

CHARTE DU PROJET INTERNET

Version 11/2005

Evolutions du document

Versions	Courte description des changements
01/2005	Version initiale
02/2005	Prise en compte des remarques du groupe projet
03/2005	Complément LED et MA
04/2005	Prise en compte des remarques faites en GD
09/2005	Evolution de l'organisation du GPI (rencontres annuelles avec les directions)
11/2005	DQSP rattaché à DECA

Table des matières

1	APERÇU DU PROJET	3
1.1	OBJET	3
1.2	PÉRIMÈTRE	3
1.3	OBJECTIFS	3
1.4	APPROBATIONS.....	4
1.5	RÉFÉRENCES	4
1.6	TERMINOLOGIE	4
2	APPROCHE DU PROJET	5
2.1	ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS	5
2.1.1	<i>Acteurs du projet.....</i>	5
2.1.2	<i>Organisation générale du projet</i>	7
2.1.3	<i>Fonctionnement du groupe projet.....</i>	7
2.2	COMMUNICATION	8
2.2.1	<i>Communication interne</i>	8
2.2.2	<i>Communication externe</i>	8
2.3	RISQUES	9
2.4	PROCESSUS DE TRAVAIL	10
2.4.1	<i>Prise en compte des besoins</i>	10
2.4.2	<i>Etude d'opportunité.....</i>	10
2.4.3	<i>Mise en oeuvre</i>	11
2.4.4	<i>Fonctionnement au quotidien / Suivi de la qualité de service</i>	11
3	ANNEXES	13
3.1	MISSIONS DU CHEF DE PROJET INFORMATIQUE (CPI)	13
3.2	MISSION DU CHEF DE PROJET UTILISATEUR (CPU)	13
3.3	SOMMAIRE - TYPE D'UNE ETUDE D'OPPORTUNITE	13

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 :

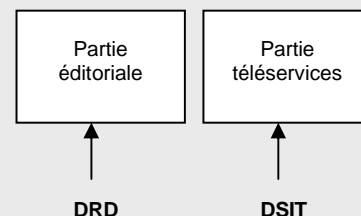
- benchmarking,
- analyse du besoin,
- étude d'opportunité et de faisabilité,
- promotion des services mis en ligne,
- mesure d'audience du site et évaluation de l'impact des téléservices.

Après décision de réalisation :

- la DSIT conçoit et met en œuvre les nouveaux téléservices en lien avec les directions concernées,
- la DRD gère les contenus éditoriaux.

Un site internet comprend généralement une partie éditoriale (information, communication) et une partie téléservice.

La première est administrée par la DRD et la seconde par la DSIT.



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 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.FAUROUX – Directeur Général des Services et M. Bertrand PRADE – Directeur Général Adjoint en charge des Services au public.

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

DRD : Direction des ressources Documentaires et Internet

DSIT : Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications

DQSP : Direction de la Qualité et du Service Public

PLSI : Plan Lyonnais pour la Société de l'Information

DECA : Direction Economie Commerce et Artisanat

2 Approche du projet

2.1 Organisation et responsabilités

2.1.1 Acteurs du projet

Les principaux acteurs du projet sont :

DQSP	<ul style="list-style-type: none"> - Pilotage du Groupe Projet Internet - 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)
DQSP / Lyon en Direct	<ul style="list-style-type: none"> - Backoffice transverse (mise à jour de l'annuaire Internet des équipements, réponse aux mails des internautes) - Cobrowsing (navigation conjointe sur le site internet de la Ville d'un téléagent et d'un internaute pour l'aider à trouver les informations qu'il recherche)
DECA / PLSI	<ul style="list-style-type: none"> - Expertise % opportunité de mise en œuvre des services en ligne - Benchmarking ciblé - 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)
DRD	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des contenus du site internet VDL - Animation du site (référencement, suivi des statistiques d'accès) - Formation et accompagnement des gestionnaires décentralisés (arrondissements, en particulier)
DSIT	<ul style="list-style-type: none"> - Expertise : étude d'opportunité des actions avec les chargés de secteur - Maîtrise d'œuvre des projets SI (conception, réalisation, architecture technique, maintenance, exploitation) - Suivi de l'enveloppe « Services en ligne »
Mairies d'arrondissement	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des espaces Internet d'arrdts (dont annuaire des associations) - Intégration des informations locales dans Service Public (Service des Mairies d'arrondissement)
Directions municipales	<ul style="list-style-type: none"> - Backoffice métier - Maîtrise d'ouvrage des projets de services en ligne
Direction de la Communication Externe	<ul style="list-style-type: none"> - Promotion externe du site Internet

A noter que tous les acteurs du projet assurent la veille (benchmarking) et la promotion du site en interne et en externe.

Les moyens affectés au projet par ces différents acteurs sont ...

DQSP	- 1 Directeur
DQSP / Lyon en Direct	- 1 Directeur - 3 chargés d'information
DECA / PLSI	- 1 Chargé de mission
DRD	- 1 Directeur de service à mi-temps sur cette mission - 2 webmestres à temps plein + un emploi occasionnel webmestre (6 mois en 2005)
DSIT	- Le Chef de Projet Internet (P.Jeandroz), - Un Chef de Projet Informatique (CPI*) est désigné pour chaque nouveau projet téléservice, - Les chargés de secteur identifient les projets téléservices des directions municipales lors de la préparation du plan d'actions informatique, - La DSIT assure également le suivi de maintenance et d'exploitation des téléservices
Mairies d'arrondissement	- Le DG référent dans le domaine des services en ligne (Chantier du Programme Excellence de l'Accueil) - 1 contributeur et 1 valideur par mairie d'arrondissement.
Directions municipales	- Un Chef de Projet Utilisateur (CPU*) est désigné pour chaque nouveau projet télé service

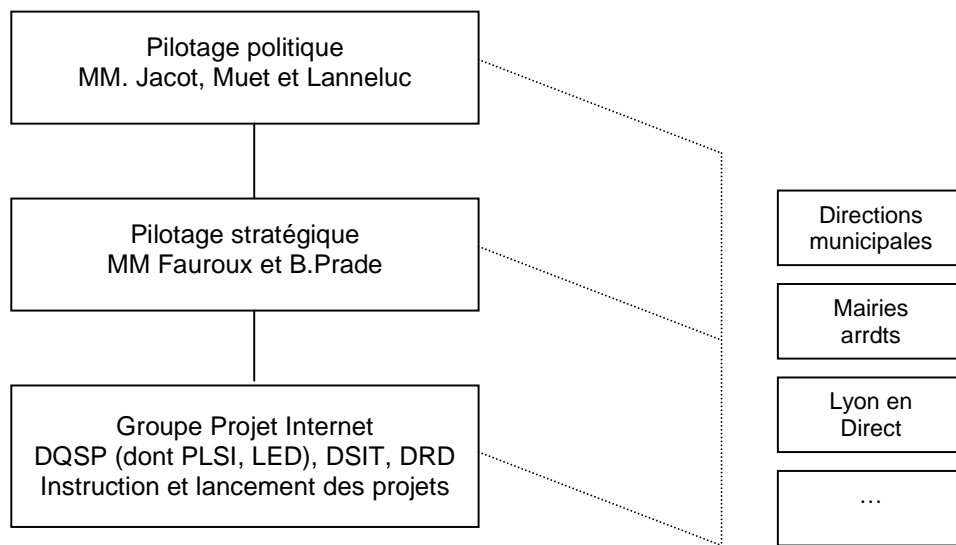
(*) Les missions du Chef de Projet Informatique (CPI) et Chef de Projet Utilisateur (CPU) sont détaillées en annexe.

2.1.2 Organisation générale du projet

Le groupe projet internet est le point d'entrée de tous les téléservices, il instruit et lance les projets. Il comprend la DQSP, le PLSI, la DRD et la DSIT. Il est piloté par Antoine DESFRETIER (DQSP).

Le pilotage stratégique est assuré par Jean-Baptiste FAUROUX (DG) et Bertrand PRADE (DGA).

Le pilotage politique est assuré par M. JACOT, MUET et LANNELUC.



2.1.3 Fonctionnement du groupe projet

Le groupe projet Internet se réunit bi mensuellement pour analyser les projets en cours, suivre et valider le plan d'actions opérationnel des différents acteurs du projet.

Pour faciliter le travail en équipe, le groupe projet dispose d'un espace de travail collaboratif, dont une partie des contenus est consultable par l'ensemble des directions municipales.

Cet espace comporte :

- un agenda de projet (calendrier des réunions du groupe projet, rencontres avec les partenaires extérieurs et autres manifestations professionnelles),
- un annuaire de liens utiles au projet organisé en arborescence de dossiers (autres sites de ville, sites professionnels, ...)
- un espace documentaire organisé en dossiers dans lequel sont publiés entre autres, les notes d'opportunité, des documents de référence du projet, ...

2.2 Communication

2.2.1 *Communication interne*

Les documents suivants seront diffusés sur le site web du projet 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 en 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, Cap Gemini, pour la réalisation et la mise en œuvre des nouveaux télé services et Colt 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 soit :

- directement par un des membres,
- via le formulaire mis en ligne sur le site web du projet,
- via les chargés de secteur DSIT dans le cadre de la préparation du plan d'actions informatique.

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, toute demande d'un nouveau télé service fait l'objet **d'une étude d'opportunité avec le service municipal concerné.**

Le projet est instruit par un " instructeur " issu d'une des 3 directions membres du Groupe Projet.

La note de synthèse qui en résulte est **validée aux trois niveaux opérationnel (direction/délégation), stratégique et politique.**

- A) L'étude d'opportunité, validée par le Groupe Projet Internet, sera ensuite présentée au DGA / Dir. Com qui en aura validé le lancement.
- B) Après sa validation, le Groupe Projet la présentera à l'instance de pilotage stratégique : M. FAUROUX et M. PRADE.
- C) Si l'échelon stratégique l'estime nécessaire, elle sera présentée pour validation à l'instance de pilotage politique : MM. JACOT et MUET et M.LANNELUC.

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 :

- d'intégrer le point de vue des usagers du site sur le service existant et les attentes non satisfaites,
- d'intégrer le point de vue des directions municipales qui, en tant que fournisseurs de contenus et de services, sont les garants de la qualité du service rendu aux usagers du site internet,
- de traiter efficacement les dysfonctionnements signalés par les internautes.

2.4.4.1 Intégrer le point de vue des usagers du site

A développer (cf enquête de satisfaction en cours)

2.4.4.2 Intégrer le point de vue des directions municipales

L'implication des directions municipales dans le projet internet passe par :

- la mise en place d'un réseau de correspondants au sein des directions chargés de veiller à la bonne tenue à jour des contenus publiés sur le site - que la mise à jour de ces contenus soit réalisée par eux-mêmes ou par d'autres. Le tableau en annexe précise les responsabilités des directions municipales sur les différents contenus et télé-services.
- des rencontres annuelles (mai-juin) avec les directions municipales pour faire un bilan d'usage des contenus et services offerts sur le site, conseiller sur les usages possibles et prendre en compte les propositions d'évolutions (prospective).

2.4.4.3 Traiter les dysfonctionnements signalés par les internautes

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