

# CHARTE DU PROJET INTERNET

Version 1.0, février 2007

## Evolutions du document

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Auteurs</b>	<b>Courte description des changements</b>
0	Janv 05	PJE	Version initiale
0.1	Fév 05	PJE	Prise en compte des remarques du groupe projet
0.2	Mars 05	ADE	Complément LED et MA
0.3	Avril 05	ADE	Prise en compte des remarques faites en GD
1.0	Février 07	PJE/JPV	Suite au Copil du 18 janvier 2007

## Table des matières

<b>1</b>	<b>APERÇU DU PROJET</b>	<b>3</b>
1.1	OBJET	3
1.2	PERIMETRE	3
1.3	OBJECTIFS	3
1.4	APPROBATIONS	4
1.5	REFERENCES	4
1.6	TERMINOLOGIE	4
<b>2</b>	<b>APPROCHE DU PROJET</b>	<b>5</b>
2.1	ORGANISATION ET RESPONSABILITES	5
2.1.1	<i>Acteurs du projet</i>	5
2.1.2	<i>Organisation générale du projet</i>	6
2.2	COMMUNICATION	7
2.2.1	<i>Communication interne</i>	7
2.2.2	<i>Communication externe</i>	7
2.3	RISQUES	8
2.4	PROCESSUS DE TRAVAIL	9
2.4.1	<i>Prise en compte des besoins</i>	9
2.4.2	<i>Etude d'opportunité</i>	9
2.4.3	<i>Mise en oeuvre</i>	10
2.4.4	<i>Fonctionnement au quotidien / Suivi de la qualité de service</i>	10
<b>3</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>11</b>
3.1	MISSIONS DU CHEF DE PROJET INFORMATIQUE (CPI)	11
3.2	MISSION DU CHEF DE PROJET UTILISATEUR (CPU)	11
3.3	SOMMAIRE - TYPE D'UNE ETUDE D'OPPORTUNITE	11

# 1 Aperçu du projet

## 1.1 Objet

La nécessité de donner un cadre cohérent et coordonné au développement de l'administration électronique à la Ville de Lyon, et en particulier au développement des services en ligne, s'est traduite par la mise en place d'un groupe de projet Internet.

La présente charte vise à décrire le périmètre et les objectifs du projet Internet, l'organisation, le mode de fonctionnement et les responsabilités des différents acteurs du projet.

Le projet Internet est un des axes du plan qualité d'amélioration du service rendu à l'habitant et de la relation avec le citoyen qui englobe tous les points d'accès et de contact avec les services municipaux au public : guichet physique, téléphone, courrier papier et électronique (mail), voire ordinateur personnel, borne interactive, télévision...

## 1.2 Périmètre

Le projet porte sur le site Internet de la Ville de Lyon, les espaces d'arrondissements et les sites municipaux associés tant au niveau du contenant, des contenus que de l'accès aux contenus d'information, de communication et de service en ligne.

En tant que « centre d'expertise », le groupe projet internet intervient principalement sur les items permettant la prise de décision par la DG :

- benchmarking,
- analyse du besoin,
- étude d'opportunité et de faisabilité,
- promotion des services mis en ligne,
- mesure d'audience du site et évaluation de l'impact des téléservices.

## 1.3 Objectifs

- ❖ Développer et rendre accessibles au grand public l'information et les services en ligne : réponse à la demande et développement de l'offre, proposer des services fiables et rapides (meilleure circulation de l'information par la voie électronique et délais d'instruction raccourcis),
- ❖ Faire mieux et plus en maîtrisant les ressources : concilier les ressources mobilisées (moyens humains, implication et responsabilisation des services, moyens budgétaires) et l'objectif de performance du service (amélioration des process, délais, qualité) sur chaque projet développé,
- ❖ Etre à l'écoute des usagers, des besoins des services de la Ville de Lyon,
- ❖ Communiquer auprès des lyonnais / cibles d'utilisateurs sur l'information et les services sur [www.lyon.fr](http://www.lyon.fr) pour qu'ils les utilisent.

## 1.4 Approbations

Les personnes suivantes approuvent la version finale de la présente charte de projet :

- Cabinet du maire : M. Jean-François LANNELUC, Directeur de Cabinet
- Direction Générale : M. Jean-Baptiste FAUROUX, Directeur Général des Services

L'approbation du présent document est confirmée par sa présentation aux directeurs généraux adjoints et sa distribution aux acteurs du projet et par sa publication sur un site web accessible par l'ensemble des directions municipales

## 1.5 Références

- Plan de mandat 2001 – 2007,
- Plan de modernisation de l'administration.

## 1.6 Terminologie

DQSP : Direction de la Qualité et du Service Public

DRD : Direction des ressources Documentaires et Internet

DSIT : Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications

PLSI : Plan Lyonnais pour la Société de l'Information

## 2 Approche du projet

### 2.1 Organisation et responsabilités

#### 2.1.1 Acteurs du projet

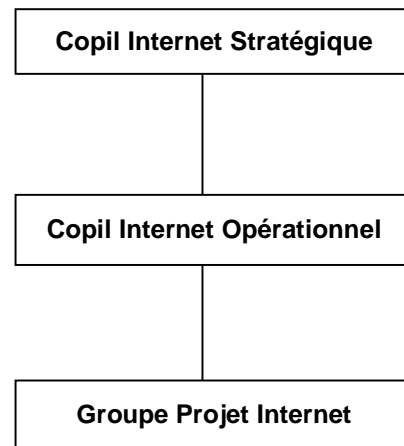
<b>DQSP</b>	Opportunité de mise en œuvre des services en ligne Mesure d'audience et de satisfaction des usagers et évaluation de l'impact des services proposés (avec le groupe projet Internet) sur l'organisation des services (back-office) et le public (front-office)	<b>Jean-Pierre Vialay</b> , directeur
<b>PLSI</b>	Lien entre le projet interne de développement de l'administration électronique et le programme lyonnais pour la société de l'information Promotion externe de l'accès public et de la logique Internet Ville de Lyon au travers de l'ensemble des grandes rencontres nationales "secteur public" sur les TIC (Mission PLSI)	<b>Stéphane Sacquépée</b> , directeur
<b>DRD</b>	Gestion du site lyon.fr Formation et accompagnement des webmestres d'arrondissements	<b>Annick François</b> , directeur <b>Frédéric Rideau</b> , <b>Cécile Nicolas</b> et <b>Sandra Tardieu</b> , webmestres
<b>DSIT</b>	Expertise technique Maîtrise d'œuvre des projets de nouveaux sites internet ou de nouveaux services en ligne (conception, réalisation, architecture technique, maintenance, exploitation) Suivi de l'enveloppe « Services en ligne »	<b>Patrice Jeandroz</b> , chef du projet internet <b>Luc Arbib</b> , chef du projet Accueil <b>Paul Le Corre</b> , chef du projet cartographie
<b>Délégation Générale Service au public</b>	<b>A préciser</b>	<b>Matthias Delobel</b> , directeur-adjoint
<b>Etablissements culturels</b>	Gestion des sites internet autres que lyon.fr	<b>Eugénie Amoulé</b> , culture <b>Stéphane Degroisse</b> , MBA <b>Karel Cioffi</b> , MAC <b>Françoise Cœur</b> , Archives <b>Marjorie Brisson</b> , Célestins <b>Laurence Loiacono</b> , Gadagne <b>Pierre-Antoine Lebel</b> , Imprimerie <b>Bailly Christiane</b> , Malartre <b>Antoine Kaufmann</b> , ONL  <b>Ariane Naegelen</b> , Polville <b>Frédéric Rivière</b> , EducaLyon <b>Aurélien Chalmel</b> , CapCanal <b>Samuel Lacaille</b> , Zoo <b>Frédéric Abergel</b> , Botanique
<b>Mairies d'arrondissement</b>	Gestion des espaces internet d'arrdts (dont annuaire des associations)	
<b>Directions municipales</b>	Backoffice métier Maîtrise d'ouvrage des projets de services en ligne Responsabilité des contenus publiés sur lyon.fr	
<b>Communication Externe</b>	Promotion externe du site Internet	

### 2.1.2 Organisation générale du projet

Le **Comité de Pilotage Stratégique** se réunit 1 à 2 fois par an pour fixer les orientations stratégiques. Il comprend les élus (MM JACOT, MUET et LANNELUC), le Directeur de Cabinet, le Directeur de la Communication Externe et les membres du Comité de Pilotage Opérationnel.

Le **Comité de Pilotage Opérationnel** se réunit trimestriellement pour décider de la suite à donner aux études d'opportunité qui lui sont présentées par le Groupe Projet Internet. Il comprend le DGS, les DGA concernés, le DQSP, le PLSI et le DSIT.

Le **Groupe Projet Internet (GPI)** est le point d'entrée unique pour tout ce qui a trait à internet (nouveaux sites et nouveaux services en ligne). Il instruit les demandes (études d'opportunité) et lance les projets. Il se réunit toutes 2 à 3 semaines pour analyser les projets en cours, suivre et valider le plan d'actions opérationnel des différents acteurs du projet internet. Il comprend la DQSP, la DSP, la DRD et la DSIT. Il est piloté par Jean-Pierre VIALAY, Directeur DQSP.



## 2.2 Communication

### 2.2.1 *Communication interne*

Les documents suivants seront diffusés sur le site web du projet :

- la présente charte,
- tous documents ayant trait à la veille (notes, études, comptes-rendus de visite, liens vers des sites spécialisés ou institutionnels, agenda national des rencontres Internet, des réseaux professionnels ...)
- les études d'opportunité réalisées en préalable à la mise en œuvre de nouveaux télé services (rappel : une étude d'opportunité vise à identifier précisément les éléments financiers, organisationnels et fonctionnels permettant à la Direction de la Ville de décider de réaliser ou non un télé service),
- le calendrier d'étude et de réalisation des nouveaux télé services,
- la documentation sur les télé services réalisés (cahiers des charges, guides de procédures et d'utilisation, ...),
- l'évaluation écrite du rendement des télé services mis en œuvre : valeur ajoutée pour les usagers, impact pour les services
- un espace de dialogue (FAQ, forum, ...) permettant aux directions d'échanger avec le groupe projet internet (sur la proposition et la construction de projets)

### 2.2.2 *Communication externe*

Les principaux modes de communication externe pour la promotion du site et des télé services auprès du grand public, des médias, des autres administrations, ... sont :

1) au niveau de la ville en direction des utilisateurs (grand public et cibles particulières)

- campagne de promotion, ...
- canaux de communication municipaux : Lyon Citoyen (papier et TV), LED...

2) à l'extérieur de la ville (Mission PLSI ne particulier)

- intervention dans des grands événements nationaux autour des TIC,
- participation à des réseaux d'échange professionnels

## 2.3 Risques

Une fois la charte de projet approuvée, l'équipe projet concentrera ses efforts pour cerner, analyser, suivre et contrôler les risques tout au long du projet. Les risques indiqués ci-dessous, ainsi que d'autres risques, seront étayés et gérés dans le plan de gestion des risques du projet, qui sera publié sur le site web du projet.

Deux risques principaux sont identifiés :

**Risque juridique** : Internet n'échappe pas à de nombreuses règles de droit; en particulier les mentions légales obligatoires du site Web, les règles relatives à la protection des données personnelles, les aspects de propriété intellectuelle et de respect du droit d'auteur, les règles relatives à la vente et à la conclusion de contrats en ligne et les questions de responsabilité du site, ...

**Risque technique** : les mécanismes d'authentification deviennent indispensables avec le développement des échanges électroniques, du commerce aux formalités administratives. La nécessité de contrôler l'accès aux services en ligne, de contrôler les émetteurs de mails, ... va devenir de plus en plus cruciale pour développer une offre plus riche (demande de subvention en ligne, accès à des données personnes, ...).

**Risque de manque de ressource** : nous dépendons également de nos partenaires techniques pour la réalisation et la mise en œuvre des nouveaux services en ligne et pour l'hébergement. Leurs propres priorités commerciales et obstacles techniques peuvent limiter leur capacité de participation. Nous prévoyons de tenir très tôt avec eux des réunions de lancement et d'obtenir leur engagement en leur fournissant un plan de travail détaillé des exigences de leur participation.



## 2.4 Processus de travail

### 2.4.1 *Prise en compte des besoins*

Un besoin émane de l'intérieur (élu, DG, direction, établissement, groupe projet Internet) ou de l'extérieur (retour usager, benchmarking ciblé).

**Toute nouvelle demande doit être adressée au groupe projet Internet.**

**Les Directions et Cabinets d'Adjoints n'auront qu'un interlocuteur : le Groupe Projet Internet** (à travers l'instructeur que le Groupe Projet Internet aura désigné).

Sur la base des éléments dont il sera saisi, **le groupe réalisera une pré-instruction.**

**La décision de lancer une étude d'opportunité est prise avec le DGA concerné** ou du Directeur de la Communication sur la base de la pré-instruction (éléments clés de prise de décision (enjeux, objectifs, ...)).

**Le périmètre et l'organisation de l'étude d'opportunité sont fixés à cette étape** (pilote, calendrier, ...).

### 2.4.2 *Etude d'opportunité*

Une fois validé son lancement, l'étude d'opportunité est réalisée par un " instructeur " issu d'une des directions membres du Groupe Projet Internet.

La note de synthèse qui en résulte doit être validée par la DGA concerné avant d'être présentée au Copil Internet Opérationnel

### **2.4.3 Mise en oeuvre**

En cas d'acceptation, chaque nouveau télé service est traité dans le cadre d'un projet par étapes.

La première étape est déterminante puisqu'il s'agit d'organiser le projet (désignation du CPI et des instances de pilotage et opérationnelles, planification, ...).

Les étapes suivantes sont classiques d'une conduite d'opération en mode projet :

- élaboration du cahier des charges (spécifications fonctionnelles),
- consultation débouchant sur le choix d'un prestataire réalisateur,
- réalisation, tests et mise en œuvre → ouverture au public,
- communication interne et externe,
- évaluation / analyse d'usage, après au moins 3 mois.

Le CPI rend compte régulièrement au groupe projet Internet de l'état d'avancement du projet.

### **2.4.4 Fonctionnement au quotidien / Suivi de la qualité de service**

Un site Internet n'a de valeur qu'à travers l'utilisation qui peut en être faite, et donc à travers la perception qu'en ont ses utilisateurs tant au niveau de son utilité, de sa facilité d'accès que de la qualité des contenus et services qui y sont proposés.

C'est la raison pour laquelle, il est indispensable de mettre en place une organisation permettant de traiter efficacement les remontées d'erreur signalées par les internautes.

Ainsi, lorsque la Ville est sollicitée pour un défaut de fonctionnement d'un téléservice sur son site internet, la procédure suivante est déroulée :

- l'entité qui est sollicitée accuse réception de la demande et fait un essai à partir des infos transmises par l'internaute,
- si l'essai est positif (erreur non reproductible), une réponse est transmise à l'internaute et le cas échéant on l'oriente vers le service gestionnaire du téléservice,
- si l'essai est négatif (erreur constatée), l'incident est signalée au SVP informatique (3988).

D'autres actions sont envisageables pour améliorer la qualité de nos services internet; en particulier la supervision par un tiers de confiance externe de notre plate-forme de services internet. Ce système devrait permettre de ...

- Connaître la qualité de service perçue par les utilisateurs de nos services en ligne,
- Mesurer la performance des systèmes mis en œuvre par nos prestataires internet réalisateur des téléservices et hébergeur,
- Identifier les dysfonctionnements pour pouvoir engager les actions correctrices (goulots d'étranglement, pages en erreur, indisponibilités du site, ...) sur l'ensemble de la chaîne Qualité de Service (réseaux des opérateurs, hébergeur, web et applicatifs),
- Connaître les limites de notre plate-forme internet et pouvoir simuler des tests de montée en charge (connaître les capacités d'accueil, le nombre maximum de transactions simultanées et pouvoir décider, agir plutôt que subir),
- Bénéficier d'une aide impartiale à l'interprétation des mesures et à la contractualisation du niveau de qualité de service attendu de nos prestataires.

## 3 Annexes

### 3.1 Missions du Chef de Projet informatique (CPI)

Le chef de projet informatique a en charge de bien définir le périmètre du projet, les ressources nécessaires au projet et les délais nécessaires pour chaque tâche. Il pilote les prestataires par rapport à un cahier des charges validé. Il est responsable de la qualité de la réalisation, de la conformité fonctionnelle de ce qui est développé par rapport à ce qui a été demandé. Il est garant du respect des délais et des coûts de réalisation. Il reporte tous problèmes et communique sur l'avancement du projet.

### 3.2 Mission du Chef de Projet Utilisateur (CPU)

Le chef de projet utilisateur est aux utilisateurs ce que le chef de projet informatique est aux développeurs du projet. En premier lieu, il pilote les utilisateurs dans la définition de leurs besoins. Il sera ensuite le lien entre le chef de projet informatique et les utilisateurs. Il s'occupe aussi et surtout de l'aspect "accompagnement au changement" vis à vis des utilisateurs : son action s'intègre parfaitement au planning global du projet.

### 3.3 Sommaire - type d'une étude d'opportunité

Rappel : cette étape d'avant-projet permet d'étudier la demande de projet et de décider si le concept est viable et s'il répond aux objectifs généraux de la Ville de Lyon.

Pour cela on analyse la faisabilité économique, organisationnelle et technique du projet. A partir de l'analyse sommaire des besoins, on fait une estimation grossière du coût d'investissement et de fonctionnement du projet (en terme de moyens humains et matériels), des délais envisagés et des éventuels retours sur investissement. Plusieurs scénarii peuvent être envisagés.

En fonction de ces estimations, le Comité de Pilotage (validation politique) peut envisager de continuer le projet et le cas échéant prévoir une organisation pour sa réalisation.

1. Objet (description succincte de l'objet)
2. Contexte (indication de l'origine et des événements déclencheurs de l'étude)
3. Existant (évaluation sommaire de l'existant)
4. Besoins
5. Objectifs et enjeux
6. Gains attendus
7. Orientation envisagée (périmètre du projet et scénario envisagé)
8. Opportunités et risques
9. Coûts (coûts et charges externes et internes, budget mobilisé, modèle économique du projet)
10. Planification prévisionnelle