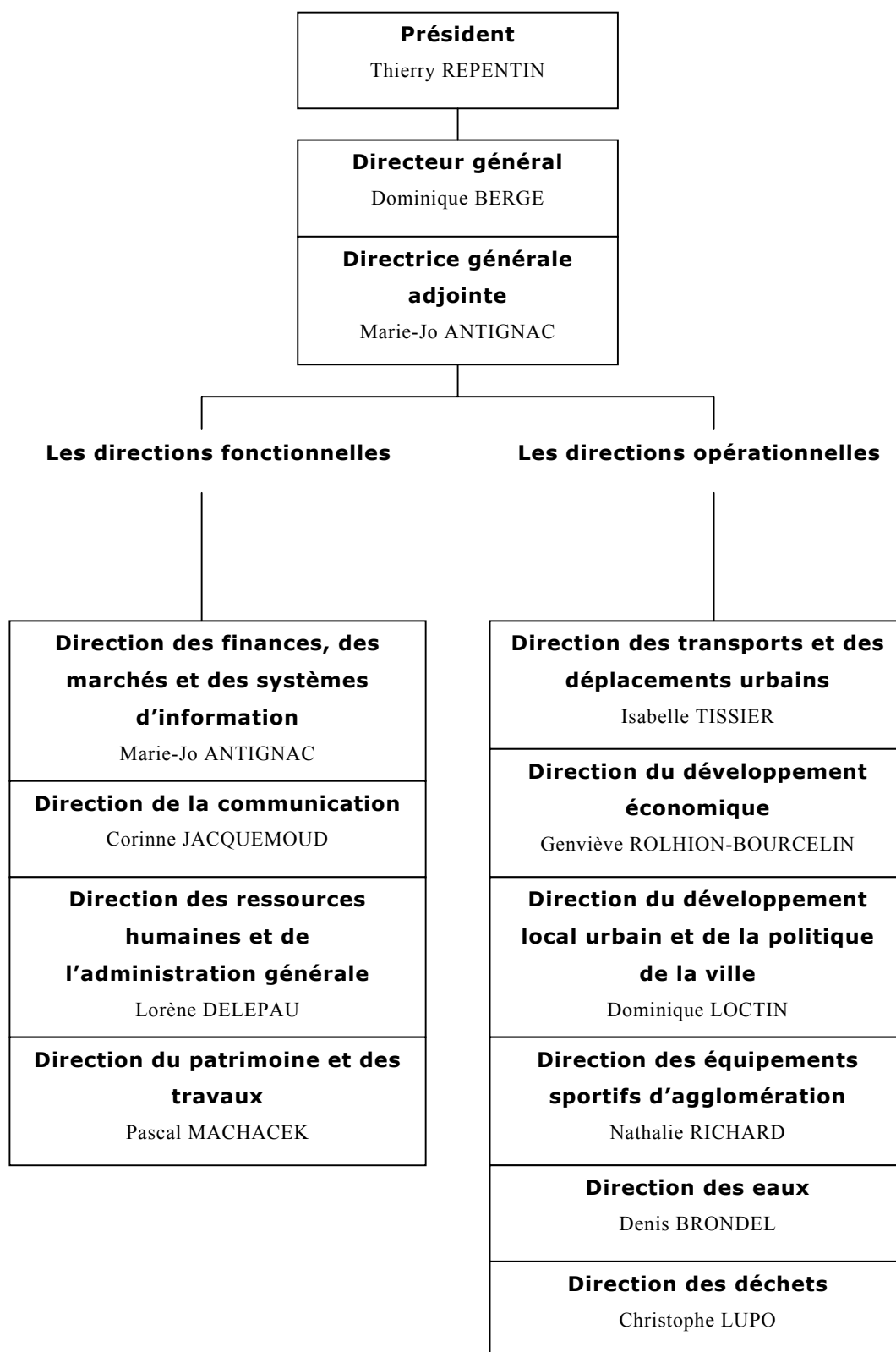
Les directions et services de Chambéry Métropole mettent en œuvre la politique de la communauté d'agglomération, chaque direction étant sous la responsabilité d'un vice-président.

L'organigramme présenté à la page suivante permet d'identifier l'ensemble des directions de Chambéry Métropole.

²⁶ Référence [3], opus cité, p. 11.

²⁷ Nous reviendrons plus loin sur les réflexions préalables à la structuration des systèmes d'information à Chambéry Métropole, actuellement en cours, et sur leur articulation avec la mise en place du site Internet, dans le cadre de ma mission de stage à la direction de la communication.

Organigramme des directions de Chambéry Métropole



Les directions et services de Chambéry Métropole sont animés par des agents de la fonction publique territoriale, titulaires ou contractuels, de catégorie A, B ou C²⁸, qui font vivre l'institution au quotidien.

1.2.2 Les ressources humaines

Selon les chiffres du rapport d'activités 2002²⁹, les effectifs globaux de Chambéry Métropole étaient au 31 décembre 2002 de 316 agents, dont 282 sous statut titulaire et stagiaire (période probatoire obligatoire) et 34 sous un statut contractuel ou autre, ce qui correspond à un accroissement global de 9% par rapport au 31 décembre 2001 (26 agents supplémentaires). « *L'effectif reste très largement masculin (242 hommes, 74 femmes), nous apprend le rapport d'activités 2002³⁰, et reflète le caractère spécifique de certains métiers de Chambéry Métropole faisant davantage appel à des profils masculins que féminins (collecte et traitement des déchets, production, distribution et traitement des eaux) ».*

Les deux tableaux ci-dessous nous informent en détail sur les différents statuts des agents de Chambéry Métropole et sur les filières et catégories auxquelles ils appartiennent³¹ :

Répartition par statut des agents de Chambéry Métropole (au 31 décembre 2002)

Statut	Nombre
Titulaires et stagiaires	282
Non titulaires de droit public	17
Emplois jeunes	15
Apprentis	2
Total	316

Répartition par filières et par catégories des agents de Chambéry Métropole (au 31 décembre 2002)

Filière	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Total
Administrative	14	9	35	58
Animation		1		1
Médico-sociale		1		1
Technique	8	24	199	231
Sportive		7	1	8

²⁸ Le statut général de la fonction publique répartit les cadres d'emplois en trois catégories désignées par les lettres A, B et C. La catégorie se définit par le niveau de recrutement ainsi que par la nature des fonctions : fonctions de conception, d'encadrement, de direction et de coordination de services pour la catégorie A ; fonctions d'application ou d'encadrement moyen pour la catégorie B ; fonctions d'exécution pour la catégorie C.

²⁹ Référence [3], opus cité, p. 12.

³⁰ Idem.

³¹ Source : référence [3], opus cité, pp. 12-13.

Depuis le 1^{er} janvier 2003, vingt-trois nouveaux agents ont rejoint les services de Chambéry Métropole. Ces recrutements ont notamment contribué à mettre en place le service informatique de la communauté d'agglomération, avec l'arrivée d'un technicien système et réseaux au mois de mai dernier, et d'un administrateur de bases de données pour le 1^{er} octobre 2003. Nous reviendrons plus loin en détail sur ces évolutions, qui sont déterminantes pour la structuration des systèmes d'information à Chambéry Métropole, et plus largement pour la mise en place de sa stratégie de communication et son positionnement relatif aux technologies de l'information et de la communication.

Reposant sur une structure politique et administrative complexe, et dotée de moyens humains croissants, Chambéry Métropole bénéficie de ressources financières à la hauteur de ses missions, ressources que nous détaillons ci-après.

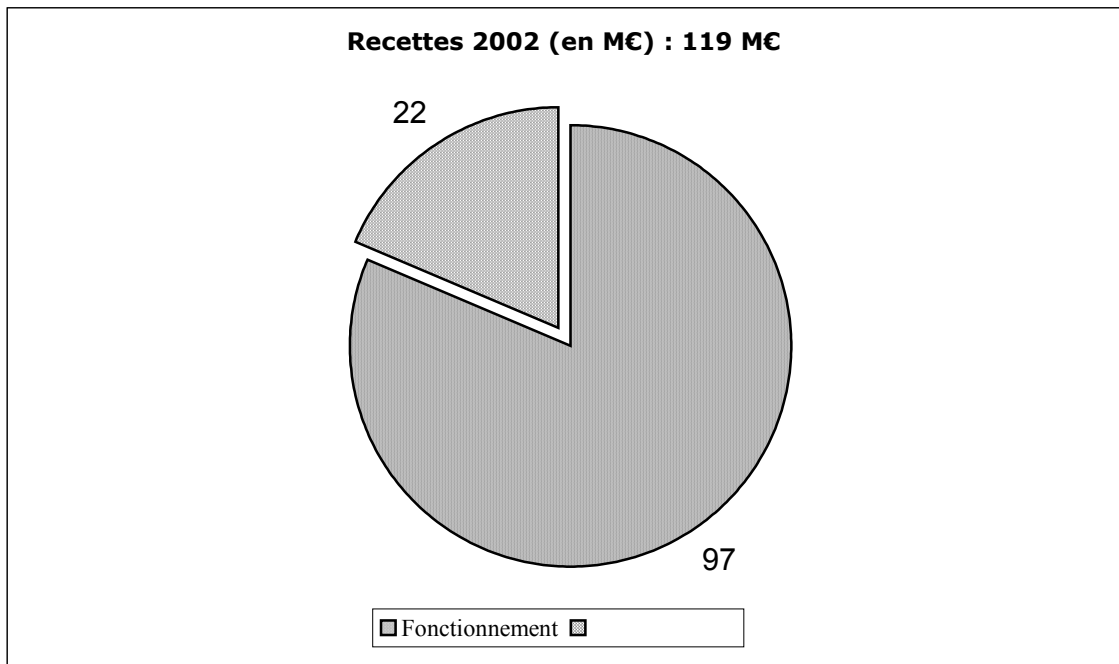
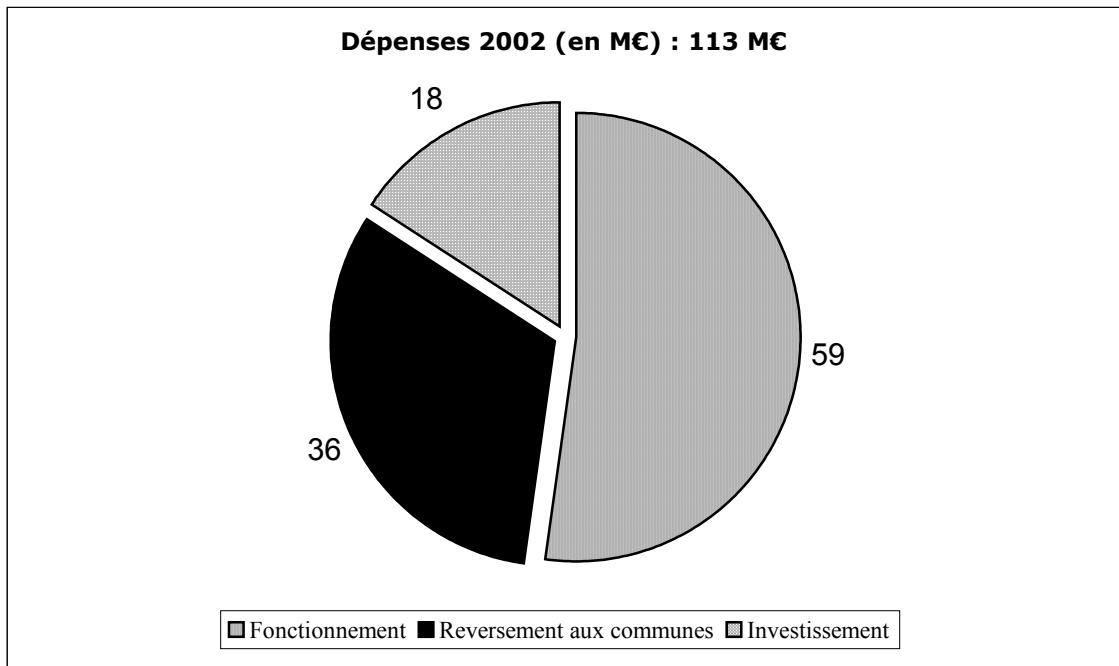
1.2.3 Le budget et les ressources financières

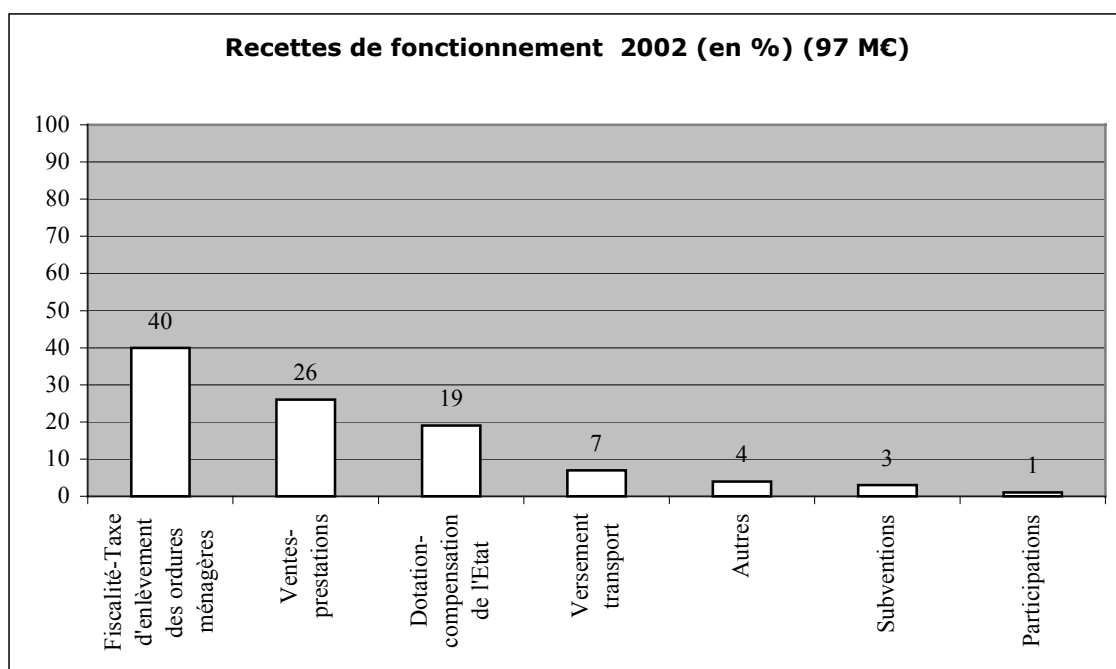
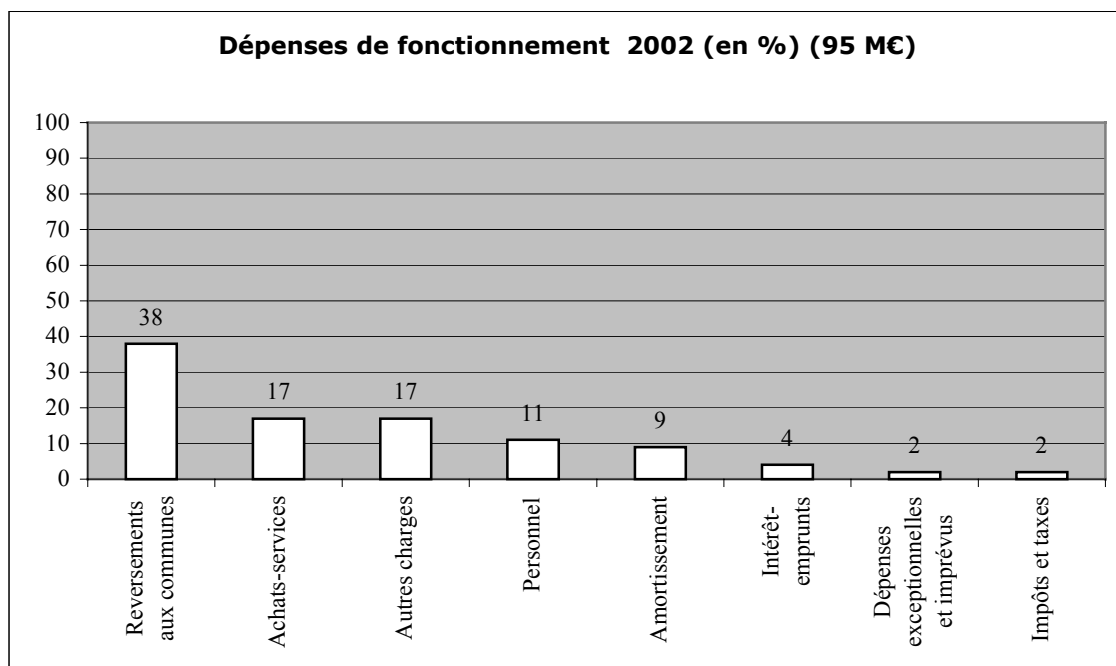
Le financement de la communauté d'agglomération repose, nous l'avons vu plus haut, sur le système de fiscalité spécialisée³², avec notamment la perception de la taxe professionnelle unique.

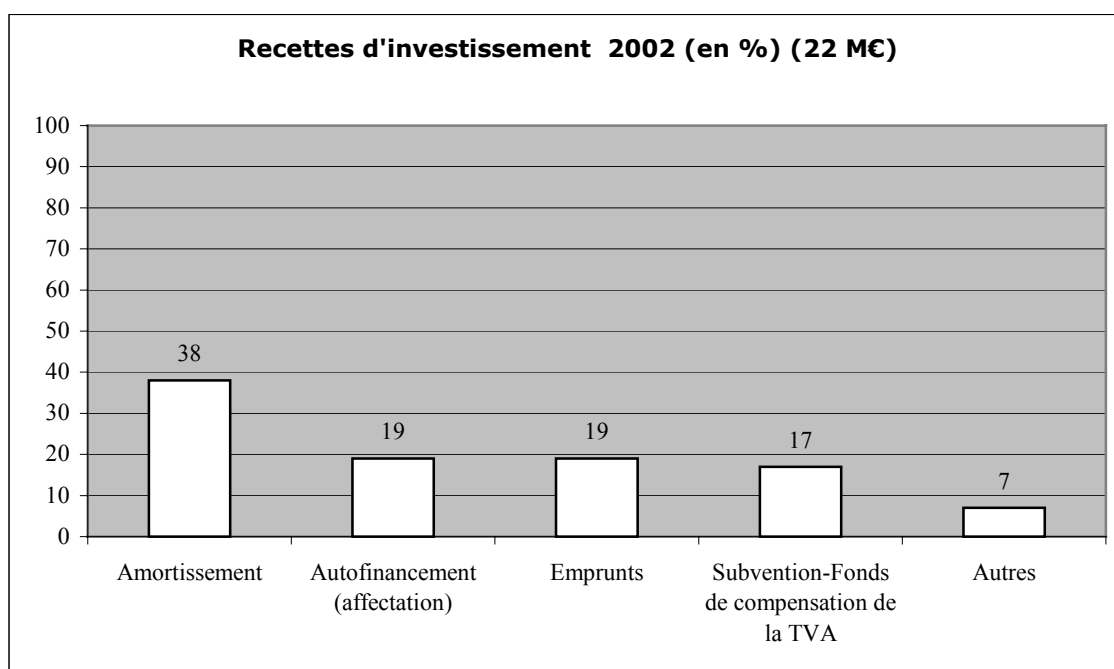
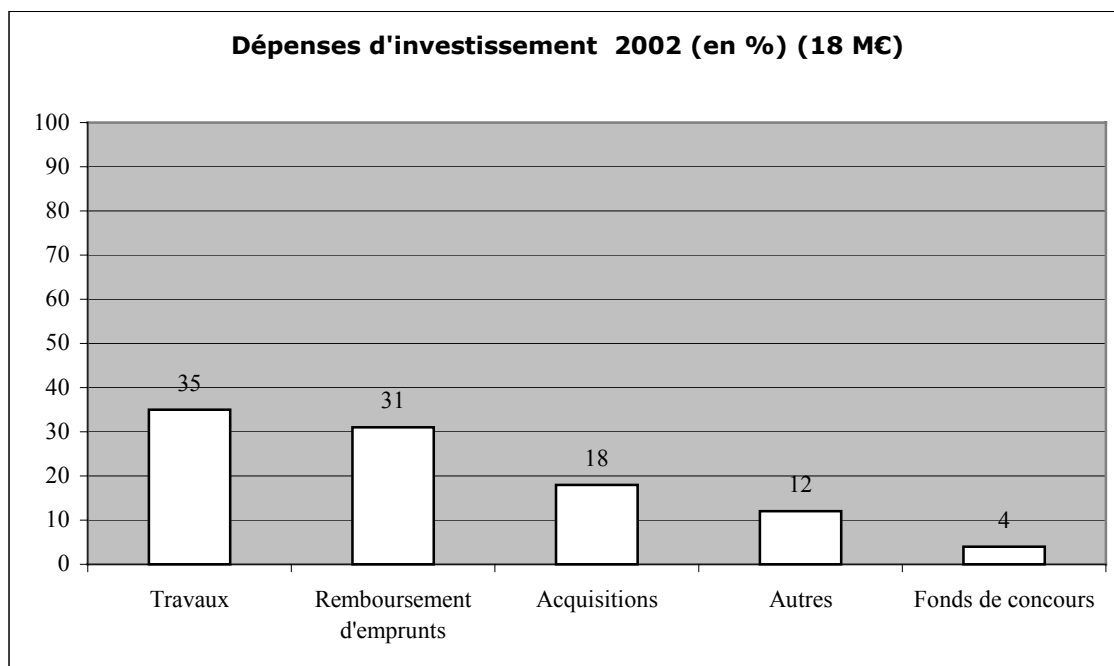
Les schémas présentés ci-après illustrent de manière détaillée la répartition des dépenses et des recettes de Chambéry Métropole pour l'année 2002³³.

³² Voir [glossaire](#).

³³ Source : d'après la référence [3], opus cité, pp. 14-17.







Enfin, le rapport d'activités 2002 souligne les efforts et la poursuite du désendettement de Chambéry Métropole, avec un remboursement, pour l'année 2002, supérieur de 1,7 M€ à la réalisation des prêts.

La communauté d'agglomération dispose, nous venons de le constater, d'un certain nombre de ressources humaines et financières, afin de mettre en œuvre ses actions et ses projets intercommunaux. Elle s'inscrit dans un cadre politique et historique plus large de développement et de renforcement de la coopération intercommunale, à l'échelle nationale.

C'est dans ce contexte que ses actions de communication viennent prendre leur place et toute leur mesure. Nous allons examiner ci-dessous les différentes étapes de la structuration de la direction de la communication de Chambéry Métropole, l'élaboration de sa stratégie de communication, et la mise en œuvre des premiers outils de communication.

2. La communication publique dans un contexte d'intercommunalité : les missions de la direction de la communication

2.1. Les enjeux de communication à Chambéry Métropole

2.1.1 Un diagnostic : une communauté d'agglomération mal identifiée et méconnue

Consciente des enjeux de communication qu'elle aurait à relever, auprès des habitants comme des élus et partenaires de l'agglomération, Chambéry Métropole a rapidement souhaité engager une réflexion sur sa stratégie de communication publique, et sur les moyens à mettre en œuvre. *« Si, au cours des années précédentes, quelques actions de communication avaient ponctuellement été conduites par les structures intercommunales de l'agglomération chambérienne, peut-on lire dans le rapport d'activités 2002³⁴, 2002 marque une étape importante, avec la définition d'une stratégie de communication, la création d'une direction de la communication, l'élaboration d'un plan de communication et la mise en place des premiers outils. »*

³⁴ Référence [3], opus cité, p. 46.

Souhaitant développer une politique de communication d'envergure, efficace et ciblée, Chambéry Métropole commence par confier à une agence spécialisée une mission d'étude pour la réalisation de son plan de communication : la commission communication choisit ainsi l'agence Esprit Public, qui réalise du mois de mai au mois de septembre 2002 une étude se proposant de « *donne[r] une vision prospective des objectifs de communication recherchés, des actions et outils nécessaires pour les atteindre, de la planification de ces actions et des budgets correspondant à leur réalisation* »³⁵.

Une série d'entretiens individuels³⁶ et quatre tables rondes sont ainsi organisés par l'agence au cours des mois de juin et juillet 2002, avec des élus membres du bureau de Chambéry Métropole et des élus de la commission communication, ainsi qu'avec les directeurs de services, des membres du personnel et les délégués syndicaux. Les conclusions de ces travaux ont été présentées le 17 octobre 2002 aux membres du bureau de Chambéry Métropole, ainsi qu'au personnel ayant participé aux tables rondes.

Dans la première partie de son rapport, l'agence Esprit Public analyse le contexte général dans lequel évolue Chambéry Métropole et dresse un constat de la communication de l'institution. Les conclusions présentées sont sans surprise et assez classiques, mais permettent néanmoins de bénéficier d'un diagnostic pré-opérationnel³⁷ :

- le contexte général :
 - o une collectivité jeune, dotée d'un statut inédit et de compétences élargies, et qui bénéficie en même temps d'une longue expérience d'intercommunalité ;
 - o une relation « tronquée » avec les habitants du territoire : « *Les compétences déléguées à la communauté d'agglomération [...] lui ouvrent un contact direct avec les habitants ou les entreprises*

³⁵ Référence [7] : **ESPRIT PUBLIC**. *Communauté d'agglomération Chambéry Métropole. Mission d'étude pour la réalisation du plan de communication : rapport définitif*. Lyon : Esprit Public, 24 octobre 2002, 24 p., p. 2.

³⁶ Entretiens réalisés auprès de Thierry Repentin, président de Chambéry Métropole, Marius Pillet, premier vice-président, Jean-Noël Parpillon, vice-président chargé de la communication et Dominique Bergé, directeur général des services.

³⁷ Les éléments présentés ci-dessous sont issus de l'étude réalisée par l'agence Esprit Public ; ils sont dans certains cas librement commentés.

qui vivent sur le territoire communautaire, souligne le rapport³⁸, mais l'attribution de ces missions de service à Chambéry Métropole reste marginale : pour le grand public, la place des communes reste prépondérante [...] ». Et d'ajouter : « [...] même lorsque le caractère intercommunal des services est identifié par les habitants [...], leur vision de l'intercommunalité reste très "minimale". La dimension nouvelle de la communauté d'agglomération au service du développement du territoire n'est pas perçue » ;

- o le poids (inévitabile) de la ville centre, Chambéry, qui ne favorise pas la visibilité des petites communes ;
 - o des évolutions récentes ou à prévoir, en terme de périmètre (nombre de communes adhérentes) et de missions (élargissement des compétences), qui ne facilitent pas l'identification de Chambéry Métropole ;
 - o un environnement complexe : les partenaires institutionnels et publics de Chambéry Métropole sont nombreux, et leurs compétences peuvent être confondues avec celles de la communauté d'agglomération.
- le diagnostic :
 - o une faible notoriété : « *Chambéry Métropole demeure peu connue des habitants du territoire, voire de certains conseillers municipaux* »³⁹ ;
 - o des services mal identifiés : la communauté d'agglomération assure des services de proximité comme l'eau, la gestion des déchets ou les transports urbains, or ceux-ci ne sont pas toujours identifiés comme d'origine « communautaire », mais plutôt comme des services municipaux ; cette confusion entre communes et intercommunalité porte préjudice à l'identification de Chambéry Métropole comme institution de service public ;

³⁸ Référence [7], opus cité, p. 4.

³⁹ Référence [7], opus cité., p. 6.

- o une présence média encore « discrète », notamment dans la presse locale et lors des grands événements ;
- o la nécessaire coordination avec les communes, c'est-à-dire l'articulation entre les niveaux de communication communaux et intercommunaux : *« l'information des communes et la bonne coordination avec les services de communication existants [...] devra constituer l'un des axes prioritaires de la stratégie de communication »*⁴⁰.

L'analyse interne et externe accomplie par l'agence de communication, qui aboutit donc au constat d'un déficit de communication patent, a été complétée par une analyse du public - hiérarchisation entre publics prioritaires, publics spécialisés, autres publics - et des besoins - perception des enjeux, choix des outils -, afin d'aboutir à une série de préconisations, en terme d'orientations stratégiques et de choix des outils et supports de communication.

Cette expertise, réalisée il y a près d'un an, a permis aux premiers acteurs de la communication de Chambéry Métropole d'être éclairés dans leurs choix stratégiques et dans la mise en place du plan de communication. Si elle n'a pas offert la finesse et la profondeur escomptées, cette étude a néanmoins joué le rôle d'un précieux indicateur.

2.1.2 Une stratégie : la définition des objectifs de communication

L'étude pré-opérationnelle réalisée par l'agence de communication a permis à Chambéry Métropole d'identifier trois objectifs de communication principaux :

- « être reconnue et identifiée dans le paysage local » : il s'agit de faire (re)connaître l'institution Chambéry Métropole, son rôle et ses actions auprès des différents publics, élus et membres du personnel, habitants, partenaires, relais d'opinion, et de développer sa notoriété ;
- « apparaître comme une institution active, concrète et incarnée » : les acteurs et les services de la collectivité doivent être clairement

⁴⁰ Référence [7], opus cité, p. 7.

identifiés et identifiables, présents au quotidien, afin que Chambéry Métropole soit perçue comme actrice de la vie et du développement du territoire et non comme une entité anonyme ;

- « créer les conditions du dialogue avec les habitants et les usagers » : en collaboration avec les communes ou sur un mode direct, Chambéry Métropole doit être un pôle d'information et de ressources, et se donner les moyens d'un véritable dialogue avec les habitants, en renforçant les liens de proximité.

Sur la base de ces choix stratégiques, Chambéry Métropole a progressivement développé sa communication, en se dotant des outils et moyens nécessaires.

2.2. La mise en œuvre de la politique de communication

2.2.1 L'élaboration d'un plan de communication et les ressources nécessaires

Sur le plan humain et organisationnel, les actions de communication de la communauté d'agglomération sont conduites par :

- un vice-président, élu communautaire, qui assume la responsabilité de la communication de Chambéry Métropole ;
- une commission communication, présidée par le vice-président et composée d'élus des communes membres, lesquels participent à la mise en place de la politique de communication de Chambéry Métropole, et s'expriment sur ses grandes orientations ;
- une direction de la communication, créée en 2002, qui assure la mise en œuvre de la politique de communication de Chambéry Métropole. La direction de la communication est composée d'une directrice, recrutée au mois de septembre 2002, et d'une chargée de communication, recrutée au mois de décembre 2002, ainsi que d'une secrétaire, partagée entre le secrétariat de la communication et le

secrétariat des élus⁴¹. **Un quatrième recrutement doit compléter l'équipe à partir du 22 septembre 2003 : un chargé de communication PAO⁴²/Internet aura notamment pour mission d'assurer l'actualisation et l'animation du site Internet.**

Un plan de communication opérationnel a été élaboré pour l'année 2003, présenté au bureau de Chambéry Métropole le 3 avril 2003, sur la base de l'étude préalable et des entretiens réalisés par la directrice de la communication auprès des vices-présidents, entre les mois de décembre 2002 et mars 2003. Il identifie les priorités de la communauté d'agglomération en terme de communication :

- la création des *Nouvelles de l'Agglo*, lettre d'information mensuelle destinée aux 400 élus municipaux des seize communes membres (y compris les délégués communautaires), au personnel de Chambéry Métropole (360 agents), aux administrations et collectivités locales partenaires, aux acteurs économiques, à la presse, ainsi qu'à divers publics relais (prestataires, associations, etc.). *Les Nouvelles de l'Agglo* sont imprimées à 1500 exemplaires, diffusées par voie postale, et informent sur l'actualité de la communauté d'agglomération de manière concise (quatre pages) et factuelle. Le numéro zéro a été diffusé au mois de décembre 2002⁴³ ;
- les relations avec la presse : instauration, développement et entretien des relations avec la presse locale et régionale, ainsi que la presse nationale spécialisée (réactivité, disponibilité, réalisation de communiqués, conférences et dossiers de presse, veille d'information) ;
- les relations publiques : collaboration avec les communes membres, notamment dans la réalisation des bulletins et magazines municipaux, et avec les services et/ou élus chargés de la communication ;

⁴¹ La création d'une véritable direction de la communication, et non d'un simple poste de chargé de communication (comme dans de nombreux EPCI), est significative de l'importance que Chambéry Métropole accorde au développement de sa communication publique, et des enjeux auxquels celle-ci doit répondre.

⁴² PAO : publication assistée par ordinateur. On peut aussi employer le terme d'infographie.

⁴³ Suivi des n°1 (février 2003), n°2 (mars-avril 2003), n°3 (mai 2003) et n°4 (juin-juillet 2003) : le dernier numéro est présenté en pièce jointe, et inclut une fiche sur le PLH (programme local de l'habitat, pour la période 2001-2005).

- la participation à des manifestations et événements locaux (communication événementielle) : cérémonie de vœux, inauguration de nouvelles lignes de bus, de nouveaux équipements d'intérêt communautaire, dixième anniversaire du parc d'activités économiques de Côte-Rousse, foire de Savoie, etc. ;
- des informations de service public, sous la forme de publications thématiques et institutionnelles (rapport d'activités 2002, projet d'annuaire des services) ;
- des actions de communication thématiques et ciblées, en collaboration avec les services de Chambéry Métropole : collecte sélective des déchets, composteurs individuels de déchets verts, semaine du transport public, plan de déplacements urbains (PDU), assainissement autonome, etc. ;
- la création d'une charte graphique et d'une identité visuelle pour Chambéry Métropole, sur la base du logotype existant, confiée à l'agence Crescend'o et dont la livraison est prévue pour le mois d'octobre 2003 : normalisation des supports, signalétique... ;
- le lancement d'un journal trimestriel, distribué par La Poste aux habitants des seize communes membres de la communauté d'agglomération (56000 foyers). Le premier numéro de *Chambéry Métropole, le journal de la communauté d'agglomération* (titre provisoire) a été diffusé à la fin du mois d'août 2003, imprimé à 60000 exemplaires. Il s'agit d'un journal en couleurs et illustré, de douze pages, constitué de différentes rubriques : agenda, contacts utiles, question d'usager, zoom, dossier thématique, actualité des communes... La direction de la communication a sélectionné l'agence Point Com' pour la création du journal et la réalisation de ce premier numéro. Quatre numéros par an sont prévus, le prochain numéro devant paraître au mois de novembre 2003. L'objectif de ce nouveau support de communication est d'« *établir une relation avec les habitants, un "contrat de lecture"* », afin de mieux faire connaître Chambéry

Métropole, ses acteurs et ses actions, et de développer un sentiment d'appartenance⁴⁴ ;

- et enfin le site Internet, projet du plan de communication qui nous intéresse ici au plus haut point : il s'agit de l'un des outils de communication génériques préconisés à l'issue de l'étude préalable, et dont l'élaboration du cahier des charges fait l'objet de ma mission de stage. Nous reviendrons en détail sur ce point, en deuxième partie.

Pour mettre en œuvre cet ambitieux plan de communication, la direction de la communication a élaboré un document de travail, en vue de l'élaboration d'un premier budget prévisionnel pour l'année 2003, inspiré du budget indiqué par l'agence Esprit Public, et présenté ci-dessous⁴⁵ :

Document de travail pour la préparation du budget prévisionnel 2003 (en €)
Direction de la communication de Chambéry Métropole

	Etude préalable Esprit Public	Propositions 2003	
		Fonctionnement	Investissement
Identité visuelle			
Charte graphique	8 000	8 000	
Charte signalétique	5 000	5 000	
Signalétique dans les communes	5 000		5 000
Signalétique chantiers	pour mémoire		
Outils de communication génériques			
Conception	30 000	20 000	
Journal (1 an, 4 numéros)	80 000	50 000	
Lettre (1 an, 12 numéros)	30 000	20 000	
Site Internet (1 an)	10 000	10 000	
Exposition/concertation (1 an)	60 000	30 000	
Outils complémentaires et autres opérations			
Enveloppe globale	200 000	100 000	7 000
Total	428 000	243 000	12 000
TOTAL Investissement + Fonctionnement	428 000		255 000
Coût salarial (3 postes)			113 684
TOTAL			368 684

⁴⁴ Voir pièce jointe.

⁴⁵ Document de travail présenté aux membres de la commission des finances du 12 novembre 2002.

Un budget de fonctionnement a finalement été élaboré par le service financier, répartissant les recettes et les dépenses, et présenté ci-après :

Budget prévisionnel de fonctionnement 2003, établi par le service financier (en €)
Direction de la communication de Chambéry Métropole

DÉPENSES	Budget primitif + décision modificative 2002	Réalisé au 31/12/2002	Proposition de budget primitif 2003	Evolution / Budget primitif	Evolution / Compte administratif
Frais de gestion	32 000	34 441	233 000	628.13%	576.52%
Fournitures administratives			2 000		
Autres fournitures (objets publicitaires, réalisation de stands...)			10 000		
Prestations (piges pour le journal, reportages photos, site Internet...)			60 000		
Diverses actions de communication (stands, expositions)			20 000		
Etudes	16 000	15 309	33 000		
Documentation générale et technique		273			
Annonces et insertions	10 000	16 427	20 000		
Catalogues et imprimés (impression de plaquettes, du journal)		792	80 000		
Divers	6 000	1 641	-		
Réceptions			8 000		
Frais de personnel	-	-	99 260		
Pour mémoire					
Autres dépenses					
Frais financiers					
Amortissements techniques					
TOTAL GENERAL	32 000	34 441	332 260	938.31%	864.72%
RECETTES	Budget primitif + décision modificative 2002	Réalisé au 31/12/2002	Proposition de budget primitif 2003	Evolution / Budget primitif	Evolution / Compte administratif
Insuffisance de financement	32 000	34 441	332 260	938.31%	864.72%
TOTAL GENERAL	32 000	34 441	332 260	938.31%	864.72%

Le plan de communication et le budget élaborés pour l'année 2003 inscrivent ainsi le projet de site Internet dans la stratégie de communication à court et moyen terme de Chambéry Métropole. Ma mission de stage consiste précisément à engager ce projet, sous la forme d'une analyse de l'existant et des besoins et de l'élaboration d'un cahier des charges.

2.2.2 L'inscription du stage dans le plan de communication de Chambéry Métropole

La mise en place de son site Internet constitue pour Chambéry Métropole une étape importante : il s'agit non seulement de se doter d'un outil de communication devenu aujourd'hui incontournable, mais aussi de saisir l'occasion de jouer un rôle moteur dans le développement des technologies de l'information et de la communication sur le territoire de l'agglomération.

Ma mission de stage s'inscrit pleinement dans la stratégie de développement de la direction de la communication, et dans le processus d'ouverture de l'institution aux nouvelles technologies, en abordant un certain nombre de thématiques : mise en place du site Internet, mais aussi à terme d'un Intranet et d'un Extranet de type collaboratif (groupware et workflow), réflexion sur les systèmes d'information (SI) et sur les systèmes d'information géographique (SIG), sur le développement de l'accès public aux technologies de l'information et de la communication, sur les outils de gestion électronique de document (GED), autant d'instruments au service d'une politique de communication interne et publique qui se doit d'être moderne, ambitieuse, innovante. Une aventure passionnante qu'il s'agit maintenant de découvrir, et aussi d'analyser.

Partie 2 : Présentation de la mission et des activités du stage

1. La préparation du stage

1.1. Les objectifs du stage

Mon stage au sein de la direction de la communication de Chambéry Métropole s'inscrit dans le cadre de ma scolarité à l'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, comme étudiante du DESSID, diplôme d'études supérieures spécialisées en « ingénierie documentaire ».

Ce stage de quatre mois, qui s'est déroulé du 2 juin au 30 septembre 2003, a non seulement complété et conclu mon année d'études à l'ENSSIB, mais a aussi permis d'assurer la transition entre la fin de mes études supérieures et l'entrée dans le monde professionnel, d'où l'importance qui a été accordée à sa préparation, c'est-à-dire au choix du lieu de stage et à l'élaboration de la mission de stage.

Mon objectif, en effectuant ce stage au sein de la direction de la communication d'une jeune communauté d'agglomération de plus de 100000 habitants, était de pouvoir participer activement à la mise en place des outils de communication, et répondre efficacement aux besoins et enjeux immédiats de l'institution en terme de communication, tout en appliquant les connaissances et compétences acquises tout au long de ma scolarité, et en particulier à l'ENSSIB.

Je suis en effet très attirée par le monde de l'information et de la communication, associé à l'univers de la documentation, et je souhaitais que ce stage m'offre l'occasion de travailler et de me perfectionner dans ces domaines. Je suis par ailleurs particulièrement sensible aux enjeux de politiques publiques, à l'échelle territoriale (décentralisation territoriale et enjeux de l'intercommunalité), nationale ou internationale.

Mon projet professionnel repose sur cette double compétence : une formation généraliste en sciences politiques, économiques et sociales, dispensée au

cours de ma scolarité à l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble (d'octobre 1998 à septembre 2002), associée à une spécialisation dans le domaine des sciences de l'information, de la documentation et de la communication.

J'ai comme objectif professionnel de travailler dans le secteur public - fonction publique territoriale, d'Etat ou internationale -, et d'exercer des fonctions de communication et d'information, mais aussi de conseil et d'étude, liées à des domaines d'intervention variés : relations politiques et diplomatiques, activités économiques, politiques culturelles ou questions sociales.

Le choix de réaliser mon stage de fin d'études au sein de la communauté d'agglomération Chambéry Métropole n'est donc pas dû au hasard : il me permettait de travailler dans une jeune collectivité publique en pleine évolution, de mieux connaître les enjeux de l'intercommunalité, de découvrir en profondeur l'organisation et le fonctionnement d'un EPCI (établissement public de coopération intercommunale), et surtout de participer à la mise en œuvre d'une politique de communication, avec tout l'intérêt que cela comporte.

Du côté de Chambéry Métropole, mon arrivée comme stagiaire de DESS représentait aussi un certain nombre d'avantages : je devais permettre d'engager une nouvelle phase du plan de communication, et donc contribuer au développement des actions de communication de Chambéry Métropole, mais aussi participer aux autres activités du service, et constituer ainsi une ressource humaine supplémentaire, disponible à temps plein et à moindre frais.

Dans ce contexte, le choix de ma mission de stage, plus ou moins laissé à ma discrétion, se révélait stratégique : il s'agissait de répondre le plus efficacement et plus précisément possible aux besoins de la communauté d'agglomération en terme de communication, tout en satisfaisant aux exigences de l'ENSSIB, relatives au contenu de la mission de stage.

1.2. Le choix de la mission : une décision stratégique

La définition de la mission de stage a fait l'objet de nombreux échanges avec Corinne Jacquemoud, ainsi qu'avec les responsables et enseignants du DESSID, dans les mois qui ont précédé le début du stage.

Au cours d'un premier entretien, au début du mois de février dernier, la directrice de la communication de Chambéry Métropole m'avait accueillie au siège de l'institution et présenté les activités et projet de son service, afin de me donner quelques orientations pour la définition de ma mission de stage.

Après réflexion, et consultation des deux responsables du DESSID, le choix de la mission s'est rapidement porté sur la mise en place du site Internet, sous la forme de l'élaboration d'un cahier des charges.

Cette mission se révélait fort utile et intéressante, car elle constituait une action prioritaire dans le plan de communication de Chambéry Métropole pour l'année 2003. Elle permettait également de mettre en application un certain nombre de connaissances et compétences acquises au cours de cette année d'études à l'ENSSIB : analyse de l'existant et des besoins, élaboration d'un cahier des charges et proposition d'une arborescence dans le cadre d'un projet web ; gestion de projet (planification, répartition des tâches...) ; techniques d'enquête (par entretiens et questionnaires) ; communication et marketing (analyse interne, du public et externe, définition d'une stratégie et choix de scénarii).

L'évolution et l'approfondissement de la mission de stage allaient révéler l'utilité d'autres enseignements, tels que des notions de télécommunications et réseaux, de structuration d'un système d'information informatisé, ou encore la prise en main d'outils de travail collaboratif.

Il a donc été décidé, dès le mois de mars 2003, que ma mission de stage consisterait en l'élaboration d'un cahier des charges pour la réalisation du site Internet, afin de pouvoir organiser une future consultation et la sélection d'un prestataire ou « web agency ». Le travail réalisé devait également intégrer une réflexion sur l'articulation entre le site Internet et un futur Intranet, voire un Extranet.

La direction de la communication avait fait le choix de faire appel à un prestataire extérieur car elle ne disposait pas des ressources matérielles et des compétences nécessaires en interne : le service informatique de la communauté d'agglomération n'a été mis en place que très récemment, et le service communication lui-même est encore en pleine phase de structuration.

Faute n'est pas d'y avoir pensé, mais mes compétences techniques et informatiques ne permettaient objectivement pas de construire seule ce site Internet en interne : la réalisation complète d'un site Internet, *a fortiori* de cette taille, requière un certain nombre d'acteurs et de compétences (infographiste, intégrateur, développeur, administrateur réseau...), dont l'étendue et la spécialisation ne sont pas à sous-estimer.

La mission de stage ainsi définie a été encadrée à l'ENSSIB par Jean-Pierre Lardy, responsable de l'URFIST⁴⁶ de Lyon, et à Chambéry Métropole par Corinne Jacquemoud, directrice de la communication.

Mon stage au sein de la communauté d'agglomération Chambéry Métropole d'une manière générale, et de la direction de la communication en particulier, a été l'occasion de multiples rencontres, découvertes et activités. Nous allons dans un premier temps revenir sur la conduite de ma mission principale, puis nous intéresser aux diverses activités annexes qui ont enrichi et complété mon stage dans cette institution.

2. Conduite de ma mission principale

2.1. Présentation méthodologique et planification

La mission de stage a été formalisée dès le mois d'avril sous la forme d'un document synthétique, présentant la méthodologie et les étapes détaillées de ma mission. Ce document a fait office de « contrat » entre Chambéry Métropole et moi-même, de repère et d'outil de travail dans l'exercice de ma mission.

Un tableau présente à la page suivante la mission de stage, telle qu'elle a été définie.

⁴⁶ Unité Régionale de Formation et de promotion pour l'Information Scientifique et Technique de Lyon.

Mission de stage : élaboration d'un cahier des charges
pour la réalisation du site Internet de Chambéry Métropole

Méthodologie	Entretiens semi-directifs avec notamment les directeurs de services de Chambéry Métropole et des élus de la commission communication.		
	Questionnaires diffusés auprès des élus communautaires titulaires et du personnel encadrant de Chambéry Métropole.		
	Contacts auprès des services communication ou secrétariats généraux des seize communes membres de la communauté d'agglomération.		
	Recherches documentaires : ouvrages et périodiques spécialisés, listes de diffusion, recherches sur Internet, documents relatifs à l'organisation, aux missions et aux activités de la communauté d'agglomération, etc.		
Planification	Pour le 25 juillet	Pour le 25 août	Pour le 12 septembre
Analyse de l'existant et des besoins	✓		
Définition des objectifs (proposition de solutions)		✓	
Elaboration du cahier des charges			✓

1. Analyse de l'existant et des besoins

Analyse interne

Moyens : matériels (parc informatique et logiciel / évolutions à prévoir), **humains** (personnel disponible en interne), **financiers** (budget prévisionnel pour la réalisation du site Internet).

→ Objectif : définir les conditions de faisabilité et d'organisation du projet.

Missions et activités : identification des **missions** de Chambéry Métropole (notions d'*intercommunalité* et de *communication publique*), de ses différents **services**, **activités** et **projets**.

→ Objectif : définir les objectifs, l'arborescence et le contenu du futur site Internet.

Gestion : organisation (pratiques d'échanges d'information), **politique**.

→ Objectif : définir les conditions de l'intégration ultérieure d'un Intranet.

Analyse du public

Identification des **segments d'utilisateurs** et de leurs **attentes et besoins**.

→ Objectif : structurer les différentes composantes Internet/Intranet/Extranet selon le ciblage du public.

→ Objectif : définir les objectifs, l'arborescence et le contenu du futur site Internet.

Analyse externe

Les sites Internet d'autres collectivités territoriales : étude comparative.

→ Objectif : identifier les erreurs à éviter, récolter des idées.

Conjoncture TIC : à court terme, à moyen terme.

→ Objectif : anticiper les évolutions possibles du site.

2. Définition des objectifs (proposition de solutions)

Identification des objectifs du site Internet de Chambéry Métropole : quelle(s) mission(s) ?

Ciblage du public : Internet/Intranet/Extranet.

Définition du contenu du site : quelles informations met-on en ligne ?

Définition de l'arborescence du site (présentation sous forme de schémas) : organisation de l'information (structuration des rubriques), accès à l'information (menus, liens, moteurs de recherche...), ergonomie.

Définition de la charte graphique : en lien avec la charte graphique générique de Chambéry Métropole.

3. Elaboration du cahier des charges

Ces quatre premières étapes constituent la mission du stage, et correspondent à la phase d'étude préalable à la conception et à la réalisation du site.

Elles devront être complétées, en vue de la réalisation du site Internet de Chambéry Métropole, par une série d'autres actions :

4. Réalisation d'une maquette du site (sous PowerPoint ou avec un éditeur WYSIWYG⁴⁷), en complément du cahier des charges

5. Lancement de la consultation auprès de prestataires présélectionnés, après validation du cahier des charges et de la maquette

6. Analyse des offres recueillies et des devis

7. Sélection du prestataire

8. Conception et réalisation du site

Cette double étape peut être réalisée conjointement par le prestataire sélectionné et un membre du personnel en interne : répartition des tâches (deux objectifs : réduction des coûts et préparation de la gestion ultérieure du site en interne).

9. Mise en ligne et promotion du site

Attribution d'un nom de domaine, hébergement, référencement.

10. Animation et vie du site

11. Mise à jour et intégration de nouveaux contenus

On peut constater que ce document précise la méthodologie et les étapes détaillées de la mission de stage, mais aussi les étapes ultérieures à la réalisation du cahier des charges. Cette démarche a permis de planifier la réalisation du projet de site Internet dans son ensemble, et d'en anticiper toutes les évolutions, dans l'intérêt de Chambéry Métropole. La réalisation complète d'un site Internet s'opère en effet en différentes phases de travail successives (conception, réalisation, promotion, animation, mise à jour, évolution et veille⁴⁸), qui requièrent des moyens humains et matériels adaptés.

La méthodologie à appliquer et les ressources à exploiter ont fait l'objet d'une réflexion personnelle, dans les semaines qui ont précédé le stage et au cours de ses premiers jours.

⁴⁷ Un éditeur HTML WYSIWYG (« What You See Is What You Get », autrement dit « ce que vous voyez est ce que vous obtenez ») est un logiciel permettant de créer des pages web grâce à une interface de visualisation. L'utilisateur manipule directement les éléments de ses pages (objets et contrôles, sous la forme de texte, d'images, de sons, etc.), et le logiciel se charge de générer à sa place le code HTML correspondant. On peut donc travailler directement sur la mise en forme des pages, en visualisant immédiatement le résultat.

⁴⁸ Voir référence [26] : LACROIX, Philippe. *Webmaster. Concevoir, réaliser, promouvoir, animer un site Internet/Intranet*. Paris : Dunod, 2003, 165 p., p. 8.

Le choix de réaliser des entretiens semi-directifs (questions ouvertes respectant une grille d'entretien prédéfinie, complétées par des échanges informels), ainsi qu'une enquête plus large par questionnaires (questions fermées et quelques questions ouvertes)⁴⁹, s'explique par la volonté de dresser un bilan complet des pratiques actuelles en terme de technologies de l'information et de la communication à Chambéry Métropole, et d'identifier le plus précisément possible les attentes et besoins relatifs au site Internet.

Cette enquête s'est accompagnée de recherches documentaires auprès de sources diversifiées (ouvrages, périodiques, documentation interne⁵⁰, recherches sur Internet, abonnement à des listes de discussion⁵¹...), et d'une multitude de contacts par courriel, par téléphone, ou au cours de réunions de travail.

Du point de vue de son organisation, le stage s'est déroulé selon la planification établie au départ, l'étape 1 de la mission (analyse de l'existant et des besoins) se révélant un peu plus longue que prévu.

La mission de stage a fait l'objet de comptes-rendus réguliers (oraux ou écrits), auprès du comité de direction de Chambéry Métropole, réunissant l'ensemble des directeurs de services de l'institution (le 24 juin, le 2 septembre et un troisième compte-rendu prévu pour le 16 septembre), auprès des membres de la commission communication (le 31 juillet et un deuxième compte-rendu prévu pour le 16 septembre), auprès du groupe de travail sur les technologies de l'information et de la communication (le 8 juillet et le 11 septembre), auprès de Corinne Jacquemoud, directrice de mon stage (réunions hebdomadaires ou bimensuelles) et enfin auprès de Jean-Pierre Lardy, tuteur de mon stage à l'ENSSIB (état d'avancement de ma mission de stage communiqué le 18 juillet dernier).

⁴⁹ Voir [annexe 1](#) p. I.

⁵⁰ L'ensemble de ces sources sont détaillées dans la [bibliographie](#).

⁵¹ La liste de diffusion de Cap'Com, de la *Gazette des communes, des départements, des régions*, de la *Lettre du cadre territorial* (listes de discussion suivantes : Apronet (web/informatique), documentation, communication, intercommunalité). La liste de discussion Apronet s'est révélée particulièrement utile : suite à un message envoyé sur la liste, relatif à la méthodologie à employer pour l'élaboration d'un cahier des charges dans le cadre d'un projet de site Internet, de nombreuses réponses me sont parvenues. Celles-ci ont fait l'objet d'une synthèse, transmise au modérateur de la liste, et aujourd'hui disponible sur le site Internet www.apronet.asso.fr à la « banque d'échanges », sous le n°228 (accès malheureusement réservé aux abonnés...).

La mission de stage s'est ainsi déroulée dans les meilleures conditions, son objet, son cadre, sa méthodologie, et ses évolutions ayant été définis au préalable dans les moindres détails. Les différentes phases du travail réalisé sont exposées ci-après.

2.2. Analyse de l'existant et des besoins

2.2.1 Analyse interne

La première étape de la mission consistait en l'analyse de l'existant et des besoins, articulée en trois études complémentaires les unes des autres, et qui ont été réalisées simultanément : l'analyse interne, l'analyse du public, et l'analyse externe.

L'analyse interne a consisté en un examen approfondi des moyens⁵², des missions, des activités de Chambéry Métropole, ainsi que de l'organisation des échanges au sein de l'institution, afin d'établir notamment un état des lieux du système actuel d'information (humain, matériel et organisation) et des équipements (informatiques, téléphoniques et réseaux), et un diagnostic des pratiques et des besoins en matière de partage de l'information.

Les éléments présentés ci-dessous sont issus des conclusions de l'enquête par entretiens⁵³ et questionnaires⁵⁴ qui a été réalisée au cours des mois de juin et juillet 2003.

L'organisation et la circulation des informations et documents, au sein ou entre les différents services de Chambéry Métropole, et entre ces mêmes services et les communes et divers partenaires de la communauté d'agglomération, n'est pas considérée comme satisfaisante, et ne s'inscrit dans aucun système d'information global et cohérent (il n'existe pas de stratégie globale en matière de

⁵² La question des moyens humains et financiers disponibles, pour la réalisation du plan de communication d'une manière générale, et du site Internet en particulier, a déjà été abordée dans ce rapport : voir pp. 31-32 et pp. 34-35.

⁵³ Entretiens semi-directifs d'une durée moyenne de 45 minutes, réalisés du 23 juin au 30 juillet 2003, auprès de dix-neuf personnes : des élus membres de la commission communication, y compris le président de la CCSPL, ainsi que le président de Chambéry Métropole et le vice-président chargé de la communication, le président du conseil de développement, et les directeurs et directrices de services de la communauté d'agglomération.

⁵⁴ Questionnaires diffusés auprès du personnel encadrant de Chambéry Métropole (53.42% de réponses), des élus communautaires titulaires (30.38% de réponses) ainsi que des services des communes membres de la communauté d'agglomération (relances téléphoniques qui ont permis d'obtenir des résultats complets et l'élaboration d'une base de données).

systèmes d'information (SI) et de technologies de l'information et de la communication (TIC)).

L'amélioration de la communication interne constitue une priorité pour l'ensemble des personnes interrogées, et notamment aux yeux des directeurs et directrices de services. On regrette ainsi une certaine sectorisation des directions et services, en insistant sur la nécessité d'être informé et d'informer les autres services de ses activités et projets, de manière transversale, rapide et efficace. Certains dénoncent même une certaine opacité, et l'absence d'une culture de communication au sein de la communauté d'agglomération⁵⁵.

Il n'existe encore par ailleurs aucun service de documentation informatisé à Chambéry Métropole, qui puisse procéder au récolement, à l'indexation et au classement du fonds documentaire, et permettre la consultation de ce fonds grâce à une base de données documentaire ou à l'aménagement d'un espace de consultation. Notons toutefois qu'un service archives et documentation est actuellement en cours de structuration, et qu'un certain nombre de projets devraient aboutir dans les prochains mois.

Soulignons également, en terme de communication interne, qu'un groupe de travail a récemment été constitué sur l'initiative de la directrice des systèmes d'information et de la directrice de la communication (première réunion le 8 juillet, deuxième réunion le 11 septembre, auxquelles j'ai participé), afin de définir une stratégie et un schéma directeur pour la mise en place d'un système d'information à Chambéry Métropole, et d'identifier et hiérarchiser les besoins les plus immédiats. Parmi ceux-ci, on note l'urgence de mettre en place un serveur de messagerie interne (objectif pour l'automne 2003), et la nécessité à plus long terme de disposer d'un Intranet et d'un Extranet de type collaboratif. La mise en place du site Internet fait aussi l'objet d'une réflexion dans le cadre de ce groupe de travail, notamment sur le choix d'un (ou plusieurs) nom(s) de domaine⁵⁶, et sur l'organisation de l'actualisation du site web en interne.

⁵⁵ Dans ce contexte, certains services semblent pouvoir jouer un rôle d'interface et de communication particulier : il s'agit par exemple de la direction des ressources humaines et de l'administration générale, de la direction de la communication ou encore du service informatique.

⁵⁶ L'AFNIC (Association Française pour le Nommage Internet en Coopération) a été consultée à ce sujet : voir www.afnic.fr.

Le service informatique est par ailleurs en cours de structuration : un technicien a été recruté au mois de mai dernier afin d'assurer le suivi technique du réseau informatique (environ 100 postes), d'assister les utilisateurs et de mener une analyse des besoins d'évolution de l'infrastructure. Un deuxième agent, ingénieur, devrait intervenir dès le mois d'octobre 2003 sur les missions suivantes : administration et optimisation des bases de données, assistance et formation des utilisateurs sur les applicatifs métiers, analyse et définition des besoins d'évolution, développement.

Un état des lieux précis de l'organisation et de la circulation actuelle des informations en interne a été effectué au cours de ma mission de stage, présenté ci-après :

- les différents **sites** de Chambéry Métropole⁵⁷ sont reliés en **réseau** (Internet ADSL moyen-débit - 100 Mb/s -, répertoires communs et client de messagerie Microsoft Outlook ou Outlook Express) par fibre optique, à l'exception du parc d'activités économiques de Côte-Rousse (qui dispose d'un accès à Internet par ADSL indépendant) et de la piscine de Buisson-Rond (équipement sportif d'agglomération qui relève de la compétence de Chambéry Métropole), laquelle ne dispose pas même d'un accès au réseau Internet ni de messagerie électronique. Des travaux d'aménagement et de connexion seraient prévus à partir du mois de septembre 2003.

Chambéry Métropole dispose par ailleurs d'une connexion à la base de données financières Civitas de la ville de Chambéry (direction financière), réservée au responsable financier de la direction du développement local urbain et de la politique de la ville.

- les **documents** peuvent être communiqués et échangés au moyen du serveur « Public » (P:) et du répertoire « Echanges » : chaque agent souhaitant communiquer un document (word, excel, pdf...) à un agent

⁵⁷ Il s'agit du site de l'allée des Blachères (siège de Chambéry Métropole, à Chambéry), du centre technique municipal (avenue des Follaz, à Chambéry), de la direction des déchets et de la station d'épuration (rue Aristide Bergès, à Chambéry) et du Puits des Iles (avenue des Follaz, à Chambéry).

d'un autre service le dépose dans ce répertoire. Chaque service dispose par ailleurs d'un serveur dédié, accessible par ses seuls membres (S:).

Les documents peuvent aussi être échangés au moyen de courriels - en fichiers attachés -, de disquettes ou de Cd-Roms, mais ces pratiques restent assez rares.

Les échanges de documents - et leur conservation - se font majoritairement sous forme papier. De nombreuses personnes affirment encore se déplacer pour remettre en main propre un document, ou le déposer dans les casiers prévus à cet effet.

Concernant les envois de documents vers l'extérieur, le courrier papier et la télécopie restent les supports privilégiés.

- concernant l'échange de **messages** et d'informations simples en interne, plusieurs attitudes sont adoptées : la personne se déplace (l'importance du contact humain a été évoquée à plusieurs reprises), téléphone, ou envoie un courriel. Certaines personnes interrogées ont toutefois fait part de leur hésitation à utiliser ce dernier moyen de communication : crainte que le destinataire ne consulte pas régulièrement sa messagerie électronique, ou situation d'urgence qui nécessite un échange immédiat...

A noter qu'il n'existe aujourd'hui aucun serveur de messagerie interne à Chambéry Métropole : les adresses électroniques prenom.nom@chambery-metropole.com ou prenom.nom@eaux-chambery-metropole.com (avec parfois seulement l'initiale du prénom) sont en fait des caches d'autres adresses sous la forme @laposte.net ou @wanadoo.fr. Ce système engendre de nombreuses difficultés dans la transmission des courriels, et devrait être rapidement remplacé par l'installation d'un serveur de messagerie interne.

Concernant l'envoi de messages vers l'extérieur, le téléphone, le fax et le courrier papier sont très présents. Les courriels sont utilisés au cas par cas, en fonction du destinataire, de l'urgence du message à transmettre ou de son contenu. Certaines personnes ont souligné la nécessité de mettre en place une procédure pour l'envoi et la réception

des courriels, ainsi qu'une charte graphique - les objets des messages, les signatures automatiques, des modèles de messages et des accusés de réception pourraient ainsi être standardisés.

Enfin, les clients de messagerie Outlook et Outlook Express sont diversement exploités par leurs utilisateurs : certains utilisent les agendas partagés, créent des listes de diffusion, tandis que d'autres se contentent des fonctions de base.

- les services utilisent également différents **logiciels** pour répondre à leurs besoins de gestion et d'organisation de l'information : Civitas (progiciel de gestion financière et de gestion des ressources humaines), Eau2 (direction des eaux : progiciel de gestion et de suivi des abonnements, facturation), Horoquartz (logiciel de gestion des badges), A2F (logiciel de consultation des taxes professionnelles), Winstar et StarGis (logiciels de cartographie), etc.

L'enquête qui a été réalisée a mis en lumière les besoins en terme de communication et d'organisation de l'information en interne, mais aussi le déficit de communication de l'institution avec les communes membres d'une part, et les partenaires, les habitants de l'agglomération d'autre part.

Dans ce contexte, la place des technologies de l'information et de la communication à Chambéry Métropole - considérées comme indispensables par une majorité des personnes interrogées - est encore embryonnaire, et leur développement représente un potentiel non négligeable.

En complément de cette analyse, un certain nombre de documents internes relatifs à l'organisation, aux missions et aux activités de Chambéry Métropole ont été consultés, tels que les rapports d'activités 2001 et 2002 de la communauté d'agglomération, les rapports d'activités 2002 de la direction des déchets et du service de l'eau potable et de l'assainissement, *Le guide pratique de l' élu communautaire*, le rapport de l'association MDP *Dynamiques et enjeux, réflexion préalable au projet et au contrat d'agglomération*, ou encore la *Mission d'étude pour la réalisation du plan de communication* préparée par l'agence Esprit

Public⁵⁸. Ces recherches documentaires ont permis de définir en partie le contenu, l'arborescence et les fonctionnalités du futur site web, présentés en détail dans le cahier des charges.

Cette analyse interne a été complétée par l'analyse du public : public potentiel du site Internet mais aussi public d'un éventuel Intranet et Extranet.

2.2.2 Analyse du public

L'analyse du public est une étape essentielle dans la phase d'étude préalable à la réalisation d'un site Internet : il s'agit en effet de discerner et de hiérarchiser les différents publics auxquels on s'adresse, et leurs besoins respectifs, afin de pouvoir définir les rubriques, les fonctionnalités et le contenu du site Internet, mais aussi son « esprit », de manière pertinente et ciblée.

Différents publics ont ainsi été identifiés, d'une part pour le site Internet, d'autre part dans le cadre d'un futur Intranet, et enfin en vue d'un éventuel Extranet. Les publics identifiés pour le site Internet sont les suivants :

- l'ensemble des habitants de la communauté d'agglomération, et les usagers des services de Chambéry Métropole (eau, déchets, transports, équipements sportifs d'agglomération...) en particulier,
- les directions et services de Chambéry Métropole (316 agents),
- les élus d'une manière générale (élus municipaux, conseillers généraux et régionaux, parlementaires), et les élus communautaires en particulier (dont le président et les vices-présidents de Chambéry Métropole),
- les services municipaux des seize communes membres de la communauté d'agglomération,
- les membres des différentes commissions⁵⁹ et instances consultatives⁶⁰ de Chambéry Métropole,

⁵⁸ Tous ces documents sont indiqués dans la [bibliographie](#).

⁵⁹ Commission d'appel d'offres, commission des finances, commission du projet et du contrat d'agglomération, commission de l'eau et de l'assainissement, commission communication, commission transports et déplacements urbains, commission infrastructures et voiries, commission politique de la ville, commission développement économique, commission équipements d'agglomération et vie associative, commission habitat et gens du voyage, commission emploi, insertion, action sociale, comité technique paritaire, commission collecte et traitement des déchets, commission d'évaluation et de transfert des charges ([source](#) : référence [3], opus cité, p. 8).

⁶⁰ Conseil de développement, Commission consultative des services publics locaux (CCSPL), Conseil communautaire de sécurité et de prévention de la délinquance (CCSPD) ([source](#) : référence [3], opus cité, pp. 9-10).

- les partenaires publics et privés de la communauté d'agglomération,
- les collectivités locales de la région et à l'échelle nationale,
- les acteurs économiques, existants ou potentiels, de l'agglomération,
- la presse locale, régionale et nationale et autres relais d'opinion,
- les étudiants qui étudient ou souhaitent étudier dans l'agglomération,
- les adolescents qui vivent et/ou sont scolarisés dans l'agglomération,
- les touristes, français et étrangers,
- toutes les personnes qui souhaiteraient obtenir des informations sur Chambéry Métropole, quelles qu'elles soient.

Les différents publics identifiés pour l'Intranet sont présentés ci-dessous :

- le président et les vices-présidents,
- les directions et services de Chambéry Métropole, avec un accès spécifique pour chaque agent (la direction ou le service de rattachement de l'agent pourraient conditionner son accès aux différentes rubriques de l'Intranet).

Enfin, les publics identifiés pour un futur Extranet sont les suivants :

- les usagers ayant souscrit à un contrat d'abonnement à l'eau (possibilité de consulter sa fiche d'abonné, de se pré-abonner ou de mettre fin à son contrat),
- les services municipaux des communes membres de la communauté d'agglomération,
- les élus communautaires,
- les membres des différentes commissions et instances consultatives de Chambéry Métropole (constitués en groupes de travail),
- les acteurs économiques de la communauté d'agglomération, qui ont été préalablement identifiés par la direction du développement économique,
- la presse locale, régionale et nationale,
- les partenaires financiers de la communauté d'agglomération,
- le « club des préventeurs » (prévention des risques professionnels).

Les résultats de l'enquête par questionnaires, auprès du personnel encadrant, des élus communautaires titulaires et des seize communes membres de la communauté d'agglomération, ont révélé quelques caractéristiques intéressantes du point de vue des usages et pratiques actuelles des technologies de l'information et de la communication (TIC).

On note ainsi que les TIC sont majoritairement considérées comme des outils et services *absolument indispensables*, par le personnel comme par les élus de Chambéry Métropole. Elles sont majoritairement *très ou assez présentes* dans un contexte professionnel (pour le personnel comme pour les élus exerçant une activité professionnelle), mais *peu présentes* dans l'exercice des fonctions électives.

L'usage de ces technologies, par le personnel comme par les élus interrogés, reste assez homogène et peu développé : il se réduit, dans la grande majorité des cas, à des recherches sur Internet (la majorité des personnes interrogées surfent régulièrement sur Internet, c'est-à-dire plusieurs fois par semaine) et à l'utilisation de la messagerie électronique. Environ 30% des élus ayant répondu au questionnaire utilisent aussi Internet sous forme ludique, contre 13% du personnel.

On note par ailleurs de fortes disparités entre les seize communes membres de la communauté d'agglomération, en terme de pratique des technologies de l'information et de la communication :

- au mois d'août 2003, cinq communes disposent d'un site Internet : [Barberaz](#), [Chambéry](#), [La Motte-Servolex](#), [La Ravoire](#) et [Vimines](#) ;
- six autres communes réfléchissent à un projet de site Internet : Bassens (projet engagé), Challes-les-Eaux (projet non engagé), Cognin (projet engagé), Jacob-Bellecombette (projet engagé), Saint-Jeoire-Prieuré (projet non engagé) et Sonnaz (projet non engagé) ;
- enfin, cinq communes ne disposent pas de site Internet et n'envisagent pour l'instant aucune projet en ce sens : Barby, Saint-Alban-Leyse, Saint-Baldoph, Saint-Jean-d'Arvey et Vérel-Pragondran.
- à noter également que trois communes ne disposent pour l'instant dans leur mairie d'aucun accès au réseau Internet (et ne possèdent donc pas

d'adresse de messagerie électronique pour communiquer avec leurs administrés) : Saint-Baldoph, Saint-Jeoire-Prieuré et Vérel-Pragondran.

2.2.3 Analyse externe

Le troisième volet de l'analyse de l'existant et des besoins a consisté en deux études complémentaires l'une de l'autre, qui se sont révélées particulièrement intéressantes. Celles-ci étaient destinées à dresser un état des lieux de la conjoncture actuelle, et à inscrire le projet de site Internet de la communauté d'agglomération dans un contexte plus global.

Une étude comparative et critique de quelques sites Internet d'autres communautés d'agglomération a ainsi été effectuée, afin de disposer de quelques éléments de comparaison, en matière de choix organisationnels (arborescence), de contenu (informations et fonctionnalités), de graphisme et de solutions techniques⁶¹.

Quatre sites web de communautés d'agglomération ont fait l'objet d'une étude approfondie. Il s'agit des sites de la communauté d'agglomération d'Agen⁶² (note obtenue selon la grille d'analyse : 7/20), de la communauté d'agglomération Grenoble Alpes Métropole, encore appelée La Métro⁶³ (13.4/20), de la communauté d'agglomération de La Rochelle⁶⁴ (15.8/20) et de la communauté d'agglomération Tour(s)plus⁶⁵ (9.8/20). Cet examen comparatif a permis de dégager quelques grandes tendances dans la présentation des sites Internet de communautés d'agglomération et dans les fonctionnalités adoptées.

⁶¹ Sur le plan méthodologique, diverses grilles d'évaluation de sites web permettaient de mener cette étude, dont voici quelques exemples : la grille pédagogique proposée par Robert Bibeau (disponible sur : <<http://ntic.org/guider/textes/div/bibgrille.html>>), qui a été le modèle finalement retenu, adapté au contexte particulier des communautés d'agglomération ; les recommandations de l'URFIST de Lyon (« Evaluer des sites Internet », disponible sur : <<http://urfist.univ-lyon1.fr/>>) ; les recommandations ergonomiques du CNRS (disponible sur : <<http://membres.lycos.fr/interaction/Ergo/web.html>>) ou encore les indications du « détective de l'Internet » (disponible sur : <www.desire.org/detective/detective-fr.html>).

⁶² Disponible sur : <www.agglo-agen.net/index.php>.

⁶³ Disponible sur : <www.la-metro.org/>.

⁶⁴ Disponible sur : <www.agglo-larochelle.fr/>.

⁶⁵ Disponible sur : <www.agglo-tours.fr>.

Parallèlement à cette analyse comparative, la conjoncture actuelle des technologies de l'information et de la communication, à l'échelle départementale et nationale⁶⁶, a été soigneusement étudiée.

A l'échelle de la Savoie, *Le Journal du Parlement*⁶⁷ nous apprend que « *l'équipement de technologies performantes place le département au cœur de Rhône-Alpes et à l'intersection de l'axe Lyon-Turin et du sillon alpin (axe Genève-Grenoble). La Savoie a adopté une politique pionnière et novatrice en matière de TIC.* » Et d'ajouter : « *Le déploiement de systèmes de télécommunications à haut débit constitue un élément essentiel de l'aménagement du territoire. Créée en 2000 par le département de la Savoie, Savoie Technologie a pour mission le développement technologique et scientifique du territoire. Sa mission TIC mène notamment des actions pour développer des infrastructures haut débit en Savoie, afin de favoriser le déploiement de l'ADSL, développer le réseau de fibres optiques [...], donner priorité à la formation par un programme de sensibilisation [et] soutenir la création d'EPN (Espaces Publics Numériques)* »⁶⁸.

Sur le plan national, l'équipement des EPCI français en terme d'Internet, d'Intranet et d'Extranet a fait l'objet d'une étude réalisée par la société Cotranet, publiée au mois d'octobre 2002⁶⁹.

On constate que « *plus de la moitié des EPCI n'ont pas encore de site web, mais que 80% des EPCI non équipés prévoient d'en créer un à terme.* On note également que « *ce sont principalement des EPCI de petite taille qui ne sont pas*

⁶⁶ Voir en complément de notre présentation l'étude très complète réalisée par la Mission pour l'économie numérique : référence [27], **MINISTÈRE DÉLÉGUÉ À L'INDUSTRIE. DIGITIP. SERVICE DES ÉTUDES ET DES STATISTIQUES INDUSTRIELLES. MISSION POUR L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE. Mise à jour du tableau de bord du commerce électronique.** Paris : DIGITIP SESSI & INSEE, mai 2003, 89 p. Cette étude révèle que la France compte au mois de mars 2003 20 millions d'internautes (600 millions à travers le monde), avec 27% de ménages connectés à Internet et 42% disposant d'un équipement Mac ou PC. On recense également pour le mois de mai 2003 2.4 millions de connexions à l'Internet haut débit en France.

⁶⁷ Référence [9], opus cité, pp. 20-21. Voir également un article p. 50 : *Les nouvelles technologies de l'information au service des collectivités locales.*

⁶⁸ Le président de l'association Savoie Technologie, Jean-Yves Coadou, a été contacté dès les premières semaines du stage, dans le cadre d'un projet de présentation des TIC auprès du personnel et des élus de Chambéry Métropole. Une rencontre a été organisée le 26 juin 2003, en présence de Corinne Jacquemoud, afin de réfléchir à la forme que pouvait prendre cette présentation : vulgarisation des TIC, présentation pédagogique, démonstrations en ligne. Pour de plus amples informations sur les actions de Savoie Technologie, voir la référence [9], opus cité, pp. 47-49.

⁶⁹ Disponible sur : <www.cotranet.com/actualites/V1_Sondage_EPCI_Cotranet.pdf>. La société Cotranet a été découverte à l'occasion d'une rencontre organisée par le Club de la Doua, le 20 juin dernier, sur le thème de l'utilisation des outils collaboratifs au sein des organisations privées et publiques, et des offres technologiques associées (en particulier Open Source). Suite à cette journée, des échanges ont été engagés entre Chambéry Métropole et la société Cotranet, spécialisée dans la création d'Intranet/Extranet de type collaboratif : une démonstration de ses produits a été organisée le 22 juillet dernier dans les locaux de Chambéry Métropole, en présence de Philippe Vauquois (Cotranet), de Thierry Magnat (informaticien - Chambéry Métropole) et de moi-même.

encore équipés : 81% d'entre eux comptent moins de 20000 habitants pour moins de 10 communes. » Enfin, on apprend que « 16% des EPCI interrogés disposent d'un Intranet/Extranet visant à améliorer le travail collaboratif entre les communes. Ce ratio atteint 50% dans les intercommunalités de plus de 100000 habitants ».

Le bilan dressé par Cotranet, présentant à la fois les aspects positifs et négatifs de l'utilisation actuelle des TIC dans les EPCI, est le suivant : *« Les résultats de cette étude montrent au global un bénéfice perçu à l'utilisation des TIC pour améliorer la communication et le fonctionnement des EPCI : gain de temps, rapidité des échanges, dynamisation des modes de travail en interne ; sensibilisation du citoyen et reconnaissance du rôle des EPCI, moyen de briser l'isolement de certaines communautés rurales en externe. Cependant, les freins à leur déploiement existent et se trouvent parmi les suivants : manque de formation du personnel, infrastructures non adaptées, problème de l'accès au haut débit pour les cantons ruraux, manque de volonté politique et problèmes juridiques liés à la dématérialisation des actes et à la signature électronique sont autant de barrières qu'il reste à lever... ».*

En complément de ces informations, une étude a été commandée auprès de La Poste, afin de recueillir des éléments plus précis et utiles à l'échelle du territoire de la communauté d'agglomération : nombre de connexions à Internet, en précisant les connexions ADSL (haut et moyen débit), et équipement en postes informatiques des ménages et des entreprises, classés par commune. Un devis est attendu pour le mois de septembre 2003.

L'analyse de l'existant et des besoins, déclinée en analyse interne, analyse du public et analyse externe, a permis de mieux comprendre l'organisation et le mode de fonctionnement de l'institution, le sens de ses relations avec les seize communes membres et avec ses partenaires, publics et privés, de découvrir ses activités et ses projets, mais aussi de saisir la profondeur des enjeux de communication publique et communication interne qui se révèlent à elle. Cette étude préalable a précédé et préparé la phase de rédaction du cahier des charges.

2.3. Définition des objectifs et rédaction du cahier des charges

La rédaction du cahier des charges a consisté à formaliser et à synthétiser toutes les informations qui avaient été recueillies et analysées au cours de la phase précédente : identification des missions du site Internet, ciblage du public, définition du contenu du site et proposition d'arborescence. Concernant les aspects graphiques du site, ceux-ci ont été définis *a minima*, étant donné que la charte graphique et l'identité visuelle de Chambéry Métropole sont encore en cours d'élaboration⁷⁰.

Divers modèles de cahiers des charges ont été examinés en vue de l'élaboration de notre cahier des charges : cette approche méthodologique a permis de n'oublier (nous l'espérons...) aucun point essentiel, et de mieux comprendre les objectifs de ce type de document⁷¹.

Cette phase de rédaction a permis de recadrer un certain nombre de points et a fait l'objet de nombreuses modifications, en concertation avec ma directrice de stage - directrice de la communication - et l'informaticien de Chambéry Métropole.

Un projet de cahier des charges, complété par un projet d'arborescence présenté sous la forme de schémas relationnels (document PowerPoint), a été proposé à la direction de la communication le 12 septembre 2003⁷².

Ces documents doivent être présentés, pour validation, auprès du comité de direction et de la commission communication de Chambéry Métropole, le 16 septembre prochain⁷³. Ils pourront ensuite faire l'objet d'une consultation auprès de web agencies présélectionnées, dès le mois d'octobre prochain.

⁷⁰ Une mission a été confiée à l'agence Crescend'o au mois de mai dernier, en vue d'élaborer une charte graphique et une identité visuelle pour Chambéry Métropole. La déclinaison de la charte graphique pour le site Internet se fera très vraisemblablement en concertation avec le prestataire web sélectionné et l'agence Crescend'o. A noter que les résultats des travaux de l'agence Crescend'o doivent être livrés très prochainement.

⁷¹ On peut noter parmi les modèles étudiés (liste non exhaustive) : le modèle proposé par Philippe Lacroix (référence [26], opus cité, pp. 37-55), très complet ; le modèle proposé sur le site Jolies Pages (disponible sur : <www.joliespages.com/pages/cahier2.php>); les recommandations d'Artesi (disponible sur : <www.artesi.artesi-idf.com/public/dossier.tpl?id=5128&head=5124>); les recommandations d'Insign Studio (*Recommandations pour la création d'un site*, disponible sur : <www.insign.fr>, rubrique Quartier libre → La boutique); les recommandations d'Arantis (ARANTIS. *L'Internet public en Poitou-Charentes : étude technique de 111 sites*. La Crèche : Arantis (Agence régionale Poitou-Charentes des TIC), juin 2003, 25 p.); les fiches pratiques du web (*L'élaboration d'un cahier des charges de site Internet*. Les fiches pratiques du web, mai 2001, n°18, référence 05-17, disponible sur : <www.territorial.fr/home/ouvrages.nsf/ref/480BC71B3E97BB0DC1256BF0005534F8?OpenDocument>).

⁷² Voir *annexes* 2 p. XV et 3 p. XXXVII.

⁷³ La remise du rapport de stage intervenant avant la fin du stage elle-même, il n'a pas été possible de rendre compte des conclusions de ces deux réunions dans ce présent rapport.

En complément du cahier des charges et de l'arborescence, divers documents de travail ont été transmis aux directeurs de services, aux élus de la commission communication, et/ou à la direction de la communication de Chambéry Métropole, afin d'organiser au mieux la transition et la mise en place du projet Internet en interne, à l'issue de ma mission de stage :

- présentation synthétique, sous la forme d'un document PowerPoint, de ma mission (objectifs, méthodologie, actions et résultats), du cahier des charges et de l'arborescence : pour les élus et directeurs de services de Chambéry Métropole ;
- recommandations pour l'organisation du projet en interne (identification de personnes référentes dans chaque service et dans chaque commune membre de Chambéry Métropole, constitution d'un dossier sur les logiciels de gestion de contenu) : pour la direction de la communication ;
- constitution d'un dossier complet pour la direction de la communication, contenant les documents suivants :
 - o les résultats de l'enquête par questionnaires menée auprès du personnel encadrant et des élus communautaires de Chambéry Métropole : modèle de questionnaire, résultats statistiques, commentaires ;
 - o une synthèse des entretiens réalisés auprès des directeurs de services et d'élus de Chambéry Métropole (15 pages)⁷⁴, ainsi qu'un modèle des grilles d'entretien utilisées ;
 - o un état des lieux des pratiques des TIC dans les seize communes de la communauté agglomération, présenté sous la forme d'un tableau récapitulatif, complété par un travail de recensement des espaces publics numériques existants ;
 - o les résultats de l'étude comparative de quatre sites Internet de communautés d'agglomération, accompagnés de copies d'écran⁷⁵.

⁷⁴ Cette synthèse comporte une proposition détaillée d'arborescence pour un futur Intranet/Extranet.

⁷⁵ Voir ci-dessus p. 52.

- o un annuaire de sites Internet utiles, classés thématiquement (sites Internet des communes de Chambéry Métropole, sites Internet d'autres communautés d'agglomération, aspects techniques, aspects juridiques, etc.).

La mission de stage s'est achevée par un travail de recensement et de sélection des prestataires potentiels pour la réalisation du site Internet.

2.4. La sélection des prestataires ou « web agencies »

Divers prestataires ont été ou doivent être rencontrés dans les prochains jours, afin d'aider la communauté d'agglomération à préparer au mieux sa consultation, dont le lancement est prévu pour le mois d'octobre 2003.

Ces démonstrations gratuites, le plus souvent réalisées à la demande des agences web elles-mêmes, répondent à une logique marchande qui n'est pas dénuée d'intérêt : ces rencontres permettent en effet de découvrir en profondeur les produits et services proposés par chaque client, les différentes fonctionnalités et possibilités techniques, ainsi que les prix du marché, tout ceci en « avant-première ». Dans un esprit d'équité, le projet de cahier des charges de la communauté d'agglomération n'est bien entendu pas dévoilé : il ne le sera que dans le cadre du lancement officiel de la consultation.

Les prestataires qui ont été consultés ne sont pas tous, loin s'en faut, des web agencies : il s'agissait aussi d'élargir notre champ de recherche à des prestataires spécialisés dans tel ou tel aspect des technologies de l'information et de la communication.

C'est ainsi que la société Cotranet, rencontrée au mois de juin dernier à l'ENSSIB, nous a présenté son produit d'Intranet collaboratif, et nous a offert quatre mois d'accès gratuit à l'interface de démonstration⁷⁶.

Les sociétés Ever team⁷⁷ et 3D Vision⁷⁸, respectivement administrateur de la base de données Oracle de la direction des eaux de Chambéry Métropole (gestion

⁷⁶ Voir ci-dessus pp. 53-54 et www.cotranet.com. Cotranet a également réalisé pour Chambéry Métropole une étude d'architecture de serveur mail à base d'outils Open Source (diffusion confidentielle).

⁷⁷ www.ever-team.com

⁷⁸ www.3dvision.fr

des abonnements à l'eau) et réalisateur d'un Cd-Rom interactif sur le cycle de l'eau, ont également été rencontrées.

L'entrevue avec l'agence Ever team a permis de faire le point sur ses compétences en vue de la réalisation d'une interface et de l'adaptation de la base de données Oracle pour une consultation en ligne, par les internautes, de leur fiche personnelle d'abonné. De son côté, 3D Vision a affirmé pouvoir adapter le Cd-Rom sur le cycle de l'eau, en cours de fabrication, au site Internet, dans une version allégée et respectueuse des objectifs du site.

Enfin, la société OmniKles avait organisé le 2 juillet dernier un séminaire sur le thème de la dématérialisation des marchés publics, question qui intéresse Chambéry Métropole au plus au point⁷⁹. En effet, à l'horizon 2005, la communauté d'agglomération aura pour obligation de publier et de gérer en ligne ses appels d'offres de marchés publics ; l'information sur les produits capables de répondre à ces besoins spécifiques est donc essentielle.

En complément de ces divers entretiens, quelques candidats ont été reçus (ou doivent prochainement l'être) à Chambéry Métropole, et nous ont présenté leurs produits et services web : il s'agit des agences 123 Savoie⁸⁰, Mdeo⁸¹, et Cap Gemini Ernst & Young⁸². Ces démonstrations gratuites nous ont offert l'occasion de comparer quelques produits actuellement proposés sur le marché, et d'évaluer les différents choix techniques possibles.

Nous l'avons vu, ma mission de stage a fait l'objet d'une intense activité, riche en rencontres et en développements. J'ai également eu l'opportunité - et la chance - d'être associée aux nombreux autres projets et actions de la direction de la communication. Cette expérience a été très fructueuse, sur le plan humain comme sur le plan professionnel.

⁷⁹ Voir www.omnikles.com. Ont assisté à ce séminaire le responsable et la secrétaire du service marchés, l'informaticien, l'archiviste-documentaliste de Chambéry Métropole, ainsi que moi-même.

⁸⁰ www.123savoie.com

⁸¹ www.mdeo.com

⁸² www.cgey.com

3. Activités annexes

Mon expérience de quatre mois au sein de la direction de la communication de Chambéry Métropole ne s'est pas réduite à l'accomplissement de ma mission de stage : nous avons convenu, ma directrice de stage et moi-même, et ce dès avant le début du stage, que je participerais aux autres activités et projets de la direction de la communication, dans la limite des disponibilités que m'accorderait ma mission de stage.

Un peu d'organisation et beaucoup de motivation ont permis de mener de front l'ensemble de ces riches activités. En voici ci-dessous une brève présentation :

- de nombreuses recherches documentaires ont été conduites sur Internet, sur des sujets variés : recherche de références de guides de typographie⁸³ (projet d'achat de la direction de la communication), de références d'appareils photographiques numériques⁸⁴ (idem), d'informations sur le guide de la pige 2003⁸⁵ (idem), d'informations sur des modèles de chartes informatiques en vigueur dans d'autres collectivités locales (en vue de la réalisation d'une charte de ce type pour Chambéry Métropole)⁸⁶ ;
- la direction de la communication de Chambéry Métropole a été sollicitée à diverses reprises dans le cadre d'enquêtes sur les technologies de l'information et de la communication dans les collectivités locales, auxquelles je me suis efforcée de répondre : enquête de l'Observatoire des télécommunications dans la ville sur les initiatives locales de développement des TIC⁸⁷, enquête d'un étudiant

⁸³ Parmi les références recueillies, on peut noter celles de la direction générale des communications et du marketing d'Industrie Canada (disponible sur : <http://icnet.ic.gc.ca/publication/francais/style/guide_typo_f.html>), le guide pratique de Damien Gautier (2^e édition, décembre 2001, disponible sur : <www.calindex.com/livre-informatique-systemes-exploitation-macintosh-graphisme-pao-video-mise-en-pages-typographie-typographie-guide-pratique.html>), ou encore le *Petit guide de typographie* d'Eric Martini (décembre 2002, disponible sur : <www.eyrolles.com/php.informatique/Ouvrages/9782911119224.php3?xd=7cf7426f3f06afb5532059ca82eff5ed>).

⁸⁴ Le réseau des étudiants du DESSID a été particulièrement précieux au cours de cette recherche : divers sites Internet spécialisés m'ont été conseillés (www.megapixel.net, www.dpreview.com et www.steves-digicams.com), et j'ai également pu consulter le dossier GED réalisé par un étudiant du DESSID au mois d'avril dernier.

⁸⁵ www.guidepige.com

⁸⁶ Cette charte informatique serait relative à l'utilisation des PC, d'Internet ou de la messagerie électronique. Les chartes informatiques de la ville de Divion et du conseil général de la Dordogne ont ainsi pu être recueillies, grâce à la liste de discussion Apronet.

⁸⁷ Pour de plus amples informations sur cette association loi 1901, voir son site Internet : www.telecomville.org.

de l'Ecole supérieure de commerce de Grenoble sur les équipements en technologies web des collectivités territoriales en Rhône-Alpes, ainsi qu'une enquête de l'INSEE relative aux outils de communication et d'accès public à l'information développés dans les EPCI français ;

- de nombreuses activités animent la vie quotidienne de la direction de la communication, activités auxquelles j'ai été associée et dont voici quelques exemples :
 - o une rencontre a été organisée le 23 juin dernier au siège de Chambéry Métropole, réunissant pour la première fois les responsables communication des communes de Barberaz, Chambéry et La Motte-Servolex⁸⁸. L'objet de cette réunion était de dresser un état des lieux précis des pratiques et usages des TIC dans ces trois communes, dans le cadre de la mise en place du projet de site Internet de Chambéry Métropole, mais aussi plus largement du développement de la communication intercommunale à l'échelle de l'agglomération ;
 - o Chambéry Métropole met actuellement en place, nous l'avons déjà évoqué, ses outils de communication, dont un journal destiné à l'ensemble des habitants de la communauté d'agglomération, diffusé pour la première fois à la fin du mois d'août dernier. Cette création a fait l'objet de nombreuses réunions de travail avec l'agence Point Com', chargée de la mise en page du journal, du secrétariat de rédaction et d'un rôle de conseil éditorial, ainsi qu'avec des journalistes et photographes. A noter que maître Alain Marter⁸⁹, conseiller juridique auprès de la direction de la communication, a été consulté sur la question des droits d'auteur et du droit à l'image.

⁸⁸ Ont participé à cette réunion : Jean-Marc Brun, responsable communication de la commune de Chambéry, Marion Chenevier, responsable communication de la commune de Barberaz, accompagnée d'une stagiaire (Murielle Roux), Stéphane Léréin, responsable informatique et webmaster de la commune de La Motte-Servolex, ainsi que Corinne Jacquemoud et moi-même.

⁸⁹ Maître Marter avait déjà été rencontré cette année à l'ENSSIB, en qualité d'intervenant auprès du DESSID sur la question des droits d'auteur, dont il est spécialiste.

- o dans le cadre des relations presse de la communauté d'agglomération, j'ai eu l'opportunité de participer à l'élaboration de communiqués, dossiers et conférences de presse, relatifs à l'opération « un été au ciné » - séances de cinéma en plein air et gratuites organisées dans les seize communes membres de la communauté d'agglomération -, au plan de déplacements des entreprises publiques (PDE) du centre-ville de Chambéry, à la semaine du transport public et à la journée « en ville sans ma voiture », à l'enquête publique du plan de déplacements urbains (PDU), à l'actualité du réseau STAC (service des transports de l'agglomération chambérienne) pour la rentrée 2003, etc. ;
- o enfin, mon stage a aussi été l'occasion de participer à l'élaboration de divers supports de communication, tels que le rapport d'activités 2002, ou le n°4 des *Nouvelles de l'Agglo*⁹⁰, et en particulier la fiche sur le programme local de l'habitat (PLH) 2001-2005⁹¹.

Ces expériences ont été très profitables, car elles m'ont permis de découvrir en profondeur les actions entreprises par la direction de la communication, de comprendre les différentes étapes et contraintes de réalisation d'un support de communication (aspects rédactionnels et de mise en page, aspects techniques, contraintes juridiques, impression et diffusion...), et plus largement d'être initiée à la gestion de projets de communication.

Ces diverses activités réalisées au sein de la direction de la communication de Chambéry Métropole ont été enrichies, au fil de ces quatre mois de stage, par des échanges privilégiés avec le service archives et documentation. En effet, si mon stage a davantage été tourné vers des problématiques de communication que vers la documentation, celle-ci n'a pas été absente de mes préoccupations.

⁹⁰ Voir ci-dessus p. 32.

⁹¹ Voir pièce jointe.

Chambéry Métropole est, nous l'avons assez répété, une institution jeune, dont les services et les actions se mettent progressivement en place : son service archives et documentation est ainsi encore en pleine structuration. Le service est actuellement constitué d'une seule personne, recrutée au mois d'octobre 2002 et chargée à la fois de la mise en place et de la gestion des archives et de la documentation.

Cette année écoulée a été consacrée en priorité à l'aménagement d'une salle d'archives, au récolement, au classement et à l'indexation du fonds d'archives.

Depuis quelques mois, une réflexion a également été engagée sur l'organisation de la documentation en interne, problématique qui rejoint celle du groupe de travail (auquel l'archiviste-documentaliste participe) sur les systèmes d'information et les technologies de l'information et de la communication à Chambéry Métropole⁹². Une enquête par questionnaires devrait être prochainement conduite auprès du personnel, afin d'identifier les attentes et les besoins réels des utilisateurs en matière de documentation.

Soulignons que le service archives et documentation ne dispose pour l'instant d'aucun logiciel documentaire spécialisé : les bases de données actuelles ont été réalisées sous excel, et leur consultation est effectuée sur demande par l'archiviste-documentaliste. Autant dire que le chantier de la documentation à Chambéry Métropole a encore de beaux jours devant lui...

Dans ce contexte, l'archiviste-documentaliste s'efforce de développer peu à peu l'offre et les services documentaires de l'institution, avec la mise en place d'une gestion centralisée des abonnements (presse quotidienne et périodiques), la réalisation régulière d'une revue de sommaires, une veille documentaire, et prochainement l'aménagement d'un espace de lecture et de consultation.

Le site Internet devrait également constituer à terme un outil précieux pour le service archives et documentation, avec un catalogue en ligne, la présentation de revues de presse, de brèves, d'inventaires, voire d'expositions virtuelles...

⁹² Voir ci-dessus p. 45. On pense ainsi par exemple aux possibilités offertes par les outils de GED.

Conclusion

Ce stage de quatre mois au sein de la direction de la communication de Chambéry Métropole a été l'occasion de vivre une expérience professionnelle très forte. Ma mission de stage, mais aussi les multiples autres activités réalisées, se sont révélées particulièrement passionnantes.

J'ai eu la chance de travailler auprès de personnes chaleureuses et accueillantes, membres du personnel ou élus, qui ont su me conseiller et m'accompagner tout au long de ma mission. Cet environnement de travail favorable, associé à un confort matériel appréciable - bureau personnel avec poste informatique, accès à Internet par ADSL et téléphone -, m'a permis de réaliser ma mission de stage dans les meilleures conditions.

Sur le plan professionnel, ma mission de stage a été réalisée dans les formes et selon le planning prévu, et a semble-t-il répondu aux attentes de la direction de la communication de Chambéry Métropole. Celle-ci dispose aujourd'hui d'un cahier des charges et d'un projet d'arborescence opérationnels, ainsi que d'un dossier complémentaire complet⁹³.

Seul petit bémol, mais qui est propre aux termes du contrat (une durée de stage de quatre mois, dont le prolongement sous la forme d'un contrat de travail ne peut être envisagé pour des raisons politiques et de rigueur budgétaire tout à fait concevables), le sentiment d'une expérience inachevée, et le regret de ne pouvoir poursuivre un projet qui se révèle en tous points passionnant⁹⁴...

Cette expérience de stage s'est somme toute avérée très profitable, puisqu'elle a permis à Chambéry Métropole d'engager dans les meilleures conditions son projet de site Internet, et m'a personnellement donné l'occasion de faire la preuve de mes compétences, et de mieux connaître et me faire connaître du réseau des professionnels de la communication, à l'échelle locale et nationale.

⁹³ Voir ci-dessus pp. 56-57.

⁹⁴ Le poste de chargé de communication PAO/Internet qui vient d'être créé ne correspond pas à mon profil, raison pour laquelle ma candidature n'a pas été retenue : il s'agit d'un poste de catégorie B, or mon niveau d'études me destine plutôt à un poste d'encadrement, c'est à dire de catégorie A. Je ne possède en outre pas les compétences en infographie requises.

Bibliographie

Les collectivités locales et les EPCI

Ouvrages et rapports

1. **CHAMBERY METROPOLE.** *Le guide pratique de l'élu communautaire.* Chambéry : Communauté d'agglomération Chambéry Métropole, avril 2002, 30 p.
2. **CHAMBERY METROPOLE.** *Rapport annuel d'activités 2001.* Chambéry : Communauté d'agglomération Chambéry Métropole, 2002, 95 p.
3. **CHAMBERY METROPOLE.** *Rapport annuel d'activités 2002.* Chambéry : Exit, juin 2003, 52 p.
4. **CHAMBERY METROPOLE. DIRECTION DES DECHETS.** *Environnement - Filière déchets solides : rapport annuel d'activités 2002.* Chambéry : Communauté d'agglomération Chambéry Métropole, avril 2003, 42 p.
5. **CHAMBERY METROPOLE. SERVICE DE L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT.** *Rapport annuel d'activités détaillé 2002.* Chambéry : Communauté d'agglomération Chambéry Métropole, 2003, 76 p.
6. **CHAMBERY METROPOLE. MISSION DEVELOPPEMENT PROSPECTIVE.** *Dynamiques et enjeux. Réflexion préalable au projet et au contrat d'agglomération.* Chambéry : Mission Développement Prospective (MDP), juin 2003, 39 p.
7. **ESPRIT PUBLIC.** *Communauté d'agglomération Chambéry Métropole. Mission d'étude pour la réalisation du plan de communication : rapport définitif.* Lyon : Esprit Public, 24 octobre 2002, 24 p.
8. **QUILLIEN, Philippe-Jean.** *Les collectivités territoriales en 15 leçons.* Paris : Ellipses, 2002, 250 p.

Périodiques et articles de périodiques

9. Le Journal du Parlement : dossier Savoie (supplément), Office de Publications Administratives et Sociales (éditeur délégué), 2003, 84 p.

Documents électroniques et sites Internet

10. **ASSEMBLEE DES COMMUNAUTES ET DES PAYS DE FRANCE :** <www.intercommunalites.com> (consulté le 6 septembre 2003).

11. **BERNARD BRUNHES (GROUPE).** *Les collectivités territoriales se mettent aux nouvelles technologies.* Les Cahiers du groupe Bernard Brunhes, février 2002, n°8, 92 p. [**en ligne**]. Disponible sur : <www.brunhes.com/EtudLigne/Cahiers/8/Cahier8.htm> (consulté le 10 septembre 2003).
12. **CARREFOUR DES COLLECTIVITÉS LOCALES :** <www.carrefourlocal.org> (consulté le 8 septembre 2003).
13. **COLLECTIVITES LOCALES.COM :** <www.collectiviteslocales.com> (consulté le 8 septembre 2003).
14. **REPUBLIQUE FRANCAISE. PREMIER MINISTRE. SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT :** <www.internet.gouv.fr> (consulté le 10 septembre 2003).
15. **JOURNAL DU NET.** *Dossier : Collectivités locales et nouvelles technologies de l'information* [**en ligne**]. Disponible sur : <www.journaldunet.com/dossiers/collectivites> (consulté le 6 septembre 2003).
16. **LA GAZETTE DES COMMUNES, DES DEPARTEMENTS, DES REGIONS :** <www.lagazettedescommunes.com> (consulté le 6 septembre 2003).
17. **LOCALTIS :** <www.localtis.fr> (consulté le 6 septembre 2003).
18. **TERRITORIAL.FR :** <www.territorial.fr> (consulté le 6 septembre 2003).
19. *Loi n°92-125 du 6 février 1992 d'orientation relative à l'administration territoriale de la République (LOATR, dite loi Joxe-Marchand)* [**en ligne**]. Disponible sur : <www.legifrance.gouv.fr/texteconsolide/MCEBB.htm> (consulté le 27 août 2003).
20. *Loi n°99-533 du 25 juin 1999 d'orientation pour le développement et l'aménagement durable du territoire (LOADDT)* [**en ligne**]. Disponible sur : <www.legifrance.gouv.fr/texteconsolide/MCEBZ.htm> (consulté le 27 août 2003).
21. *Loi n°99-586 du 12 juillet 1999, relative au renforcement et à la simplification de la coopération intercommunale (dite loi Chevènement)* [**en ligne**]. Disponible sur : <www.legifrance.gouv.fr/texteconsolide/MCECA.htm> (consulté le 25 août 2003).
22. *Loi n°2002-276 du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité* [**en ligne**]. Disponible sur : <www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=INTX0100065L> (consulté le 26 août 2003).
23. *Décret n°2002-999 du 17 juillet 2002 relatif aux dispositifs territoriaux de sécurité et de coopération pour la prévention et la lutte contre la délinquance* [**en ligne**]. Disponible sur : <www.legifrance.gouv.fr/WAspad/Visu?cid=22703&indice=1&table=CONSOLID&ligneDeb=1> (consulté le 27 août 2003).

Les technologies de l'information et de la communication

Ouvrages et rapports

24. **BATREAU P., BENSOUSSAN A., FILATRE D., TRICOT H.** *La commune, Internet et les NTIC*. Paris : éd. Foucher, 2000, 96 p.
25. **GUICHARD, Eric (sous la direction de).** *Comprendre les usages de l'Internet*. Paris : éd. Rue d'Ulm / Presses de l'Ecole normale supérieure, 2001, 261 p.
26. **LACROIX, Philippe.** *Webmaster. Concevoir, réaliser, promouvoir, animer un site Internet/Intranet*. Paris : Dunod, 2003, 165 p.
27. **MINISTÈRE DÉLÉGUÉ À L'INDUSTRIE. DiGITIP. SERVICE DES ÉTUDES ET DES STATISTIQUES INDUSTRIELLES. MISSION POUR L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE.** *Mise à jour du tableau de bord du commerce électronique*. Paris : DiGITIP SESSI & INSEE, mai 2003, 89 p.

Périodiques et articles de périodiques

28. **BARTHE, David.** *Les règles applicables aux sites publics locaux*. Journal des Maires, juillet/août 2003, pp. 82-83.
29. **GERMAIN, Michel.** *Intranet et collectivités locales : réalités et perspectives*. Arctus - Syntaxe majeure, avril 2001, 11 p.
30. **MANTOT, Robert.** *Internet : quelle plus-value pour les cadres ?* La lettre du cadre territorial, n°252, 15 avril 2003, pp. 20-28.

Documents électroniques et sites Internet

31. **ADDULACT (Association des développeurs et des utilisateurs de logiciels libres pour les administrations et les collectivités territoriales) :** <www.adullact.org> (consulté le 6 septembre 2003).
32. **ADAE (Agence pour le développement de l'administration électronique) :** <www.adae.pm.gouv.fr> (consulté le 8 septembre 2003).
33. **AIT (Association des internautes territoriaux) :** <www.ait.asso.fr> (consulté le 6 septembre 2003).
34. **APRONET (Association des professionnels Internet des collectivités publiques locales) :** <www.apronet.asso.fr> (consulté le 6 septembre 2003).
35. **ARTESI (Agence régionale des technologies et de la société de l'information) :** <www.artesi.artesi-idf.com/public> (consulté le 8 septembre 2003).

- 36. FUTURINFO** : <www.futurinfo.org> (consulté le 8 septembre 2003).
- 37. MINISTERE DE L'ECONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE. COLLECTIVITES LOCALES** : <www.colloc.minefi.gouv.fr> (consulté le 7 septembre 2003).
- 38. OBSERVATOIRE DES TELECOMMUNICATIONS DANS LA VILLE** : <www.telecomville.org> (consulté le 7 septembre 2003).
- 39. OBSERVATOIRE DES USAGES DE L'INTERNET** : <www.oui.net> (consulté le 7 septembre 2003).

Glossaire

- **Cahier des charges** : document indiquant les caractéristiques que devra présenter une réalisation technique et les différents stades à respecter pour sa mise en oeuvre⁹⁵.
- **Code général des collectivités territoriales (CGCT)** : ensemble de lois (depuis la loi n°96-142 du 21 février 1996) et de règlements (depuis le décret n°2000-318 du 7 avril 2000) applicables aux collectivités territoriales et à leurs groupements. Le CGCT comprend cinq parties : dispositions générales ; la commune ; le département ; la région ; la coopération locale.
- **Décentralisation** : la décentralisation consiste à remettre les compétences décisionnelles à des institutions distinctes de l'Etat, dotées de la personnalité morale et bénéficiant d'une certaine autonomie de gestion. Il existe deux formes de décentralisation : la décentralisation **fonctionnelle** (ou technique, ou par services) donne naissance à des établissements publics, comme les universités, qui sont seulement compétents pour gérer un service public spécifique. La décentralisation **territoriale** profite, elle, à des collectivités territoriales (ou collectivités locales), qui sont dotées d'une compétence générale dans le cadre d'un territoire déterminé : elles bénéficient de la clause générale de compétence.
- **Déconcentration** : la déconcentration consiste à transférer d'importantes compétences décisionnelles à des agents du pouvoir central, placés à la tête des divers services ou circonscriptions de l'Etat, au préfet par exemple.
- **Fiscalité additionnelle** : mode de financement de certains établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre. L'organe délibérant de l'EPCI vote des taux pour les quatre impôts directs locaux (taxe d'habitation, taxe professionnelle, taxe sur le foncier bâti, taxe sur le foncier non bâti) et perçoit les produits correspondants. Pour le contribuable, cette fiscalité s'ajoute à celle des communes, des départements et des régions.
- **Fiscalité spécialisée** : mode de financement de certains EPCI à fiscalité propre, prenant la forme de la taxe professionnelle unique (TPU). L'EPCI

⁹⁵ Source : Le Petit Robert, 1996.

perçoit le produit de la taxe professionnelle correspondant au taux voté par son organe délibérant, les communes adhérentes perdant tout pouvoir sur cet impôt.

- **Internet** : ensemble ouvert de réseaux d'ordinateurs reliés entre eux à l'échelle de la planète qui permet aux utilisateurs de communiquer entre eux et d'échanger de l'information.
- **Technologies de l'information et de la communication ou TIC (anciennement NTIC)** : les technologies de l'information et de la communication désignent l'ensemble des technologies liées aux transmissions des données sous forme numérique. Elles englobent une série d'outils techniques et de services facilitant les échanges en réseau par l'alliance de l'informatique et des télécommunications. Loin de se limiter à Internet et au commerce électronique, elles comprennent la messagerie, l'Intranet, l'Extranet, la visioconférence, les centres d'appels, les échanges de données informatisées (EDI), le travail en commun (groupware et workflow), la circulation des documents sous format électronique, certaines applications de la téléphonie, etc.

Table des annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRES	I
ANNEXE 2 : CAHIER DES CHARGES	XV
ANNEXE 3 : ARBORESCENCE.....	XXXVII

Annexe 1 : Questionnaires



QUESTIONNAIRE

LES (NOUVELLES) TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LES COMMUNES DE CHAMBÉRY MÉTROPOLE

**Merci de bien vouloir retourner ce questionnaire
avant le 15 juillet 2003 au plus tard.**

- CONTACT -

Aksel SALMAN (Stagiaire)

Direction de la Communication de Chambéry Métropole

106, allée des Blachères

73026 Chambéry

Tél. : 04.79.96.87.35 / Poste : 1790

Courriel : aksel.salman@laposte.net

- Veuillez indiquer le nom de votre commune :

.....

- Veuillez indiquer le nom du **responsable Informatique** de votre commune, s'il en existe un :

.....

- Veuillez indiquer le nom du **responsable Communication** de votre commune, s'il en existe un :

.....

I. VOTRE COMMUNE ET INTERNET

1) Votre commune dispose-t-elle d'un site Internet ?

oui non

Si non, passer directement à la page 4, question 2).

a) Si oui, depuis quand votre site existe-il ?

Mois / Année :

b) Par qui votre site a-t-il été réalisé ?

réalisation en interne (indiquer nom, fonctions et coordonnées du réalisateur du site) :

.....
.....
.....
.....

réalisation par un prestataire extérieur (indiquer nom et coordonnées de l'agence et des personnes qui ont réalisé le site) :

.....
.....
.....
.....

c) Par qui votre site est-il géré ?

gestion en interne (indiquer nom, fonction et coordonnées du responsable du site) :

.....
.....
.....
.....

gestion par un prestataire extérieur (indiquer nom et coordonnées de l'agence et des responsables du site) :

.....
.....
.....
.....

d) Votre site est-il régulièrement actualisé ?

- tous les jours
- une à deux fois par semaine
- une à deux fois par mois
- une à deux fois par semestre
- une à deux fois par an
- jamais

e) Disposez-vous d'un compteur permettant de calculer la fréquentation de votre site ? :

- oui non

f) Si oui, quelle est la fréquentation moyenne de votre site (nombre de visiteurs/semaine, par exemple) ?

.....

g) Avez-vous mis en place un dispositif permettant d'évaluer la satisfaction des usagers de votre site (enquête, « courrier des internautes », ...) ?

- oui non

h) Si oui, le(s)quel(s) ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

i) Quelles en sont les conclusions ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....

j) Avez-vous des remarques particulières à faire sur votre site ? (mode de gestion, contenu, ...) :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

k) Veuillez indiquer ci-dessous l'adresse de votre site :

2) Si votre commune ne dispose pas de site Internet, avez-vous un projet de site ?

oui non

a) Si oui, ce projet est-il engagé ?

oui non

b) Votre projet de site est-il ou sera-t-il conduit en interne ou avec un prestataire extérieur ?

exclusivement en interne

Veillez indiquer les noms et coordonnées des personnes responsables du projet, si elles sont déjà identifiées :

.....
.....
.....
.....
.....

exclusivement en externe (prestataire extérieur)

Veillez indiquer les noms et coordonnées des personnes responsables du projet, si elles sont déjà identifiées :

.....
.....
.....
.....
.....

conjointement en interne et avec un prestataire extérieur

Veillez indiquer les noms et coordonnées des personnes responsables du projet, si elles sont déjà identifiées :

♦ En interne :

.....
.....
.....
.....
.....

♦ Prestataire extérieur :

.....
.....
.....
.....
.....

3) **Le site Internet de la communauté d'agglomération Chambéry Métropole est actuellement en cours d'élaboration (première phase de conception : analyse de l'existant et des besoins) :**

a) **Quels types de documents informatiques votre mairie pourrait-elle communiquer pour alimenter le contenu du futur site Internet ?**

Plusieurs réponses possibles.

- documents Word (.doc)
- documents PDF (.pdf)
- documents Excel (.xls)
- photos numériques
- autre. Précisez :

b) **Si vous souhaitez associer votre commune à la réalisation de notre projet, merci de bien vouloir nous indiquer les nom et coordonnées d'une personne référente que nous puissions contacter :**

Nom/Prénom :

Service/Direction :

Tél. :

Fax :

Courriel :

II. VOTRE COMMUNE ET LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

4) **Votre commune dispose-t-elle d'une adresse électronique (courriel) connue du grand public ?**

- oui non

a) **Si oui, veuillez indiquer votre adresse électronique destinée au public :**

b) Indiquez le moyen de communication le plus utilisé entre votre commune et le public (noté de 1 à 6, du plus utilisé au moins utilisé) :

lettre (courrier traditionnel)

fax

courriel

entretien *de visu*

téléphone

autre. Précisez :.....

5) Diriez-vous que les Technologies de l'Information et de la Communication sont :

très présentes dans les activités et projets de votre commune

assez présentes

peu présentes

absentes

6) Commentaires (suggestions, remarques...) :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

La Direction de la Communication de Chambéry Métropole vous remercie pour votre collaboration.

Aksel SALMAN



QUESTIONNAIRE

LE PROJET DE SITE INTERNET DE CHAMBÉRY MÉTROPOLE

**Merci de bien vouloir retourner ce questionnaire
avant le 15 juillet 2003 au plus tard.**

- CONTACT -

Aksel SALMAN (Stagiaire)
Direction de la Communication de Chambéry Métropole
106, allée des Blachères
73026 Chambéry
Tél. : 04.79.96.87.35 / Poste : 1790
Courriel : aksel.salman@laposte.net

DEUX NOTIONS ESSENTIELLES :

- **Les (Nouvelles) Technologies de l'Information et de la Communication ou (N)TIC**

Les (Nouvelles) Technologies de l'Information et de la Communication désignent l'ensemble des technologies liées aux *transmissions des données sous forme numérique*. Elles englobent une série d'outils techniques et de services facilitant les échanges en réseau par l'alliance de l'informatique et des télécommunications.

Loin de se limiter à Internet et au commerce électronique, elles comprennent la messagerie, l'Intranet, l'Extranet, la visioconférence, les centres d'appels, les Echanges de Données Informatisées (EDI), le travail en commun (groupware), la circulation des documents sous format électronique, certaines applications de la téléphonie, ...

- **L'Internet**

Ensemble ouvert de réseaux d'ordinateurs reliés entre eux à l'échelle de la planète qui permet aux utilisateurs de communiquer entre eux et d'échanger de l'information.

Source : D'après <http://www.troyes.cci.fr/fr/strategies/ntic.html>

I. VOTRE PRATIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

1) Selon vous, et dans un cadre de travail, les Technologies de l'Information et de la Communication constituent-elles des outils et services :

Une seule réponse possible pour cette question et les questions suivantes.

- absolument indispensables
- utiles, mais non indispensables
- inutiles pour l'instant, mais vous souhaitez être mieux informé(e) sur le sujet
- inutiles, cela ne vous intéresse pas

2) Dans un contexte privé (famille, loisirs...), les TIC sont-elles pour vous :

- très présentes
- assez présentes
- peu présentes
- absentes

3) Dans un contexte professionnel, les TIC sont-elles pour vous :

- très présentes
- assez présentes
- peu présentes
- absentes

4) Quand vous exercez vos fonctions d'élu(e) (si c'est le cas), les TIC sont-elles pour vous :

- très présentes
- assez présentes
- peu présentes
- absentes

5) Sous quelle forme et dans quelle mesure utilisez-vous les NTIC ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6) Disposez-vous d'un ordinateur personnel (à la maison) ?

oui non

7) Disposez-vous d'un ordinateur sur votre lieu de travail ?

oui non

8) Disposez-vous d'un ordinateur dans votre mairie (si vous êtes un(e) élu(e)) ?

oui non

9) Si vous avez répondu oui aux questions 6, 7 ou 8 : disposez-vous d'un accès à Internet ?

oui non

10) Si oui, disposez-vous d'une liaison haut-débit (ADSL) ?

oui non

11) Utilisez-vous Internet :

- quotidiennement
- une à deux fois par semaine
- une à deux fois par mois
- une à deux fois par an
- jamais

12) Quand vous vous connectez sur Internet, c'est pour :

Plusieurs réponses possibles.

- rechercher une information
- consulter votre messagerie électronique
- participer à un « chat » (discussion en direct)
- vous distraire, vous amuser
- autre. Précisez :
-
-
-
-

13) Seriez-vous intéressé(e) par une présentation des Technologies de l'Information et de la Communication aux élus et au personnel de Chambéry Métropole, assurée par un professionnel ?

oui non

II. LE PROJET DE SITE INTERNET DE CHAMBÉRY MÉTROPOLE

14) Selon vous, de quel type de site Internet la Communauté d'agglomération Chambéry Métropole a-t-elle besoin ?

Indiquer une note de 1 (+) à 5 (-), du plus au moins important.

un site **institutionnel** (faire connaître les activités de Chambéry Métropole, ses missions, sa structure, ses services, ses dirigeants ; identifier les interlocuteurs principaux)

un site **informatif** (publication d'actualités récentes, classement et archivage des informations, recherche multi-critères par mots clés, newsletter, ...)

un site **fédérateur** (dossiers à thème, questions/réponses, revue de presse, ...)

un site **portail** (référencement de nouveaux sites, classés par rubriques et sous-rubriques)

autre. Précisez :

.....
.....
.....
.....

15) Cochez ci-dessous les fonctionnalités que vous souhaiteriez trouver sur le futur site Internet de Chambéry Métropole :

des informations pratiques (plan d'accès aux sites de Chambéry Métropole, horaires d'ouverture au public, ...)

une liste de contacts (e-mail ou adresse/tél./fax des élus, des directeur(trice)s de services de Chambéry Métropole, des partenaires...)

des informations sur les rapports et délibérations du Conseil communautaire (documents téléchargeables, par exemple)

des téléservices et téléprocédures (une téléprocédure permet par exemple de remplir en ligne un formulaire administratif, sans avoir besoin de se déplacer auprès du service concerné)

un Intranet (réseau présentant les mêmes fonctionnalités qu'Internet mais strictement dédié à un groupe défini d'utilisateurs internes, avec accès sécurisé)

un Extranet (réseau présentant les mêmes fonctionnalités qu'Internet mais strictement dédié à un groupe défini d'utilisateurs externes, avec accès sécurisé)

des liens vers d'autres sites, classés par rubrique

- une newsletter régulière envoyée aux internautes
- des dossiers d'actualité
- une rubrique consacrée aux jeunes internautes (présentation pédagogique et simplifiée de la Communauté d'agglomération)
- une version du site en anglais
- autre. Précisez :.....
.....
.....
.....

16) Citez deux sites que vous appréciez :

- a) Nom du site :.....
 Adresse du site :.....
 Ce que vous appréciez dans ce site, c'est (*plusieurs réponses possibles*) :
- son contenu
 - l'organisation de l'information
 - sa présentation graphique
 - son « esprit »
 - autre. Précisez :.....
.....

- b) Nom du site :.....
 Adresse du site :.....
 Ce que vous appréciez dans ce site, c'est (*plusieurs réponses possibles*) :
- son contenu
 - l'organisation de l'information
 - sa présentation graphique
 - son « esprit »
 - autre. Précisez :.....
.....

17) Citez deux sites que vous n'appréciez pas :

- a) Nom du site :.....
 Adresse du site :.....
 Ce que vous n'appréciez pas dans ce site, c'est (*plusieurs réponses possibles*) :
- son contenu
 - l'organisation de l'information
 - sa présentation graphique

son « esprit »

autre. Précisez :.....
.....

b) Nom du site :.....

Adresse du site :.....

Ce que vous n'appréciez pas dans ce site, c'est (*plusieurs réponses possibles*) :

son contenu

l'organisation de l'information

sa présentation graphique

son « esprit »

autre. Précisez :.....
.....

18)Merci de bien vouloir indiquer ci-dessous vos nom et coordonnées :

Nom/Prénom :.....

Commune :.....

Tél. :.....

Fax :.....

Courriel :.....

La Direction de la Communication de Chambéry Métropole vous remercie pour votre collaboration.

Aksel SALMAN

Annexe 2 : Cahier des charges



Cahier des charges - Consultation

Site Internet de Chambéry Métropole

La consultation porte sur :

- la réalisation du site Internet, avec des propositions de choix techniques et logiciels, libres ou propriétaires, et un rôle de conseil en organisation et structuration de l'arborescence et de son contenu,
- l'intégration d'un outil de gestion de contenu (CMS),
- l'hébergement du site Internet,
- le référencement du site Internet.
- En option :
 - formation des utilisateurs (personnel en interne et élus communautaires),
 - réalisation de sites Internet des communes membres de la Communauté d'agglomération qui le souhaiteraient.

Calendrier :

- | | |
|---|---------------------------------|
| - Date limite de remise des offres : | vendredi 31 octobre 2003 |
| - Entretiens (avec des élus de la Commission communication) : | vendredi 21 novembre 2003 |
| - Choix du prestataire et début de la mission : | semaine 49 ou 50 |

Pièces jointes :

- Mission d'étude pour la réalisation du plan de communication (rapport de l'agence Esprit Public, octobre 2002),
- Plan de communication de Chambéry Métropole pour l'année 2003 (document PowerPoint),
- Projet d'arborescence du site Internet (document PowerPoint).

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez contacter Corinne JACQUEMOUD, Directrice de la communication de Chambéry Métropole. Tél. : 04.79.96.87.35

Le contexte

Chambéry Métropole, une Communauté d'agglomération encore mal identifiée et méconnue

Historique

Chambéry Métropole a été créée le 1^{er} janvier 2000. La Communauté d'agglomération est jeune, mais elle s'inscrit dans une longue tradition de coopération intercommunale dans l'agglomération chambérienne :

- 1957 - 1978 : le S.I.A.U.R.C., Syndicat Intercommunal de l'Assainissement et d'Urbanisme de la Région de Chambéry,
- 1978 - 1994 : le S.I.A.C., Syndicat Intercommunal de l'Agglomération Chambérienne,
- 1994 - 1999 : le D.U.C.C., District Urbain de la Cluse de Chambéry,
- 1^{er} janvier 2000 : transformation du D.U.C.C. en Communauté d'agglomération (les Communautés d'agglomération sont des EPCI, Etablissements Publics de Coopération Intercommunale).

Caractéristiques et compétences

Chambéry Métropole regroupe aujourd'hui 16 communes, représentant une population totale de 116 000 habitants (56000 foyers), soit un tiers de la population du département de la Savoie, sur un territoire de 14000 hectares. Les communes membres, rurales ou urbaines, sont les suivantes : Barberaz, Barby, Bassens, Challes-les-Eaux, Chambéry, Cognin, Jacob-Bellecombette, La Motte-Servolex, La Ravoire, Saint-Alban-Leyse, Saint-Baldoph, Saint-Jean-d'Arvey, Saint-Jeoire-Prieuré, Sonnaz, Vérel-Pragondran et Vimines.

Dans le cadre de ses missions, Chambéry Métropole assure un certain nombre de compétences obligatoires et optionnelles :

- L'action et le développement économique (aménagement et gestion des zones d'activités),
- L'aménagement de l'espace et l'organisation des transports et déplacements urbains,
- La politique de l'habitat,
- La mise en œuvre des dispositifs de développement urbain dans le cadre de la politique de la ville,
- L'aménagement et la gestion des voiries d'intérêt communautaire,
- L'eau et l'assainissement,
- La protection et la mise en valeur de l'environnement avec notamment la collecte, la valorisation et l'élimination des déchets ménagers,
- La gestion des équipements culturels et sportifs (piscine et patinoire) d'intérêt communautaire,
- L'aménagement et la gestion des aires d'accueil des gens du voyage,
- La prise en charge du contingent incendie versé au Service Départemental d'Incendie et de Secours,
- L'aménagement des pistes cyclables d'intérêt communautaire,
- La construction et le gros entretien des équipements sportifs pour le compte des lycées publics et privés sous contrat d'association,
- La participation au Comité Intersyndical pour l'Assainissement du Lac du Bourget.

La jeunesse de la Communauté d'agglomération est perçue, par certains de ses agents et élus, à la fois comme un atout et une faiblesse : atout car Chambéry Métropole apparaît comme une structure jeune, dynamique, chargée de mettre en œuvre des projets nouveaux, sinon novateurs, et animée par un personnel récent.

Faiblesse, car Chambéry Métropole souffre aussi d'un déficit d'identité et de visibilité : les habitants de l'agglomération identifient mal cette structure un peu lointaine, méconnue, dont les prestations sont souvent confondues avec celles de la ville de Chambéry.

Dans ce contexte, et à travers ses actions et supports de communication, Chambéry Métropole s'efforce d'asseoir sa légitimité et de construire son identité, en explicitant le rôle de ses services, ses actions et ses projets.

L'enjeu du site Internet est ainsi notamment de répondre à ce besoin de visibilité et de notoriété, mais aussi besoin de compréhension et d'identification, par les habitants comme par l'ensemble des communes membres. Ce nouvel outil doit s'articuler avec les autres actions et supports de communication, dans un souci de complémentarité et d'efficacité.

Objectifs et plan de communication

Chambéry Métropole développe progressivement sa communication, en se dotant des outils et moyens nécessaires.

Ses actions de communication sont conduites par :

- Un Vice-Président, élu communautaire, qui assume la responsabilité de la communication de Chambéry Métropole,
- Une Commission communication, présidée par le Vice-Président et composée d'élus des communes membres,
- Une Direction de la communication, créée en 2002, qui assure la mise en œuvre de la politique de communication de Chambéry Métropole. La Direction de la communication est composée d'une directrice, recrutée au mois de septembre 2002, et d'une chargée de communication, recrutée au mois de décembre 2002, ainsi que d'une secrétaire à temps partagé. **Un quatrième recrutement doit compléter l'équipe à partir du mois d'octobre 2003 : un chargé de communication PAO/Internet aura notamment pour mission d'assurer l'actualisation et l'animation du site Internet, en entretenant notamment les échanges avec le personnel en interne et avec les communes membres.**

Le plan de communication de Chambéry Métropole a été défini au cours de l'année 2002 et pour l'année 2003 :

- Une étude de définition de la stratégie de communication et des moyens nécessaires à la mise en œuvre a été réalisée en 2002 par l'agence Esprit Public (voir rapport ci-joint),
- Un plan de communication opérationnel a été arrêté pour l'année 2003 (voir document ci-joint), avec pour objectifs principaux :
 - le développement de la notoriété de Chambéry Métropole,
 - l'amélioration de l'information de tous les publics,
 - le renforcement du lien de proximité avec les habitants.

Les outils de communication se sont dès lors progressivement mis en place :

- *Les Nouvelles de l'Agglo*, lettre d'information mensuelle (4 pages) destinée aux 400 élus municipaux des 16 communes membres, aux partenaires, ainsi qu'au personnel de Chambéry Métropole (360 agents), imprimée en 1500 exemplaires. Depuis la création des *Nouvelles de l'Agglo* en décembre 2002, voici les numéros parus : n°0 en décembre 2002, suivi des n°1 (février 2003), n°2 (mars-avril 2003), n°3 (mai 2003) et n°4 (juin-juillet 2003),
- *Chambéry Métropole, Le journal de la Communauté d'agglomération*, journal trimestriel grand public (12 pages), imprimé en 60000 exemplaires. Sa publication est trimestrielle (quatre numéros par an). Le premier numéro est sorti à la fin du mois d'août 2003, et le prochain numéro est prévu pour le mois de novembre 2003,
- La mise en place d'une charte graphique et d'une identité visuelle à partir du logo de Chambéry Métropole, confiée à l'agence Crescend'o et dont la livraison est prévue pour le mois d'octobre 2003,
- **Un site Internet, dont la mise en œuvre a débuté au mois de juin 2003, avec l'analyse et la synthèse des besoins et de l'existant à Chambéry Métropole, et la préparation de ce présent cahier des charges,**
- Le développement et l'entretien de nos relations avec la presse locale et régionale, ainsi que la presse nationale spécialisée,
- La collaboration avec les communes membres, notamment dans la réalisation des bulletins et magazines municipaux,
- La participation à des manifestations et événements locaux,
- Des publications thématiques et institutionnelles (rapport d'activités 2002, projet d'annuaire des services...),
- Des actions de communication thématiques et ciblées : collecte sélective des déchets, promotion des modes de transports et déplacements urbains alternatifs, relations avec les entreprises...
- Le projet de montage d'une ou plusieurs expositions, itinérantes ou non.

La mission

La réalisation du site Internet de Chambéry Métropole

1. Les objectifs principaux du site

Il s'agit de mettre en place un site convivial, attractif, créatif et innovant, selon quatre grandes orientations, complémentaires les unes des autres :

Un site institutionnel :

Chambéry Métropole doit être présentée sous une forme institutionnelle, mais dans le cadre de rubriques spécifiques et non de manière globale. Il s'agit ainsi de retracer les grandes étapes de la mise en place des EPCI en général, et de Chambéry Métropole en particulier, en identifiant quelques personnalités phares (afin de « personnifier » un peu Chambéry Métropole) ; d'expliquer l'intérêt et les enjeux de l'intercommunalité d'une manière générale, et en particulier dans l'agglomération chambérienne ; d'identifier les compétences obligatoires, optionnelles et facultatives de Chambéry Métropole, de comprendre ce qu'est « l'intérêt communautaire » ; d'identifier les acteurs de la Communauté d'agglomération, son organisation et son mode de fonctionnement.

L'enjeu est de présenter Chambéry Métropole sous une forme volontariste et dynamique, de démontrer sa légitimité et son utilité.

Un site informatif et pratique :

Le site Internet doit aussi et surtout être un espace de services aux usagers, un site riche en informations pratiques et concrètes.

Le site Internet de Chambéry Métropole s'adresse à un public élargi, et en particulier aux habitants de l'agglomération, lesquels bénéficient des diverses prestations assurées par Chambéry Métropole : distribution d'eau potable, traitement des eaux usées, collecte des ordures ménagères et collecte sélective, traitement des déchets, transports en commun, équipements sportifs d'agglomération (piscines et patinoire), etc.

Dans ce cadre, **le site Internet doit faciliter les échanges entre les services de Chambéry Métropole et leurs usagers, en donnant accès à une information simple et pratique, personnalisable et facile d'accès.** Cette information peut prendre la forme de fiches pratiques, de documents téléchargeables, de téléprocédures, de cartes interactives, d'un service de questions/réponses aux usagers, d'une newsletter, etc.

La réussite d'un tel site dépend de la réactivité des services aux courriels des usagers (au minimum un accusé de réception dans les 24 heures) et de la qualité des réponses apportées, ainsi que de l'actualisation régulière (quotidienne ou bi-hebdomadaire) des informations mises à disposition.

Le site Internet doit mettre en exergue les compétences de la Communauté d'agglomération et les services offerts au quotidien, en un mot « montrer ce qui fait la vie de Chambéry Métropole » : **il doit susciter chez les habitants un sentiment d'appartenance vis-à-vis de l'agglomération, ceux-ci doivent se sentir impliqués au quotidien, avoir accès à des informations « de proximité ».**

Le site Internet doit aussi permettre un accès aux délibérations du conseil communautaire (délibérations à l'ordre du jour du prochain conseil communautaire et délibérations des précédents conseils communautaires, indexées et archivées), sous la forme de documents téléchargeables, ainsi que l'accès à une documentation en ligne (archives/documentation contemporaine).

Il doit également fournir, de manière synthétique et simplifiée, des informations sur le projet d'agglomération, et d'une manière générale sur les grands projets en cours qui engagent l'avenir de la Communauté d'agglomération.

Notons enfin l'importance d'un espace « Presse », qui permette l'accès en ligne à des dossiers de presse et photos numériques, relatifs aux actions et événements de la Communauté d'agglomération.

Un site interactif et fédérateur :

Le site Internet de Chambéry Métropole a vocation à être un espace de discussion et d'échanges : il doit être un lieu vivant, animé par des forums de discussion, des chats, et tourné vers l'interactivité.

Certains élus insistent sur la notion de démocratie participative et sur l'importance que le site Internet soit à l'écoute des habitants de l'agglomération et réponde à leurs interrogations : le site Internet doit en ce sens représenter un lieu de débat et d'expression.

Pour que cet accès à l'information et au débat soit facilité pour le grand public, l'arborescence du site Internet doit être la plus simple et la plus logique possible : sommaire accessible en permanence et facilement repérable, ainsi que plusieurs autres rubriques générales : retour à l'accueil, contacts, FAQ, moteur de recherche, plan du site, mentions légales, crédits, par exemple placées dans un bandeau en bas de la page web.

Un site portail :

Le site Internet de Chambéry Métropole doit également fournir des informations sur les 16 communes qui forment la Communauté d'agglomération.

Il s'agit de présenter de manière synthétique et homogène, par exemple sous la forme de « fiches pratiques » et d'une carte interactive, les 16 communes de la Communauté d'agglomération : informations institutionnelles (noms des élus, coordonnées de la mairie, horaires administratifs), quelques lignes de présentation de la commune (atouts, spécificités), quelques chiffres (superficie, nombre d'habitants, économie, km de voiries...), liens vers les sites communaux existants et futurs.

Le site Internet de Chambéry Métropole peut ainsi jouer le rôle de « vitrine » pour ces communes, et leur donner davantage de visibilité. En échange, les communes doivent aussi être en mesure de fournir une information régulièrement actualisée, afin de ne pas réduire cet espace d'expression à une vitrine institutionnelle, et le considérer bel et bien comme un lieu de vie et d'échanges.

Le site Internet de Chambéry Métropole doit être conçu de manière à respecter ces quatre grandes orientations, la plus importante étant le service aux usagers (« un site informatif et pratique »).

2. Les relations avec la stratégie de communication

Le site Internet de Chambéry Métropole s'inscrit à part entière dans le plan de communication global de la Communauté d'agglomération, décrit ci-dessus. Il doit être conçu comme un **outil de communication**, complémentaire des autres actions et supports de communication, mais aussi comme un véritable **outil de travail**. En ce sens, le site Internet doit à la fois servir la stratégie de communication publique et la stratégie de communication interne de Chambéry Métropole. Nous envisageons en effet à moyen terme de développer, en complément du site Internet, un Intranet et un Extranet de type collaboratif, c'est-à-dire conçus comme de véritables outils de travail et lieux d'échanges, en interne et avec nos partenaires.

Le site Internet comporte des spécificités inhérentes aux technologies de l'information et de la communication, et celles-ci doivent être clairement comprises par l'ensemble des acteurs de Chambéry Métropole, agents et élus : rapidité d'accès et de transmission de l'information, possibilités techniques (son, image, interactivité), contexte technologique et socio-économique (accès à Internet, ADSL...) en permanente évolution, etc.

A l'occasion de la mise en place de son site Internet, Chambéry Métropole souhaite développer une politique de communication en faveur des technologies de l'information et de la communication. Dans cette optique, deux points apparaissent particulièrement importants :

- **l'information et la formation du personnel et des élus sur ces nouvelles technologies, et en particulier : navigation et recherche d'informations sur Internet et utilisation d'outils de gestion de contenu web, dans un premier temps, puis utilisation d'outils de travail collaboratif (groupware) et de gestion des flux d'information (workflow), intégrés à un Intranet et Extranet, dans un second temps,**
- la mise en place et/ou le développement d'Espaces Publics Numériques et de bornes d'accès public à Internet, afin de permettre un accès le plus large possible à Internet parmi la population de la Communauté d'agglomération.

Enfin, la mise en place du site Internet ne peut se faire sans la collaboration active de l'ensemble des directions et services de Chambéry Métropole, ainsi que des communes membres, qui devront identifier chacun en interne une ou plusieurs personnes référentes, chargées de faciliter l'actualisation et la transmission des informations. Il est certain que le site Internet ne pourra être une réussite que si les agents et les élus s'investissent dans ce projet et y collaborent activement.

Concernant l'organisation de la transmission des informations, celle-ci doit être la plus simple et la plus efficace possible, par exemple au moyen d'**outils de gestion de contenu web** : l'enjeu est de pouvoir associer le plus et le mieux possible les services de Chambéry Métropole à l'actualisation du contenu du site Internet, dans un esprit collectif et collaboratif.

L'organisation de la transmission des informations en interne, mais aussi avec les communes et les partenaires, doit faire l'objet d'une procédure qui prenne en compte les besoins d'authentification et de protection des documents, ainsi que les exigences juridiques.

Les candidats sont invités à faire des propositions d'organisation du projet en interne, et d'outils de gestion de contenu web (formation des utilisateurs comprise).

3. Les cibles

Le public auquel le site Internet s'adresse est par définition très large. Un certain nombre de segments d'utilisateurs ont été identifiés, présentés ci-dessous :

Cibles principales :

- Les habitants des 16 communes membres de la Communauté d'agglomération (« de 7 à 77 ans »),
- **Les usagers - particuliers, entreprises ou communes¹ - des services de Chambéry Métropole : eau, déchets, transports, équipements collectifs d'agglomération, politique de la ville, développement local urbain, développement économique, marchés publics...**
- L'ensemble des agents de Chambéry Métropole,
- Les élus communautaires (élus municipaux délégués des 16 communes membres),
- Les membres des différentes commissions² et instances consultatives³ de Chambéry Métropole,
- Les services municipaux des 16 communes membres de la Communauté d'agglomération,
- Les partenaires publics et privés de la Communauté d'agglomération (institutions, associations, bailleurs sociaux, etc.),
- Les acteurs économiques, existants ou potentiels, de l'agglomération,
- La presse locale, régionale et nationale et autres relais d'opinion,
- Les étudiants qui étudient ou souhaitent étudier dans l'agglomération (et qui recherchent des informations sur les conditions de logement, le contrat d'abonnement à l'eau, les transports, etc.).

Cibles secondaires :

- L'ensemble des élus locaux (élus municipaux, conseillers généraux et régionaux, parlementaires),
- Les collectivités locales de la région et à l'échelle nationale,
- Les touristes, français et étrangers,
- Toutes les personnes qui souhaiteraient obtenir des informations sur Chambéry Métropole, quelles qu'elles soient.

¹ Communes membres ou non de Chambéry Métropole.

² Commission d'appel d'offres, Commission des finances, Commission du projet et du contrat d'agglomération, Commission de l'eau et de l'assainissement, Commission communication, Commission transports et déplacements urbains, Commission infrastructures et voiries, Commission politique de la ville, Commission développement économique, Commission équipements d'agglomération et vie associative, Commission habitat et gens du voyage, Commission emploi, insertion, action sociale, Comité technique paritaire, Commission collecte et traitement des déchets, Commission d'évaluation et de transfert des charges.

³ Conseil de développement, Commission consultative des services publics locaux (CCSPL), Conseil communautaire de sécurité et de prévention de la délinquance (CCSPD).

4. La structure générale du site et la navigation

L'arborescence qui est présentée ci-dessous est indicative et évolutive. Elle respecte les préconisations qui ont été formulées au cours des entretiens avec les directeurs de services et les élus communautaires, et s'inspire aussi d'exemples d'autres sites de Communautés d'agglomération.

Les menus : menu des rubriques et menu fonctionnel

Un menu permanent doit être placé dans chacune des pages (et non dans un cadre), plutôt à l'horizontale en haut de la page. Ce menu doit être hiérarchisé (rubriques et sous-rubriques), et développé grâce à l'action de l'internaute.

Les rubriques doivent être présentées par des titres ou éventuellement par un couple pictogramme/titre.

Les entrées fonctionnelles (retour à l'accueil, contacts, FAQ, accès Intranet/Extranet, plan du site, moteur de recherche, mentions légales, crédits...) doivent être placées dans chacune des pages, à l'horizontale et en bas de page. Ces rubriques doivent être présentées par des titres ou éventuellement par un couple pictogramme/titre.

Les modes de navigation et de repérage dans le site

Le mode de navigation dans le site doit être le plus clair et le plus simple possible. Le nombre de clics pour revenir à la première page de consultation doit rester raisonnable.

Des boutons de navigation devront être placés sur chaque page, sous la forme de titres (page précédente, page suivante, haut de page, ...) ou de pictogrammes (flèches).

Le mode de repérage doit permettre à l'internaute de savoir en permanence sur quelle page du site il se trouve. Il pourrait par exemple s'agir de marquer, dans le menu, les rubriques et sous-rubriques « actives » d'une couleur significative, ainsi que d'indiquer le chemin d'accès à la page active par « Vous êtes sur la page : Accueil > Qui sommes-nous ? > L'organigramme de l'agglomération », par exemple en haut de page, sous le menu permanent.

Les rubriques et sous-rubriques (les intitulés et l'arborescence ne sont pas définitifs)

Le projet d'arborescence du site Internet (schémas) est présenté en pièce jointe (voir document PowerPoint).

5. Le contenu et les sources d'information

Les éléments à intégrer (textes, photos, illustrations, animations, sons, vidéos...) dans les pages décrites ci-dessous peuvent être statiques ou dynamiques. Les textes peuvent être placés directement dans les pages ou insérés dans des tableaux de mise en forme.

La plupart des éléments devront être créés, et les éléments existants (documents Word, Excel, PDF, photos numériques, cartographie) devront subir des modifications.

Les bases de données qui existent à l'heure actuelle à Chambéry Métropole sont enregistrées sous des formats divers et variés : Oracle, Access, Excel... et Word.

Les informations destinées à alimenter le contenu du site Internet seront fournies par les directions et services de Chambéry Métropole, selon leur domaine de compétence, ainsi que par la Direction de la communication, et par les services concernés des communes membres.

Une ou plusieurs personnes référentes seront au préalable identifiées dans chaque service de Chambéry Métropole et dans chaque commune, qui assureront le relais avec le prestataire et la direction de la communication pour la production et la transmission des éléments nécessaires. **La direction de la communication assurera un rôle de pilotage et de coordination du projet.**

Il est évident que le contenu du site devra être régulièrement actualisé, à un rythme par exemple bi-hebdomadaire, grâce à la mise en place d'un outil de gestion de contenu web simple et performant. **L'actualisation et l'animation du site seront assurées en interne par le chargé de communication PAO/Internet qui a été recruté à la direction de la communication.**

Il est important de noter que le contenu du site Internet sera réalisé par étapes :

- **étape 1 (court terme) : réalisation du contenu et des fonctionnalités de base (indiqués en texte normal),**
- **étape 2 (moyen terme) : réalisation du contenu et des fonctionnalités avancées (indiqués en *italique souligné*),**
- **étape 3 (long terme) : réalisation du contenu et des fonctionnalités encore plus avancées (indiqués en *italique gras souligné*).**

Nota : les textes soulignés en pointillés indiquent un contenu facultatif, présent selon l'actualité.

Page d'accueil

Contenu :

- **Actualité** (flashes infos en milieu de page) : informations factuelles et illustrées sous forme de textes courts, régulièrement actualisées, couvrant les différents champs de compétences de Chambéry Métropole, avec des liens hypertextes (par exemple : [Lire la suite](#)).
- **Agenda** : agenda public de Chambéry Métropole, dans un encadré : prochains conseils communautaires, événements, rendez-vous sportifs, culturels et de loisir, avec des liens hypertextes.
- **Chambéry Métropole** (texte avec photo) : dimensions régionale, nationale et internationale de l'agglomération, attractivité économique et touristique, avec liens hypertextes. Lien vers une page de présentation en anglais.
- **Newsletter** : possibilité de s'abonner à la newsletter (bi-hebdomadaire ? mensuelle ?), en indiquant son adresse électronique : lien vers un FORMULAIRE DE CONTACT. La newsletter est ensuite envoyée automatiquement à l'abonné (push), à chaque nouvelle parution.
- **Pop-up** : change en fonction de l'actualité et de la période considérée (saison). Par exemple : « Rentrée étudiante », du mois de juillet au mois d'octobre, « Semaine du transport public », « Un été au ciné », « Soirée mousse », annonce d'un chat, etc. Le pop-up doit posséder un lien vers la page du site qui traite du sujet.
- **Comarquage** : lien vers le site Service Public.

1. Qui sommes-nous ? (RUBRIQUE 1)

a. **Un peu d'histoire**

Contenu : la décentralisation territoriale et la coopération intercommunale expliquées en quelques mots et quelques dates, à l'échelle locale (chronologie illustrée - et animée ?) et nationale.

b. **Nos missions**

Contenu : explication de la notion d'intérêt communautaire, détail des compétences obligatoires, optionnelles et facultatives assumées par Chambéry Métropole.

c. **L'organigramme de l'agglomération**

Contenu :

- Organigramme du personnel administratif : directions et services de Chambéry Métropole, avec coordonnées complètes, possibilité de mailing. L'organigramme doit être facilement compréhensible et convivial.
- Organigramme des élus : Président et Vice-Présidents (photos ?), composition du bureau, des commissions (par thème), des instances consultatives, du conseil communautaire (par commune), avec coordonnées complètes, possibilité de mailing.

d. **Les moyens financiers**

Contenu : données budgétaires (à présenter sous forme textuelle et graphique).

e. **Les délibérations**

Contenu :

- Accès par catalogue (recherche simple ou recherche multicritères) aux délibérations proposées à l'ordre du jour du prochain conseil communautaire et du bureau (titre, sommaire, résumé) et aux délibérations validées et archivées (titre, sommaire, résumé, avec possibilité de télécharger le document) : BASE DE DONNEES ET INTERFACE DE CONSULTATION A REALISER : ACHAT DE LICENCE OU DEVELOPPEMENT SPECIFIQUE ? (NB : doivent également être harmonisées les présentations des délibérations : charte graphique, document type).
- Agenda des prochains conseils communautaires : date, heure, lieu de réunion.

f. **Le rapport d'activités 2002**

Contenu : illustration de la Une, sommaire, résumé, FORMULAIRE DE CONTACT OU téléchargement au format PDF.

2. Nos services (RUBRIQUE 2)

a. **Les transports et déplacements urbains**

Contenu :

- STAC (Service des Transports de l'Agglomération Chambérienne) : plan du réseau (CARTOGRAPHIE INTERACTIVE), horaires (téléchargement au format PDF, *comme sur le site de la SNCF*), tarifs, démarches à suivre pour acheter des titres de transports, texte de présentation générale (nombre de véhicules, le contrat avec le STAC...). **EN ATTENTE D'UN FUTUR SITE INTERNET DU STAC / PREVOIR UN LIEN VERS CE SITE QUAND IL EXISTERA.**
- Vélo : plan des pistes cyclables (CARTOGRAPHIE INTERACTIVE) ; Vélostation : horaires d'ouverture, tarifs, démarches à suivre pour bénéficier des services de la Vélostation, texte de présentation générale (nombre de vélos, ...).
- Flash infos : actualité, nouveautés...
- Dossiers d'actualité : par exemple : le Plan de déplacements d'entreprises (PDE), l'enquête publique du Plan de déplacements urbains (PDU), le Plan de déplacement pour les scolaires, ...

b. **Le développement local urbain et la politique de la ville**

Contenu :

- Faire financer son projet : explication des procédures à suivre, téléchargements de dossiers de demandes de subventions.
- Le logement social : coordonnées des OPAC, SAIEM, etc. (liens vers les sites existants).
- Informations sur le PLIE (Plan local d'insertion économique)
- Informations sur l'OPAH (Opération programmée d'amélioration de l'habitat)
- Informations sur la gestion urbaine de proximité : prévention et sécurité
- Informations sur la gestion des aires d'accueil des gens du voyage
- Flash infos : actualité, nouveautés...
- Dossiers d'actualité :?

c. **L'eau et l'assainissement**

Contenu :

- Présentation de l'eau et de l'assainissement dans l'agglomération : adaptation du CD-Rom sur le cycle de l'eau (en cours de fabrication).
- Informations actualisées chaque semaine sur la qualité et la dureté de l'eau (CARTOGRAPHIE INTERACTIVE par secteur → indiquer la ou les communes qui correspondent à chaque secteur).
- Facture d'eau : tarifs de l'année en cours, estimation de sa facture sous forme ludique, en fonction de critères définis (actualisation annuelle avec les nouveaux tarifs) : ANIMATION.

- **Consultation de la fiche personnelle d'abonné : BASE DE DONNEES EXISTANTE ET INTERFACE DE CONSULTATION A REALISER : ACHAT DE LICENCE OU DEVELOPPEMENT SPECIFIQUE ?**
- **Contrats d'abonnement eau téléchargeables ou en ligne (« pré-contrats » : on se déplace pour validation) et résiliation des contrats d'eau directement en ligne : signature électronique.**
- Informations sur les procédures et démarches à suivre, pour les usagers : fiches pratiques et règlements consultables en ligne.
- JEU INTERACTIF sur l'eau.
- Flash infos : actualité des travaux et coupures d'eau, nouveautés... (Attention : prévoir en simultanément l'envoi automatique d'un courriel à la mairie concernée (préciser les secteurs concernés)).
- Dossiers d'actualité :?

d. La collecte et le traitement des déchets

Contenu :

- Expliquer comment trier ses déchets (collecte sélective, déchets verts, verre), à quoi cela sert, informer sur les quantités de déchets collectés (collecte valorisée et collecte éliminée) : ANIMATION.
- JEU INTERACTIF sur la collecte sélective.
- Dates et horaires de passage de la collecte des ordures ménagères et de la collecte sélective (CARTOGRAPHIE INTERACTIVE : recherche par n° et nom de rue du domicile personnel).
- Emplacements et horaires des déchetteries (CARTOGRAPHIE INTERACTIVE: recherche par n° et nom de rue du domicile personnel).
- Flash infos : actualité, nouveautés, informations sur les composteurs individuels, lancement de la nouvelle collecte sélective.
- Dossiers d'actualité : avenir de l'usine d'incinération des ordures ménagères (UIOM), ...

e. Les équipements sportifs d'agglomération

Contenu :

- Piscine de Buisson Rond : horaires, tarifs, cours et prestations, fonctionnement casiers/vestiaires, PHOTOS OU SÉQUENCES VIDÉO/SUR LES COURS D'AQUAGYM ? ; Flash infos : actualité des compétitions, manifestations, travaux, ...
- Piscine du Stade : horaires, tarifs, cours et prestations, fonctionnement casiers/vestiaires ; Flash infos : actualité des compétitions, manifestations, travaux, ...
- Patinoire de Buisson Rond : horaires, tarifs, cours et prestations, PHOTOS OU SÉQUENCES VIDÉO/SUR LES SOIRÉES À THÈME MENSUELLES ; Flash infos : actualité des compétitions, manifestations, travaux, ...
- Dossiers d'actualité : projet de grand équipement, ...

f. Le développement économique

Contenu :

- Présentation générale des atouts et de la stratégie de développement économique de Chambéry Métropole : secteurs de développement, relations avec les entreprises, ...
- Informations économiques, et informations sur le regroupement des zones d'activité économique (ZAE).
- Présentation des services assurés (sous la forme d'une fiche pratique).
- CARTOGRAPHIE INTERACTIVE des zones d'activités.
- Présentation du parc d'activités de Côte-Rousse.
- Flash infos : actualité, nouveautés, agenda des réunions de présentation stratégique avec les entreprises...
- Dossiers d'actualité : travaux en cours, ...

g. Les marchés publics

Contenu : accès aux appels d'offres de marchés publics : BASE DE DONNEES ET INTERFACE DE CONSULTATION A REALISER : ACHAT DE LICENCE OU DEVELOPPEMENT SPECIFIQUE ?

3. Les dossiers d'actualité (RUBRIQUE 3)

a. Les grands projets

Contenu : présentation synthétique des grands projets d'agglomération, et notamment du projet et du contrat d'agglomération (WEBCAM ? Photos de suivi des chantiers ?), et du rôle du conseil de développement.

b. Les dossiers en cours

Contenu : présentation thématique des dossiers d'actualité.

4. Les communes (RUBRIQUE 4)

a. Carte interactive des communes

Contenu : CARTE INTERACTIVE présentant l'ensemble des communes et quelques données chiffrées : population, nombre de délégués titulaires et suppléants. Cliquer sur la carte donne accès à la « fiche d'identité » de la commune (nouvelle fenêtre ou non ?) :

b. Barberaz

c. Barby

d. Bassens

e. Challes-les-Eaux

f. Chambéry

- g. **Cognin**
- h. **Jacob-Bellecombette**
- i. **La Motte-Servolex**
- j. **La Ravoire**
- k. **Saint-Alban-Leysse**
- l. **Saint-Baldoph**
- m. **Saint-Jean-d'Arvey**
- n. **Saint-Jeoire-Prieuré**
- o. **Sonnaz**
- p. **Vérel-Pragondran**
- q. **Vimines**

Contenu : informations institutionnelles (noms des élus, coordonnées de la mairie, horaires administratifs), quelques lignes de présentation de la commune (atouts, spécificités), quelques chiffres (superficie, nombre d'habitants, économie, km de voiries...), liens vers les sites communaux existants.

5. L'agglomération en 3D (RUBRIQUE 5)

Contenu : VISITE VIRTUELLE ET INTERACTIVE DU TERRITOIRE DE L'AGGLOMÉRATION EN 3D, avec localisation des communes, des déchetteries, des puits et sources, des zones d'activités, des équipements sportifs d'agglomération.

6. S'informer / Se documenter (RUBRIQUE 6)

a. **Presse et communication**

Contenu :

- Communiqués de presse et photos, avec un accès thématique (accès EXTRANET, réservé aux services communication des communes et à la presse ?).
- Le Journal de Chambéry Métropole : illustration de la Une, sommaire, FORMULAIRE DE CONTACT OU téléchargement au format PDF.

b. **Archives et documentation**

Contenu :

- Accès par catalogue (recherche simple ou recherche multicritères) aux archives de Chambéry Métropole : fonds disponibles (notice complète et localisation), que le public peut venir consulter sur place : BASE DE DONNEES ET INTERFACE DE CONSULTATION A REALISER : ACHAT DE LICENCE OU DEVELOPPEMENT SPECIFIQUE ?
- Brèves, revues de presse hebdomadaire, expositions virtuelles, inventaires...

7. Emploi (RUBRIQUE 7)

Contenu :

- Offres d'emplois publics dans l'agglomération : offres d'emploi à Chambéry Métropole et dans les seize communes de l'agglomération. Possibilité de déposer sa candidature par courriel ?
- Liens vers des sites utiles : CNFPT, Carrières publiques, etc.

8. Annuaire (RUBRIQUE 8)

Contenu : BASES DE DONNÉES À RÉALISER + MOTEUR DE RECHERCHE (RECHERCHE MULTICRITERES)

- Nos partenaires : partenaires institutionnels et privés.
- Culture et patrimoine : liens vers associations et structures culturelles.
- Sport et détente : liens vers associations et structures sportives.
- Tourisme : liens vers offices du tourisme de Chambéry et Challes-les-Eaux, Comité départemental du tourisme de Savoie, ...

9. Votre site (RUBRIQUE 9)

Contenu :

- Enquête en ligne : enquêtes en ligne sur satisfaction des usagers, en quelques questions fermées simples (transports en commun, tri sélectif...) : FORMULAIRE en ligne. Résultats commentés des enquêtes achevées.
- Le FORUM des internautes : par exemple forum sur le projet d'agglomération. Forum modéré : par qui ?
- Créer son profil : enregistrement de nos coordonnées et préférences (FORMULAIRE avec cases à cocher et mots-clés) pour ensuite recevoir de manière automatique par courriel les infos qui nous intéressent (PUSH).

10. Nous contacter (RUBRIQUE 10)

Contenu : FORMULAIRE DE CONTACT avec possibilité de choisir son destinataire.

11. Foire aux questions (RUBRIQUE 11)

Contenu : questions/réponses les plus fréquentes, classées par ordre alphabétique avec index.

12. Intranet/Extranet (RUBRIQUE 12)

Contenu : accès à l'interface d'accueil du futur Intranet/Extranet collaboratif (saisie du login et du mot de passe).

13. Plan du site (RUBRIQUE 13)

Contenu : plan du site détaillé et avec des liens actifs, présenté sous une forme conviviale et originale.

14. Rechercher (RUBRIQUE 14)

Contenu : MOTEUR DE RECHERCHE dans le site (recherche simple et recherche multicritères).

15. Mentions légales (RUBRIQUE 15)

Contenu :

- Le n° CNIL.
- Le nom du directeur de publication.
- Les noms et coordonnées physiques de l'hébergeur.
- La raison sociale et l'adresse physique de Chambéry Métropole.

16. Crédits (RUBRIQUE 16)

Contenu : noms et coordonnées du (des) prestataire(s).

6. Les aspects graphiques

L'aspect général des pages doit tenir compte des recommandations en matière de charte graphique, dans un souci de cohérence avec les autres supports de communication : couleurs, logos, formes...

La typographie préconisée dans la charte graphique doit être respectée dans la mesure du possible, en fonction des contraintes du langage HTML (attention à la taille et à la couleur des textes, pour leur lisibilité).

La présentation graphique du site Internet doit être simple, ergonomique et fonctionnelle, tout en restant attractive et dynamique. Les candidats peuvent faire preuve de créativité et d'originalité, dans le respect des contraintes de la charte graphique et de « l'esprit » du site.

A titre indicatif, voici quelques sites particulièrement appréciés pour leur présentation graphique, l'organisation de leur information et leurs fonctionnalités :

- www.lemonde.fr
- www.paris.fr
- www.agglo-larochelle.fr
- www.coordinationsud.org

Voici quelques sites qui au contraire ne sont pas appréciés, sur le plan graphique comme sur le plan de la structuration de l'information :

- www.agglo-agen.net/index.php
- www.intercommunalites.com/bourgenbresse

7. L'environnement technique

Les candidats devront proposer différentes solutions techniques, libres ou propriétaires, en argumentant leurs choix (présentation des points forts et des points faibles des différentes solutions). Ces préconisations concernent :

- Le mode d'hébergement,
- Le système d'exploitation,
- Le serveur web,
- Le système de base de données,
- Le système de développement,
- Le type de suivi statistique prévu.

Attention : ces solutions techniques doivent être pérennes et évolutives. Les solutions standards, sans trop de développements spécifiques, seront privilégiées. Les solutions libres seront étudiées avec beaucoup d'intérêt.

Les équipements des utilisateurs peuvent être très différents les uns des autres, en terme de puissance, de mémoire, de fonctionnalités. Or **le site Internet doit être facilement consultable par tous, même par les personnes disposant d'un équipement minimal.**

Ainsi, le temps de chargement des pages ne doit pas être excessif, la zone d'affichage des pages doit respecter les standards actuels (800 par 600 pixels), le site Internet doit être compatible avec les équipements PC et Macintosh de base, et accessible depuis le plus grand nombre de navigateurs (deux incontournables : Internet Explorer 4.0 et Netscape 4.0).

Lors de la réalisation du site Internet, cet équipement de base devra faire office d'indicateur et de modérateur.

8. La conduite de projet et les équipes

La mise en place du site Internet fait intervenir différents acteurs : la direction de la communication de Chambéry Métropole, le service informatique, des personnes référentes identifiées au sein de chaque service et de chaque direction, ainsi qu'au sein de chaque commune (toutes les directions, services et communes doivent être représentés), et le prestataire. **Ces personnes assurent le pilotage technique du projet. Le pilotage global est assuré par les élus, et en particulier par Jean-Noël PARPILLON, vice-président chargé de la communication.**

Ces différents interlocuteurs devront participer de manière active au projet, sous la forme de réunions de travail régulières. Ces réunions seront destinées à :

- planifier et organiser la conduite du projet (conception, réalisation, référencement, maintenance),
- répartir les tâches de chacun (organisationnelles, éditoriales, techniques...),
- faire le point sur l'avancement du projet (respect du cahier des charges, respect du planning, retard éventuels, difficultés rencontrées...) : des réunions de travail régulières, avec un compte-rendu détaillé, sont souhaitables.

9. Les utilisateurs

Un programme d'information et de formation des utilisateurs (personnel en interne, élus communautaires) devra être mis en place, parallèlement à la construction du site Internet. Ce programme devra être organisé en étapes successives et progressives, et aborder les trois points suivants :

- présentation générale du projet,
- présentation et prise en main des différentes fonctionnalités du site Internet,
- présentation et prise en main de l'outil de gestion de contenu par les futurs utilisateurs (personnes référentes).

Chambéry Métropole attache une importance particulière à l'information et à la formation des futurs utilisateurs de son site Internet, dont l'adhésion et la motivation sont nécessaires à la réussite du projet.

Cette collaboration est d'autant plus importante qu'un outil de gestion de contenu doit être mis en place, afin d'assurer l'actualisation du contenu du site, de manière collective, rapide et efficace.

10. Le plan des évolutions

Il a été indiqué dans la rubrique 5 (contenu et sources d'information) que **le site Internet serait réalisé en trois temps successifs : étape 1, étape 2, étape 3.**

Le site Internet de Chambéry Métropole devra par ailleurs être complété, à plus long terme, par un **Intranet**, et éventuellement par un **Extranet**. Ces deux outils, et en particulier l'Intranet, apparaissent en effet comme indispensables dans le cadre de l'amélioration de la communication interne et publique de Chambéry Métropole.

Les besoins exprimés au cours des consultations qui ont été menées s'orientent plutôt vers un Intranet/Extranet de type **collaboratif**, et non exclusivement informatif (« vitrine »). Ces outils devront permettre de faciliter les échanges en interne et en externe, dans le cadre du travail quotidien ou sur des dossiers ponctuels, et non se contenter de diffuser des informations statiques.

Sur la base de ces informations, les candidats devront présenter un devis et un planning détaillé, précisant le coût et le temps nécessaire à chaque réalisation. Ce point est particulièrement important pour l'organisation de la réalisation et des évolutions futures du site Internet. Les candidats peuvent se prononcer sur l'ensemble des évolutions prévues ou sur certaines d'entre elles seulement.

11. Le budget

Un devis détaillé (indiquant le coût de chaque compétence) est demandé aux candidats, distinguant le budget d'investissement et le budget de fonctionnement.

Le devis détaillé intégrera le travail de conception et de réalisation du site Internet et de ses maquettes, la remise des fichiers informatiques, ainsi que les réunions et l'ensemble des prestations nécessaires à cette création.

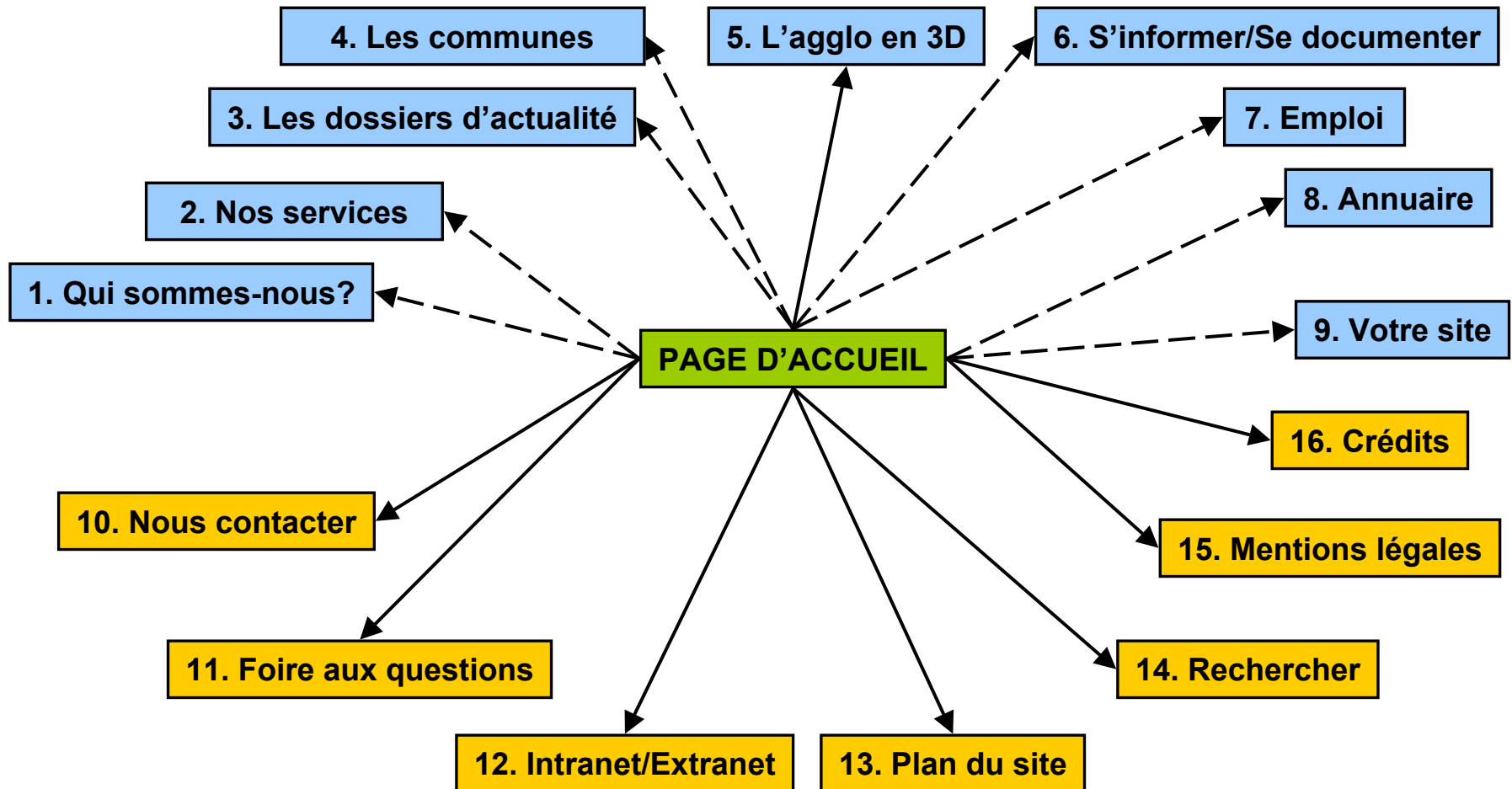
Tous les frais afférents à cette prestation doivent être compris dans ce devis.

12. Le planning de réalisation

- **Date limite de remise des offres : vendredi 31 octobre 2003.**
- Entretiens (avec des élus de la Commission communication) : vendredi 21 novembre 2003.
- **Choix du prestataire et début de la mission : semaine 49 ou 50.**
- Livraison d'une version test du site Internet : semaine 6 (année 2004).
- Formation des utilisateurs et première période de test : semaines 6 à 8.
- Corrections et améliorations éventuelles : semaines 9 et 10.
- Formation des utilisateurs (approfondissement) et deuxième période de test : semaines 11 et 12.
- *Lancement parallèle par la direction de la communication de la campagne d'information : affichages, annonces dans les différents supports de communication.*
- Semaine 13 et jusqu'au 31 mars 2004 : nommage, référencement, hébergement.
- 1^{er} avril 2004 : mise en ligne officielle du site Internet.

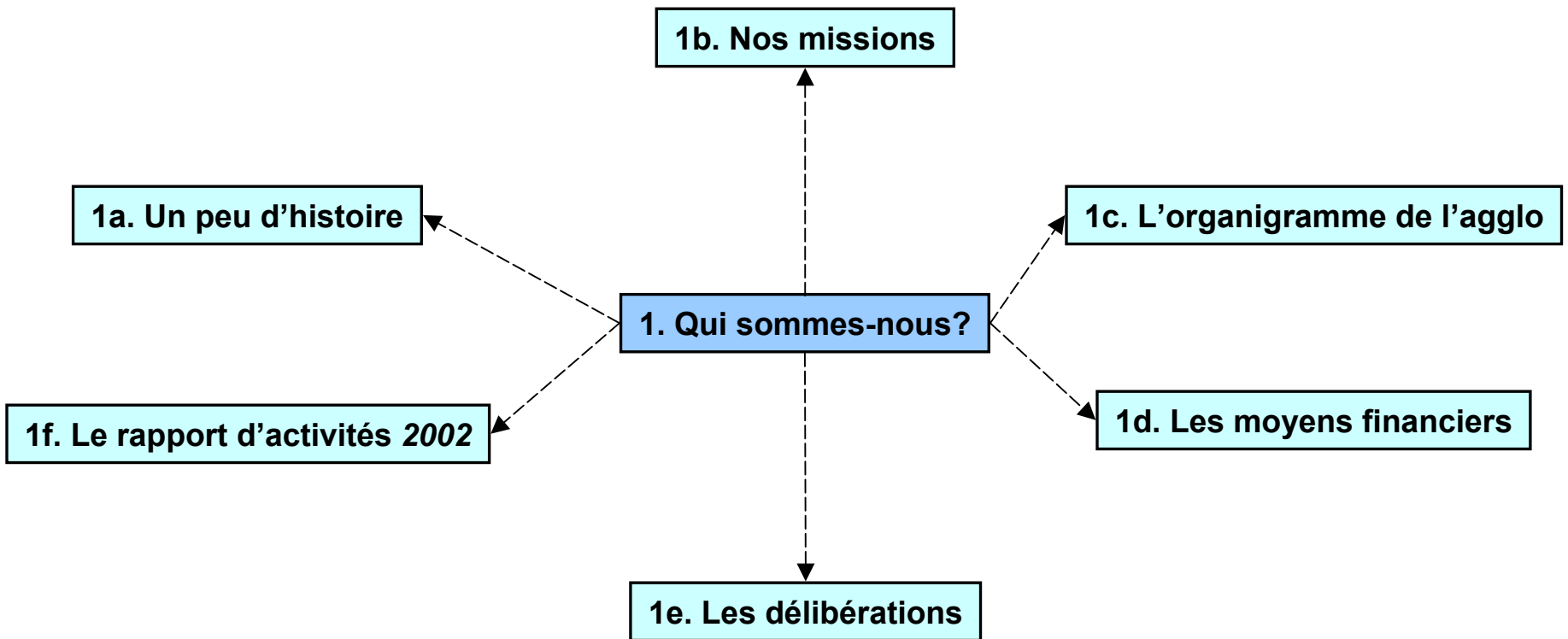
Annexe 3 : Arborescence

Site Internet : projet d'arborescence



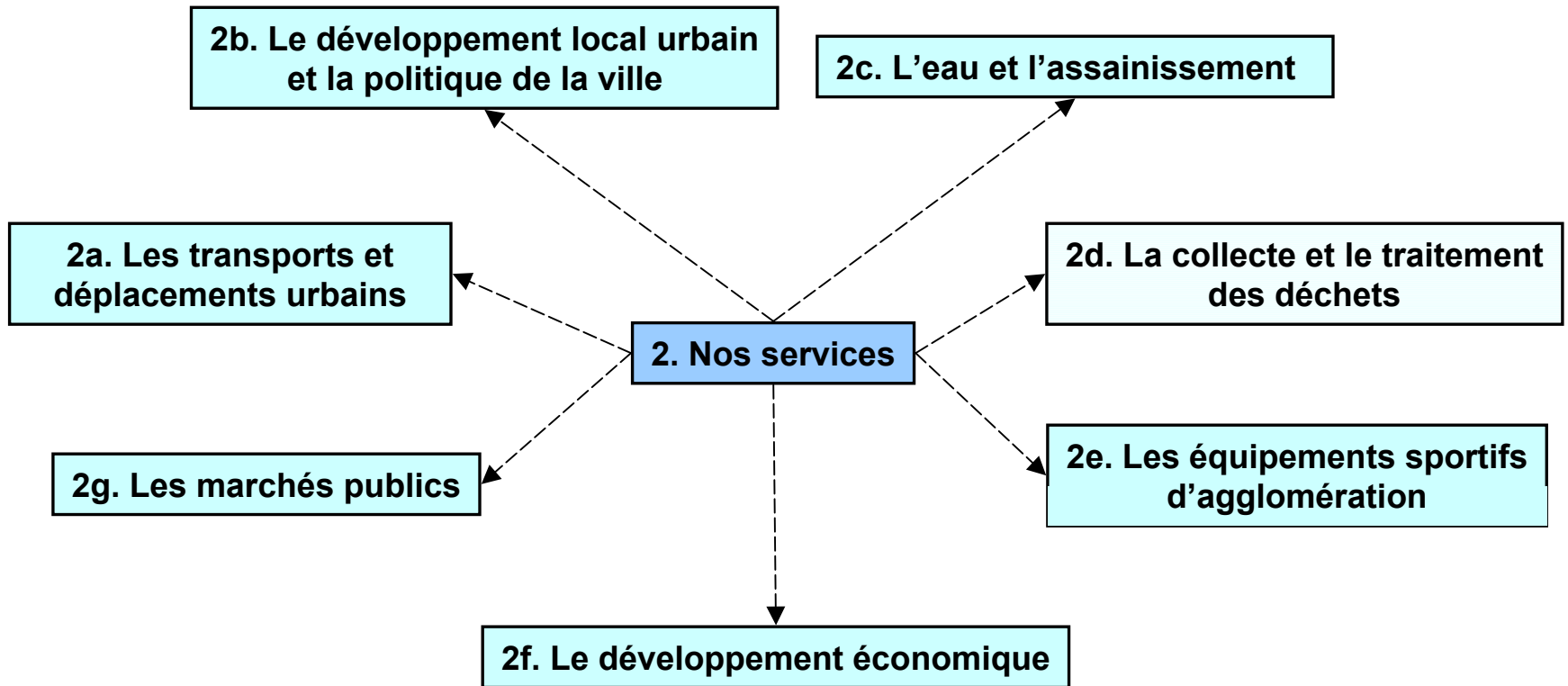
Rubriques et sous-rubriques

1. Qui sommes-nous?



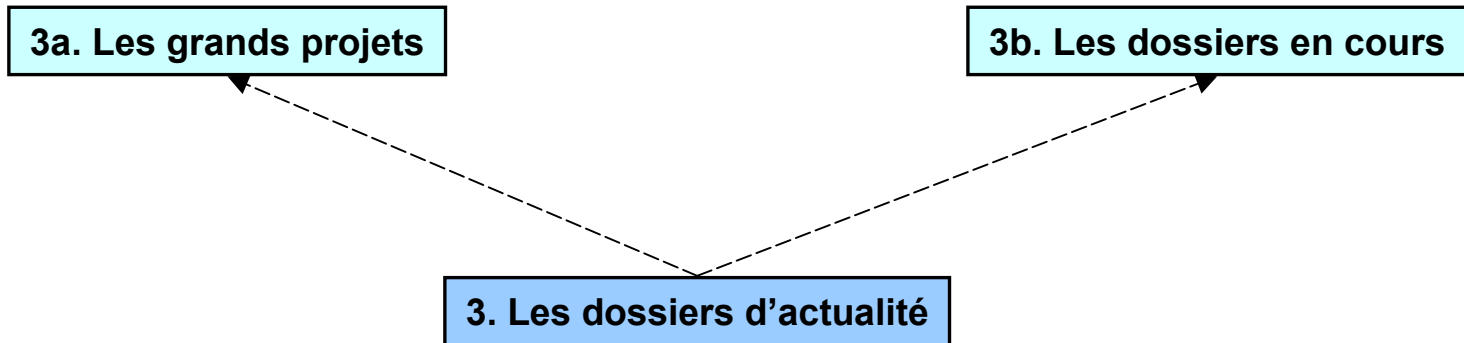
Rubriques et sous-rubriques

2. Nos services



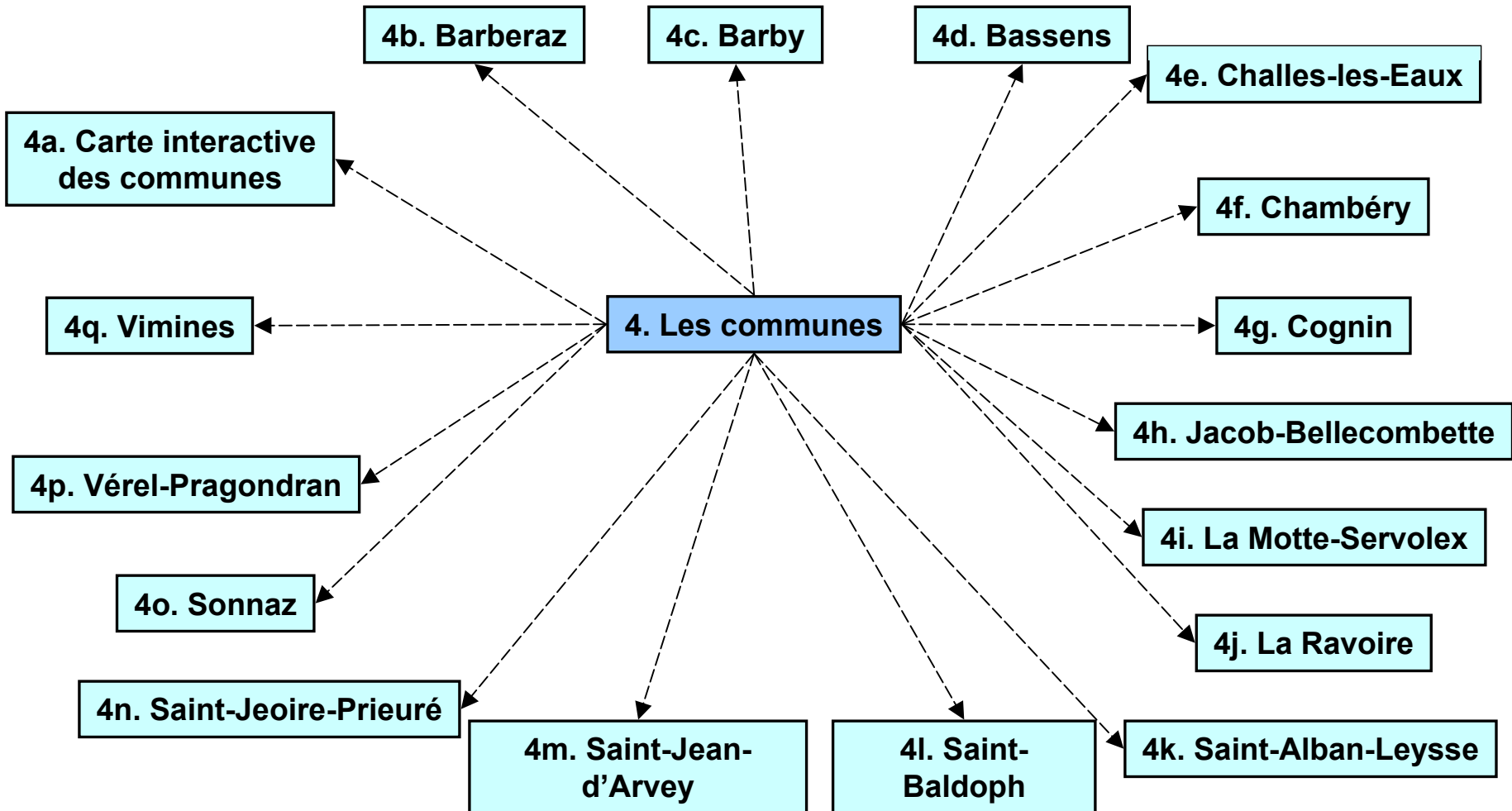
Rubriques et sous-rubriques

3. Les dossiers d'actualité



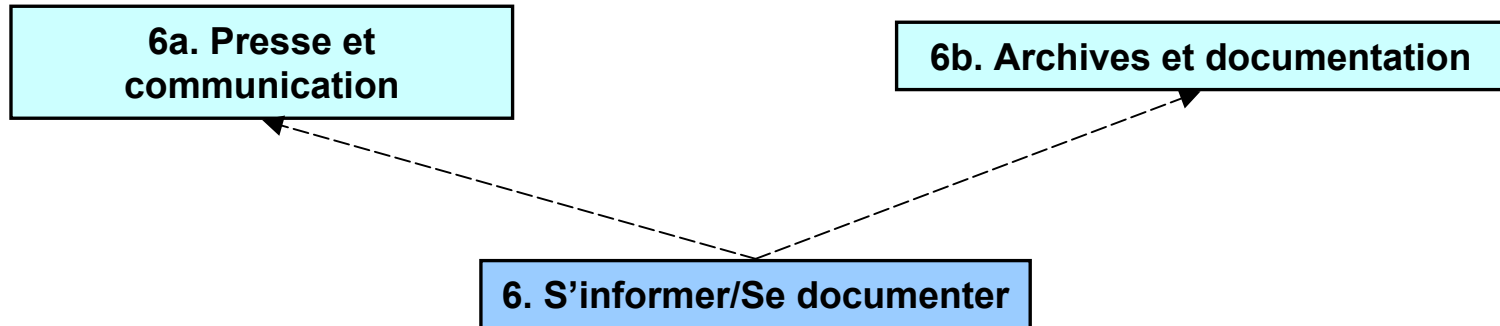
Rubriques et sous-rubriques

4. Les communes



Rubriques et sous-rubriques

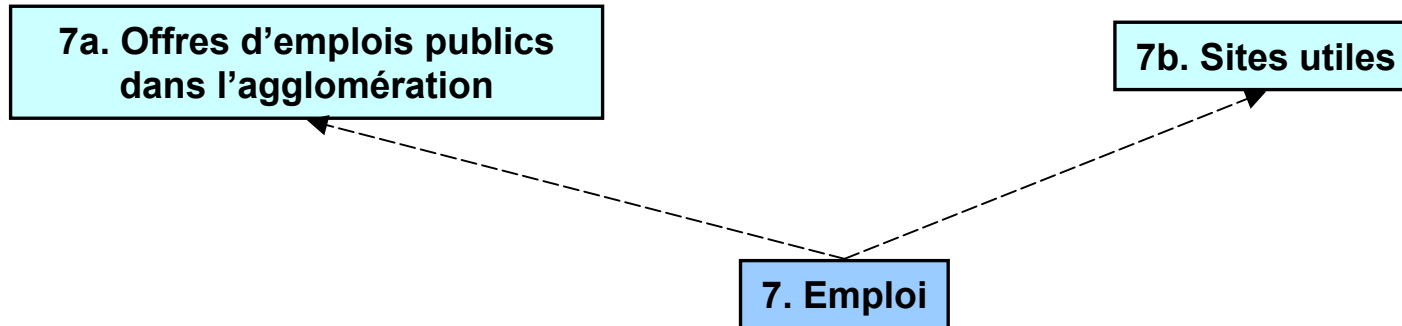
6. S'informer/Se documenter





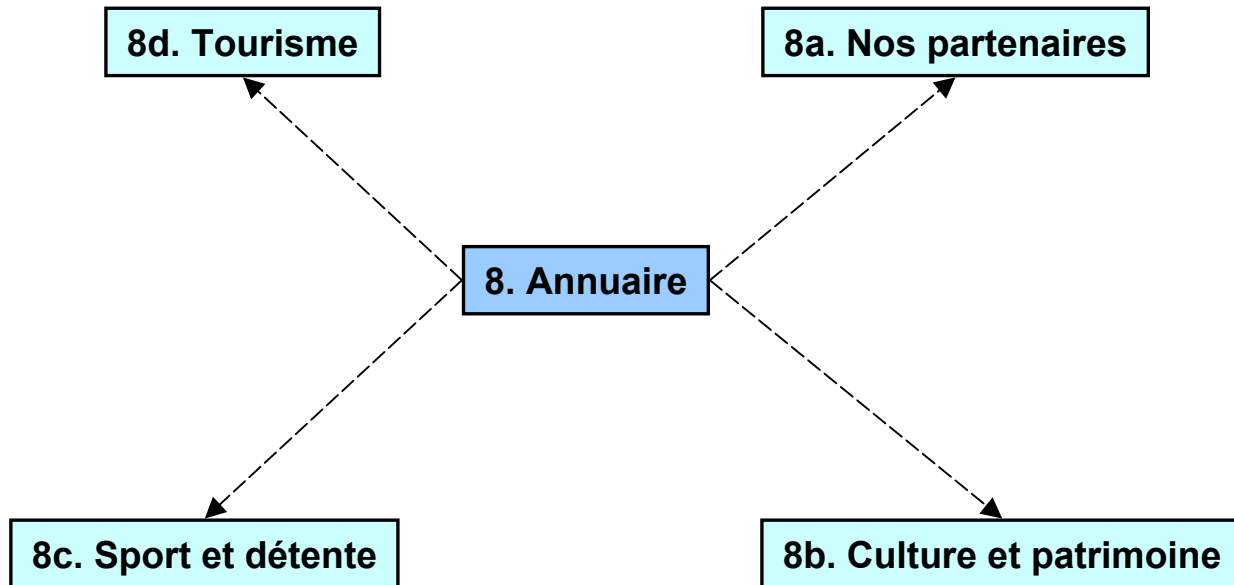
Rubriques et sous-rubriques

7. Emploi



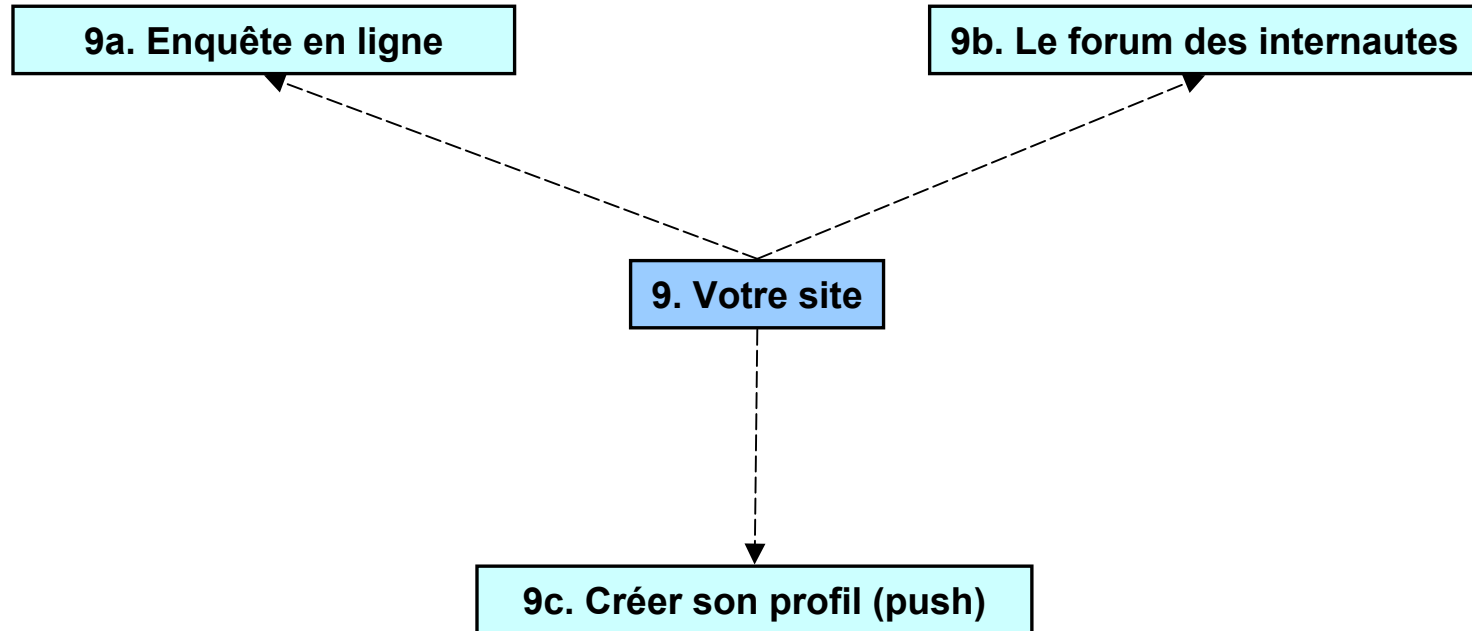
Rubriques et sous-rubriques

8. Annuaire



Rubriques et sous-rubriques

9. Votre site





Rubriques et sous-rubriques

Menus permanents : menu général et entrées fonctionnelles

1. Qui sommes-nous?

2. Nos services

3. Les dossiers d'actualité

4. Les communes

5. L'agglo en 3D

6. S'informer/Se documenter

7. Emploi

8. Annuaire

9. Votre site

Accueil

10. Nous contacter

11. Foire aux questions

12. Intranet/Extranet

13. Plan du site

14. Rechercher

15. Mentions légales

16. Crédits



Rubriques et sous-rubriques

Menu général 1/2

1. Qui sommes-nous?

- 1a. Un peu d'histoire
- 1b. Nos missions
- 1c. L'organigramme de l'agglomération
- 1d. Les moyens financiers
- 1e. Les délibérations
- 1f. Le rapport d'activités 2002

2. Nos services

- 2a. Les transports et déplacements urbains
- 2b. Le développement local urbain et la politique de la ville
- 2c. L'eau et l'assainissement
- 2d. La collecte et le traitement des déchets
- 2e. Les équipements sportifs d'agglomération
- 2f. Le développement économique
- 2g. Les marchés publics

3. Les dossiers d'actualité

- 3a. Les grands projets
- 3b. Les dossiers en cours

4. Les communes

- 4a. Carte interactive des communes
- 4b. Barberaz
- 4c. Barby
- 4d. Bassens
- 4e. Challes-les-Eaux
- 4f. Chambéry
- 4g. Cognin
- 4h. Jacob-Bellecombette
- 4i. La Motte-Servolex
- 4j. La Ravoire
- 4k. Saint-Alban-Leyse
- 4l. Saint-Baldoph
- 4m. Saint-Jean-d'Arvey
- 4n. Saint-Jeoire-Prieuré
- 4o. Sonnaz
- 4p. Vérel-Pragondran
- 4q. Vimines



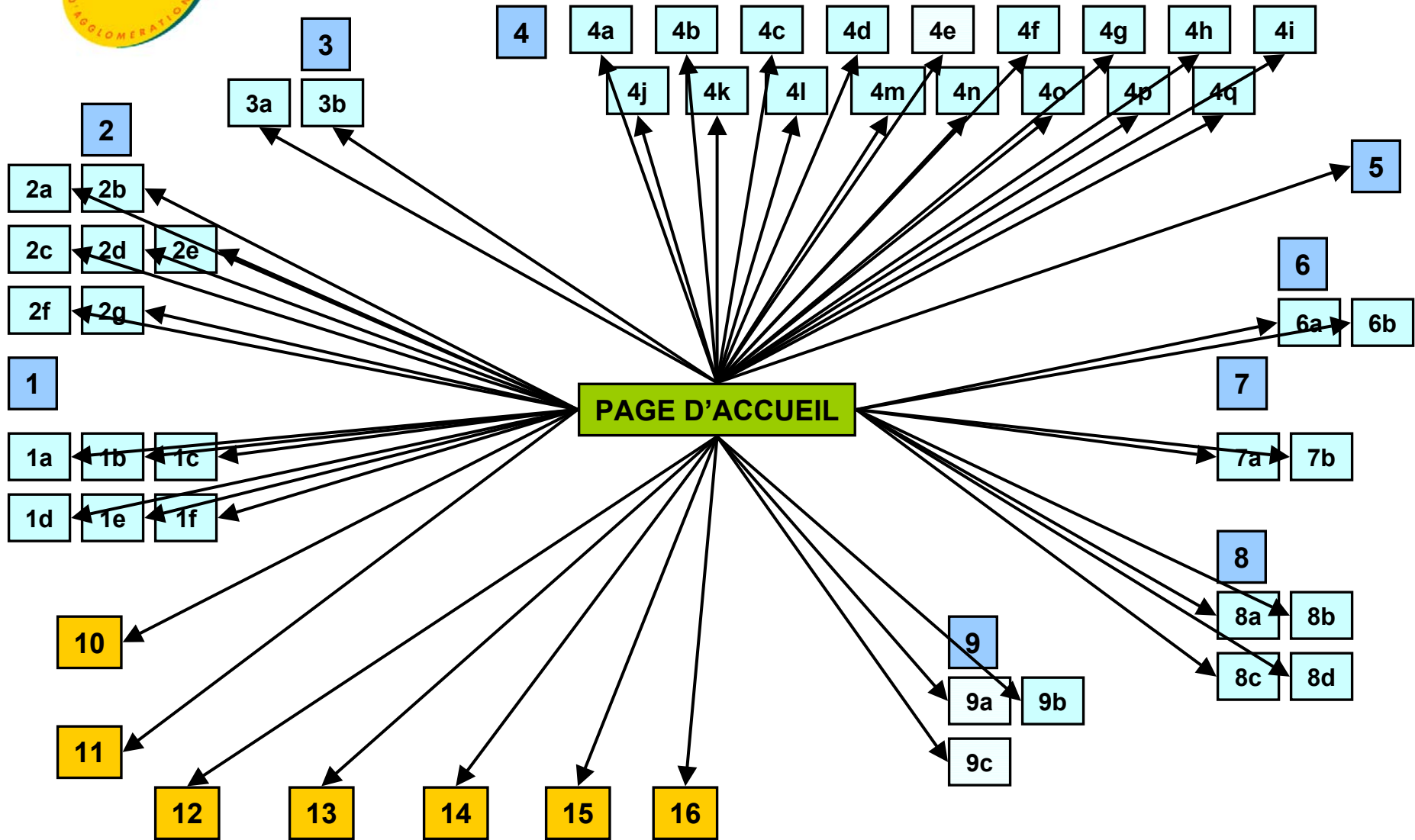
Rubriques et sous-rubriques

Menu général 2/2

5. L'agglo en 3D	6. S'informer/Se documenter	7. Emploi	8. Annuaire	9. Votre site
	6a. Presse et communication 6b. Archives et documentation	7a. Offres d'emplois publics dans l'agglomération 7b. Sites utiles	8a. Nos partenaires 8b. Culture et patrimoine 8c. Sport et détente 8d. Tourisme	9a. Enquête en ligne 9b. Le forum des internautes 9c. Créer son profil (push)

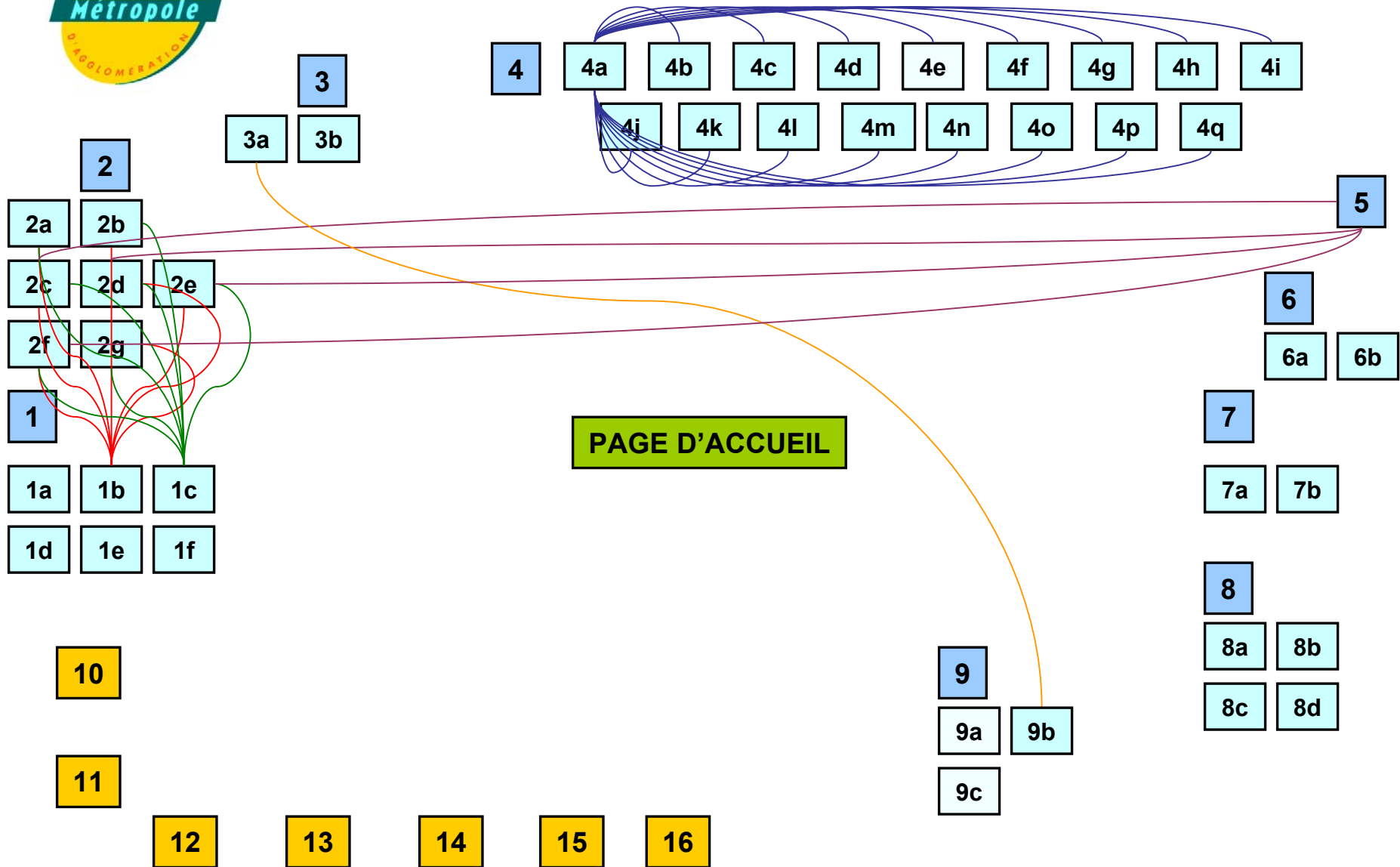


Liens permanents entre les pages du site et la page d'accueil





Liens permanents des pages du site entre elles





Liens ponctuels entre les pages du site

