

PRÉAVIS N° 235

AU CONSEIL COMMUNAL

Demande de crédit de **CHF 105'000.-** destiné à la refonte du site officiel de la Ville de Nyon et au développement d'un nouveau système de gestion de contenus Web

Délégué municipal : M. Daniel Rossellat

Nyon, le 14 septembre 2015

Monsieur le Président,
Mesdames et Messieurs les Conseillers,

I. Introduction

L'évolution du site Web de la Ville de Nyon est l'un des objectifs de la législature 2011-2016. La mise en place d'un «nouveau site de la Commune encore plus interactif et convivial» figure comme projet emblématique à la rubrique *Communication – Dialogue – Sensibilisation* du programme de législature.

Au-delà de la dimension politique que revêt ce projet, il existe une réelle nécessité de procéder à la refonte de nyon.ch. Si ce site a longtemps figuré parmi les réalisations de référence, il marque désormais le pas en regard des nouvelles pratiques du Web. Cette obsolescence atteint un niveau préoccupant, que l'on parle de l'expérience proposée à l'utilisateur, de l'image que Nyon renvoie en tant que ville moderne et connectée ou surtout des pénalités de référencement que Google lui fait subir en l'absence d'une version mobile.

Un réaménagement du site Web de la Ville s'impose, afin que ce service incontournable conserve le niveau de qualité voulu par la Municipalité et attendu par les citoyens, les entreprises et autres utilisateurs. Le présent préavis a donc pour objet la demande d'un crédit de CHF 105'000.- destiné à financer la refonte de nyon.ch et à développer un nouveau système de gestion de contenus Web (ou CMS).

2. Description du projet

Depuis cinq ans, le site Web de la Ville n'a pas connu de changements majeurs quant à son aspect visuel, sa structure de l'information ou ses principes de gestion des contenus. La Municipalité souhaite procéder sans tarder à sa refonte ; cette mise à niveau, ambitionnée déjà en 2012 dans le programme de législature, ne peut désormais plus être reportée.

2.1 De la nécessité d'un rafraîchissement

Alors que le site de la Ville de Nyon a longtemps figuré parmi les réalisations de référence, il marque désormais le pas en regard des nouvelles pratiques du Web. Si son contenu demeure de première fraîcheur, il n'est plus proposé à l'internaute de manière optimale : la ligne graphique est vieillissante et les normes techniques datées. Cette obsolescence atteint en 2015 un niveau préoccupant, que l'on parle de l'expérience proposée à l'utilisateur, de l'image renvoyée en tant que ville moderne et connectée ou même des pénalités de référencement que Google fait subir au site en l'absence d'une version mobile. Un réaménagement de ce site Web s'impose, afin que ce service public incontournable conserve le niveau de qualité ambitionné par la Municipalité et attendu par les utilisateurs.

Le présent préavis présente en détails les actions à mener. Il part du principe que nos cibles principales sont constituées des :

- citoyennes et citoyens nyonnais ;
- entreprises et commerces nyonnais ;
- autorités nyonnaises et de la région ;
- sociétés locales ;
- personnes travaillant à Nyon ;
- habitants de la région ;
- collaborateurs de l'administration ;
- autorités et administrations des Communes vaudoises, du Canton et de la Confédération ;
- représentants des médias.

La cible secondaire constituée des touristes trouvera des contenus utiles dans le site – en particulier des informations pratiques ou en relation avec les musées de la Ville – mais dans une mesure équilibrée, puisque le site de Nyon Région Tourisme lui est entièrement dévolu.

2.2 Objectifs

Le projet vise à conserver les qualités et les contenus de l'existant, tout en améliorant significativement différents aspects de cette présence en ligne. Il s'articule autour de six objectifs principaux :

- repenser l'aspect du site afin qu'il corresponde aux normes actuelles, qui se distinguent par une lisibilité accrue, des compositions de pages plus aérées et une meilleure exploitation des grands formats d'écrans ;
- rendre le site Web compatible avec les tablettes et les mobiles qui représentent désormais, au niveau suisse et mondial, 50 % des consultations de pages. Cette mise à niveau s'avère également indispensable pour contrer les pénalités maintenant imposées par Google aux sites Web non adaptés aux mobiles ;
- enrichir et affiner le contenu existant ;
- améliorer le service à la population et l'accès aux documents officiels, et rendre l'administration plus transparente (loi sur l'information LInfo entrée en vigueur en 2003) ;
- encadrer le site Web par une présence forte sur les réseaux sociaux et les plates-formes tierces, afin qu'ils deviennent générateurs de promotion et de trafic qualifié ;
- permettre aux services et offices de la Ville d'actualiser de manière autonome leurs pages, afin de créer une culture numérique au sein de nos différents métiers et de gagner en réactivité dans la communication et dans l'information quant à leurs projets ;
- accroître la présence « push » de la Ville, par des newsletters et alertes ciblées à large diffusion ou sur inscription.

2.3 Horizon temps

Les travaux d'étude et d'architecture menés à l'interne de l'administration ont débuté au mois de septembre. Le développement le sera à l'hiver 2015-2016, sitôt que le délibérant aura accepté le présent préavis. La mise en ligne d'une première mouture, constituée des contenus essentiels et probablement limitée à l'interne de l'administration, est prévue pour mars 2016 et la mise en ligne publique pour juin 2016. Entre mars 2016 et jusqu'à fin juin 2016, différents contenus et services seront ajoutés jusqu'à la finalisation du projet.

3. Analyse de l'existant

Le site de la Ville de Nyon demeure fortement consulté, même s'il accuse maintenant un retard dans sa forme sur les réalisations récentes d'autres villes suisses. La difficulté à le visiter depuis un mobile est devenue pénalisante. Son orientation essentiellement textuelle doit être enrichie par des contenus visuels.

3.1 Trafic actuel

En 2014, plus de 3'800 pages ont été consultées chaque jour sur le site, soit 1'400'000 pages vues. Le trafic provient à 86 % de la Suisse pour un total de 307'000 visiteurs uniques. Il est régulier tout au long de l'année, avec un léger pic durant l'été et des creux durant le week-end. Pour une ville de 20'000 habitants, ces chiffres sont élevés ; ils montrent que les Nyonnais-ses se tournent régulièrement vers le site pour rechercher les informations qui leur sont nécessaires.

Seuls 20% des internautes accèdent au site en direct, par un signet ou en tapant l'adresse directement dans leur navigateur. 5% du trafic provient de sites référents, comme Nyon Tourisme, le géo-portail ou encore le site de l'Etat de Vaud. Le reste correspond aux recherches effectuées sur Google, ce qui atteste, sans surprise, de la nécessité d'être fortement référencé et d'adopter une approche d'écriture et de gestion de l'information qui facilite la performance des pages dans le processus d'indexation.

Actuellement, la consultation se fait à hauteur de 70% depuis un ordinateur, à 20% depuis un smartphone et à 10% depuis une tablette. Si la part du trafic mobile se situe en dessous de la moyenne généralement constatée – qui est de l'ordre de 50 % –, nous pouvons l'estimer élevée compte tenu de l'inadéquation des pages de nyon.ch avec ces appareils.

Le trafic est largement disséminé sur l'entier du site. Hormis quelques pages clés qui totalisent 35% des consultations, les intérêts des internautes semblent aller à tous les thèmes traités. Relevons tout de même que, depuis la page d'accueil, un tiers des internautes se dirige vers le guichet virtuel, lequel devra être davantage valorisé dans la prochaine version. Comme partout ailleurs, les pages d'offres d'emploi sont beaucoup lues.

Pages les plus consultées (en % du trafic global)

- Accueil – 22 %
- Travailler à Nyon – 4.2 %
- Réservation de cartes de transport – 2.6 %
- Services – Offices (descriptifs et coordonnées) – 2 %
- Météo – 1.9 %
- Agenda – 1.5 %

3.2 Forces, faiblesses et tendances

Lorsque le site de la Ville de Nyon a été lancé, en 2009, il a fait beaucoup d'envieux. Il s'est fait remarquer, notamment, par une structure de l'information aboutie qui a su inspirer de nombreuses autres communes. Comme en attestent les statistiques, la consultation de ses pages demeure, aujourd'hui encore, très satisfaisante. La dynamique éditoriale du site, qui a été maintenue sur la durée, est un facteur déterminant de ce succès ; il n'est pas de thématique clé ou d'actualité qui ne soit abordée sur le site, favorisant ainsi les visites régulières des internautes et donnant l'image d'une administration soucieuse d'informer les habitants.

Néanmoins, la richesse de notre contenu n'est plus valorisée de manière adéquate. Nos pages sont perçues comme difficiles à lire, car elles se fondent sur les tendances de l'époque, qui visaient à comprimer le plus d'informations possibles dans les petits espaces des écrans. Aujourd'hui, l'approche a radicalement changé ; les pages sont devenues plus simples et plus aérées, orientées vers un confort de lecture maximal. Elles intègrent la donne des mobiles et des tablettes, dont les contraintes influencent fortement la conception et l'organisation des contenus. Depuis le printemps 2015, Google pénalise même les sites qui n'ont pas implémenté de version mobile. Sur ce point, le risque est majeur de voir les pages de nyon.ch disparaître dans les bas-fonds des listes de résultats.

La manière d'utiliser les photos et les vidéos doit aussi être adaptée pour se rapprocher des pratiques modernes, permises par la généralisation des connexions à haut débit, devenues standard en Suisse. La Ville de Nyon n'a pas su évoluer au même rythme que les attentes multimédia des internautes. Elle ne possède donc pas la vitrine visuelle qu'elle mérite : les images sont petites et peu nombreuses, notamment dans les thèmes d'information générale. L'iconographie qui présente les services, valorise les collaborateurs, leurs outils de travail ainsi que les infrastructures nyonaises est réduite à sa plus simple expression. Quant aux vidéos, si précieuses pour capturer l'intérêt des jeunes générations, elles se comptent sur les doigts de la main.

Côté technique, le futur système permettra une prise en charge rédactionnelle du site par tous les services, conduisant ainsi à une amélioration de la dynamique éditoriale globale et une meilleure réactivité dans le traitement des actualités. Les services de la Ville ont des attentes nouvelles et légitimes face aux médias en ligne. Le principe de gestion actuel qui concentre les responsabilités sur l'unité de communication n'est raisonnablement plus tenable ; il est potentiellement source d'engorgement et donc d'insatisfactions en interne.

Enfin, il est impératif que le site de la Ville de Nyon respecte les principes d'accessibilité aux personnes handicapées de la parole, de l'ouïe, de la vue ou handicapées motrices imposées par la Confédération depuis 2010 (loi fédérale sur l'égalité pour les handicapés LHand et son ordonnance d'application Ohand), ainsi que les standards informatiques internationaux édictés par le Consortium World Wide Web (W3C). La réalisation actuelle est largement en dessous des recommandations et ce constat pose des questions éthiques comme juridiques.

Forces du site actuel

- bonne dynamique éditoriale (site réactif, qui «colle» à l'actualité communale) ;
- caractère riche et complet de l'offre de contenus ;
- organisation de l'information saine en majorité ;
- adressage efficient des grandes cibles ;
- guichet virtuel couvrant la plupart des besoins ;
- interactions avec la Municipalité ;
- informations sur l'action des autorités et structures de gouvernance ;
- mise en valeur des associations et événements.

Faiblesses du site actuel

- graphisme vieillissant ;
- structure de l'information trop dense, rendant les pages difficiles à lire ;
- incompatibilité avec les tablettes et les mobiles ;
- nouveaux développements très coûteux ;
- faible respect des normes d'accessibilité ;
- mauvaise adéquation aux règles de l'écriture Web ;
- moteur de recherche interne peu efficient ;
- référencement peu optimal avec pénalités pour absence de version mobile ;
- faible appropriation par les services et offices de la Ville ;
- quelques sections en friche, non gérées ;
- iconographie timide, qui ne montre pas assez la ville et ses prestations ;
- présence peu marquée sur les réseaux sociaux, YouTube et Wikipédia, malgré une bonne dynamique sur Facebook ;
- valorisation peu marquée de contenus intéressants (géo-portail, newsletters, notamment).

Tendances dans les sites des villes

- sites adaptés aux mobiles ;
- migration vers des solutions open source ;
- structure de l'information simple et généreuse dans sa présentation ;
- recherche permanente de lisibilité, par l'adoption des règles d'écriture Web ;
- marquage sémantique et respect des règles d'accessibilité de la Confédération ;
- enrichissement de l'information textuelle par des photos et vidéos ;
- élargissement de la présence en ligne aux réseaux sociaux, à YouTube et à Wikipédia.

3.3 Risques

Le risque d'échec lié à la mise en œuvre du projet est faible. Celui-ci ne fait pas appel à des dispositifs techniques compliqués et n'ambitionne pas le recours à des pratiques pionnières ou inusuelles. Il s'agit essentiellement de mettre à niveau la réalisation existante.

Le plus grand danger réside clairement dans l'immobilisme, c'est-à-dire le maintien du site Web existant. Il est certain que les pages actuelles conduisent déjà à des insatisfactions externes (difficultés de lecture, accès sur mobile) et internes (pas de gestion des pages par les services). Celles-ci iront croissant avec l'évolution constante des technologies en ligne, jusqu'à donner l'image d'une administration en décalage avec des attentes jugées normales.

Les pénalités imposées par Google aux sites qui n'ont pas prévu de version mobile sont préoccupantes. La majeure partie du trafic vient de ce moteur de recherche. Si les pages de nyon.ch disparaissent des classements, des difficultés d'accès à l'information pour nos habitants sont à craindre.

Enfin, si la vie du site actuel a été prolongée par souci de temps et d'argent, le moment est désormais arrivé de passer à sa refonte, qui fait partie des objectifs de législature fixés en 2012 : la mise en place d'un «nouveau site de la Commune encore plus interactif et convivial» figure comme projet emblématique à la rubrique «Communication – Dialogue – Sensibilisation».

4. Actions à mener

Tous les grands domaines du site Web – identité visuelle, structure, contenu et technique – bénéficieront d'améliorations notables. Elles viseront à rendre l'expérience de l'utilisateur bien plus efficace et agréable et à fluidifier la gestion de l'information.

4.1 Structure

Sur le plan structurel, il est prévu de diminuer le nombre d'entrées de chapitres et de sous-sections afin de gagner en simplicité de navigation, en particulier sur mobiles. L'arborescence actuelle, qui n'a pas été revue depuis 2009, sera attentivement examinée avec les métiers de la Ville afin qu'elle soit ajustée aux besoins actuels d'information et de communication. Parallèlement, quelques sections en friche seront supprimées, à l'instar du forum ou des sondages. Si ces dernières correspondaient à des objectifs pertinents à l'époque, l'absence de gestion de ces services – coûteux en temps – et leur faible utilité en regard des pratiques actuelles ne les rendent plus nécessaires sur le site.

Les interactions avec la Municipalité ont toujours connu un grand succès, en particulier à travers la rubrique «La Municipalité vous répond». Afin d'augmenter encore la transparence sur l'action des autorités, une section «Décisions de la Municipalité» sera ajoutée et complétée avec des résumés de décisions qui peuvent être rendues publiques et sont susceptibles d'intéresser la population (l'Etat de Vaud et la Ville de Vevey sont deux exemples d'administrations qui communiquent certaines décisions de leurs exécutifs respectifs). Dans le même but, la section qui regroupe toutes les informations et les documents traités par l'organe délibérant, ainsi qu'un résumé des décisions prises durant les séances sera elle aussi améliorée. Toujours dans un souci de transparence, mais aussi pour informer les citoyens en temps réel, un espace sera dédié aux grands projets et au développement urbanistique de la Ville. Cet espace permettra de trouver rapidement les informations relatives aux objectifs des différents grands projets sur le territoire communal et à leur état d'avancement.

4.2 Contenu rédactionnel et accessibilité

Si le contenu est clairement le point fort de notre site, différentes interventions devront tout de même être menées sur sa forme, son organisation et son enrichissement. Les études comportementales menées sur la lecture des textes en ligne ont mené à de nouvelles règles rédactionnelles connues sous le nom «d'écriture web». Elles visent à structurer fortement le texte, ce qui permet à l'internaute une lecture rapide à travers des éléments bien isolés les uns des autres.

La plupart des textes actuels ne sont pas conformes à ces nouvelles connaissances. Ils sont de qualité irrégulière, dans leur forme, dans leur style et dans la richesse de leur propos pour l'internaute nyonnais. Notamment, l'action de la Ville n'est pas toujours valorisée comme elle le devrait et la tonalité verbale n'est pas systématiquement anglée dans une perspective de service à la population. Dans la mesure où les contenus seront laissés dans le futur à la gestion des services, il est essentiel de créer un socle de référence avec des contenus exemplaires. Dans ce même ordre d'idées, il est envisagé de procéder à un lissage rédactionnel et à une harmonisation des contenus existants, en plaçant les priorités sur les actions les plus visibles de la Ville et les thèmes les plus populaires.

Cette action apportera au lecteur un plus grand sentiment de confort et une lisibilité accrue. Elle offrira aussi un bénéfice de référencement indispensable au site, ses pages étant plutôt mal indexées actuellement en raison des faiblesses mentionnées plus haut.

Dans la foulée, le lissage des contenus tiendra compte des différentes préconisations en matière d'accessibilité pour personnes handicapées.

4.3 Organisation des pages et identité visuelle

Le site nyon.ch est aujourd'hui obsolète dans son aspect visuel et dans l'organisation de ses pages. L'approche conceptuelle qui prévaut en 2015 consiste à approcher un site Web par sa dimension la plus complexe, c'est-à-dire son affichage sur les mobiles. Les contraintes liées à ces appareils sont telles qu'elles influencent toute l'organisation du site, du choix de navigation à la manière d'agencer les contenus.

Il n'est pas possible de rendre le site actuel compatible avec les mobiles, les choix techniques de l'époque ne le permettant pas. Un travail en profondeur devra donc être mené sur ce point. Il traitera non seulement de l'organisation interne des pages (où placer quoi), mais fixera aussi de nouvelles bases quant à la hiérarchie des contenus (quels éléments en premier), en fonction des connaissances actuelles des besoins des utilisateurs et des volontés de communication de la Municipalité et des services.

L'identité visuelle découlera naturellement des choix d'organisation de l'espace. Elle ne dérogera pas aux tendances actuelles, que l'on peut résumer par des pages qui respirent davantage, des textes lisibles par l'usage de grands caractères, une large place laissée aux photos et aux vidéos, et des composants interactifs (liens, boutons) explicites, même pour les internautes qui ne sont pas des experts. L'objectif est de conserver l'esprit vif et dynamique de la réalisation actuelle, tout en l'alignant sur les pratiques et les formes graphiques actuelles.

4.4 Contenus iconographiques

Il est souhaitable de largement augmenter la présence des photos dans le site, afin de valoriser sous une forme non-verbale les actions des services, les prestations fournies et, plus largement, tout ce que Nyon donne à voir. Cette traduction photographique de la Ville passera notamment par :

- **des prises de vues des infrastructures**, des bâtiments et du personnel en action, afin de pouvoir illustrer les pages correspondantes sur le site ;
- **des photos du cadre de vie**, des monuments, des bâtiments significatifs et de tous les repères urbains qui sont distinctifs ;
- **des panoramas 360° des sites remarquables** et de tous les espaces disponibles à la location.

Ces images – sous réserve des possibilités techniques – pourraient être non seulement disponibles sur le site mais également corrélées au plan de ville. Elles seront utilisées également pour enrichir les pages Wikipédia qui présentent la Ville de Nyon et ses atouts.

Ces images seront mises à disposition des services afin qu'elles puissent servir non seulement à l'illustration du site Web mais aussi à toute opération de communication (flyer, Powerpoint, etc.).

4.5 Guichet virtuel

Le guichet virtuel du site est aujourd'hui très complet. Il représente un niveau de service en ligne interactif basique, mais suffisant aux besoins courants, qui est proposé aux internautes. Des améliorations majeures ne sont pas prévues dans ce domaine, qui pourraient consister, par exemple, en des prestations gérables entièrement en ligne : elles seraient coûteuses en développement et imposeraient des réformes organisationnelles importantes. Par ailleurs, différents projets menés par le Canton laissent à penser que de tels services, sous une forme mutualisée, seront disponibles à terme.

L'offre du guichet virtuel sera toutefois clarifiée et réorganisée, car il existe un mélange des genres entre fournitures d'adresses, mise à disposition de PDF et informations générales qui crée une ambiguïté entre les fonctions de la section «Vivre à Nyon» et celles dévolues au guichet virtuel. Ce dernier, qui capture la plupart des clics depuis la page d'accueil, sera davantage mis en valeur partout sur le site.

4.6 Réseaux sociaux et autres plates-formes

L'une des tendances fortes de ces dernières années consiste en l'éclatement des présences en ligne. Le modèle de site monolithique a été remplacé par une présence élargie sur des plates-formes tierces, comme Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube ou Wikipédia qui complètent utilement le dispositif du site Web.

Facebook

Facebook est devenu un véritable média indispensable à la communication des communes. Il a permis à la Ville d'atteindre, au cours de diverses actions, plusieurs milliers d'utilisateurs. Un effort de promotion doit être effectué, notamment en direction du jeune public, afin d'augmenter encore l'adhésion à ce canal. Il s'agit de valoriser l'effort produit sur cette plate-forme, comme de profiter des interactions qui naissent d'une présence dynamique sur Facebook et qui permettent d'obtenir l'avis de la population sur un thème ou une action. La page Facebook de la Ville de Carouge, par exemple, montre bien la capacité de la population à s'intéresser, à interagir et, très souvent, à remercier.

LinkedIn

Les statistiques de trafic montrent l'attrait que représente la Ville de Nyon en tant qu'employeur. Les médias en ligne constituent un canal privilégié pour attirer de nouveaux talents et exprimer la politique de recrutement ainsi que les qualités de l'administration dans son rôle d'employeur. La création d'une page «Ville de Nyon» sur LinkedIn est donc préconisée afin de construire l'identité d'employeur attendue.

Pour éviter toute confusion, une démarche sera également entreprise auprès de LinkedIn pour demander la désactivation de l'actuelle page Ville de Nyon, une page non officielle créée par un tiers et à laquelle plus de 800 membres du réseau sont abonnés.

Twitter

Les actualités du site nyon.ch pourraient être publiées automatiquement sur Twitter sous réserve du développement d'une passerelle par le Service informatique et population. Ce réseau est un moyen de communication efficace pour diffuser des informations immédiates et des alertes, notamment en direction des journalistes.

YouTube

La quantité de vidéos publiées sur YouTube par la Ville est marginale. Si l'un des objectifs du nouveau site est de s'adresser aux jeunes générations (qui regardent plus qu'elles ne lisent), la production de contenu audiovisuel doit être augmentée, que ce soit sous forme d'interviews, de portraits, ou de reportages sur les événements que nous soutenons. La Ville n'échappera pas à la nécessité de produire des contenus «maison», comme elle l'a fait pour le festival LunaClassics ou est en train de le faire pour le Centre d'exploitation des routes et voirie sous la forme d'une vidéo « timelapse ».

Wikipédia

La présence des villes au sein de Wikipédia est devenue stratégique, car cette plate-forme alimente les résultats de Google avec des photos et des points d'intérêts. Il est donc essentiel d'y enrichir le contenu lié à la Ville de Nyon. Le développement d'une page pour chaque attraction, monument, musée ou festival fait partie des objectifs de refonte de la présence en ligne.

Une présence de la Ville de Nyon sur d'autres plates-formes sociales n'est pas envisagée, à ce stade du projet, en raison des ressources limitées de l'administration.

4.7 Politique des sites autonomes et sous-sites

Certains services qui concentrent fortement les demandes de la population ont demandé à être traités – ou le sont déjà – sous forme de sous-sites ou de sites indépendants, d'une part pour faciliter leur accès et, d'autre part, pour permettre la création d'univers autonomes qui répondent à des besoins spécifiques de marque ou de complexité de prestations. Sont intégrés dans cette définition les sites des musées nyonnais, les services de la bibliothèque communale ou les prestations des Services industriels.

Ce questionnement sur le morcellement du site de la Ville en parties autonomes n'est pas anodin. Une réflexion doit être conduite sur ce thème.

Celle-ci permettra de fixer :

- **la politique de marque** qui doit prévaloir sur les sites autonomes de la Ville, comme ceux des musées. Actuellement, l'apparition de la marque «Ville de Nyon» y est trop faible. Il est entendu que ces sites, qui présentent l'atmosphère des musées et des collections, doivent conserver leurs propres identités graphiques. Néanmoins, le rattachement à la marque «Ville de Nyon» doit être mieux expliqué et plus explicite ;
- **la politique de gestion des sous-sites**. Il y a clairement un sens à concentrer les prestations des Services industriels ou de la bibliothèque communale dans des sous-sites dédiés accessibles directement : la richesse et la complexité de leurs offres imposeraient des torsions importantes à l'arborescence globale du site de la ville, qui ne seraient favorables ni au confort de l'utilisateur ni à la rapidité d'accès à l'information. Néanmoins, la question se pose sur la forme graphique que devront revêtir ces sous-sites, sous l'angle de la cohérence de la marque mais aussi sous celui des coûts de conception et de gestion.

Dans cette réflexion sera intégrée la capacité à transférer des pages sous forme de sous-sites distincts, qui partageront les mêmes ingrédients graphiques que le site faitier de la Ville et n'engendreront ainsi pas de nouveaux coûts. Il sera aussi possible, au besoin, de créer des sous-sites temporaires pour des événements ou des dossiers thématiques clés.

4.8 Agenda

La région nyonnaise, contrairement à d'autres endroits du pays, ne dispose pas d'un agenda des manifestations proposé par un éditeur privé ou un quotidien régional. L'agenda de nyon.ch est ainsi largement plébiscité par les internautes puisqu'il fait partie des pages les plus consultées.

Il s'agit donc de développer et de mieux valoriser cette offre, qui génère des visites régulières et récurrentes, en soulignant le rôle d'organisateur de manifestations de la Ville et en affirmant sa volonté d'être au service des associations locales comme des événements de la région.

4.9 Application mobile

La Ville dispose d'une application mobile sur iPhone, qui n'a plus été actualisée depuis deux ans. Elle propose aux utilisateurs un fil d'actualité, un carnet d'adresses des services administratifs et une liste des postes ouverts. Lorsque le site sera compatible avec les mobiles, la question de sa vocation et de son maintien devra être posée.

La cohabitation du site Web et d'une application mobile n'est en soi pas un problème, dès lors que les besoins auxquels les supports répondent sont clairement établis. Si une décision positive devait être prise quant au maintien de l'application mobile, celle-ci devrait être portée également sur la plate-forme Android qui représente 50% du marché. Le cas échéant, le développement de ces applications fera l'objet d'un projet futur.

Le projet de nouvelle présence numérique intégrera un volet de réflexion sur ce thème, notamment sur les dispositifs techniques qui pourraient permettre d'alimenter automatiquement ces applications, qui deviendraient alors des bouquets d'information extraits du site et jugés comme particulièrement utiles en situation de déplacement.

4.10 Dispositif technique et délégation de la gestion

Le processus de choix du système sera mené avec l'appui du Service informatique et population. Il sera guidé par les critères suivants:

- l'**adéquation aux besoins** fixés lors de la phase conceptuelle ;
- la **solidité et l'efficacité de la solution**, sa réputation et sa popularité ;
- les **garanties qu'il offre sur le plan de la sécurité** ;
- ses **capacités d'évolutions et de développements** à des coûts limités ;
- son **ergonomie pour le contributeur**, la mise à jour des pages devant être aisée pour des non-spécialistes ;
- ses **capacités de gestion des groupes et utilisateurs**, afin de pouvoir déléguer la gestion de branches et des pages aux différents services et offices de la Ville ;
- ses **capacités d'interaction avec les outils informatiques** de la Ville.

5. Échéancier

Une première mise en ligne interne est prévue pour mars 2016 ; elle vise à récolter les avis des collaborateurs de l'administration et à effectuer des affinages sur la base des suggestions et critiques. La mise en ligne publique est agendée à juin 2016, soit à la fin de la législature 2011-2016.

Etape	Echéance
Conception générale : architecture, ergonomie, cahier des charges (travaux internes)	<i>Septembre – novembre</i>
Demandes d'offres et sélection des prestataires	<i>Dès obtention du crédit par le Conseil communal</i>
Affinage des contenus, première phase	<i>Décembre – janvier 2016</i>
Ligne graphique	<i>Décembre 2015 – janvier 2016</i>
Réalisation d'images et de vidéos	<i>Décembre 2015 – mai 2016</i>
Développement technique	<i>Décembre 2015 – mars 2016</i>
Lancement, première phase interne	<i>Mars 2016</i>
Enrichissement	<i>Mars – mai 2016</i>
Lancement public	<i>Juin 2016</i>

L'échéancier proposé ci-dessus est un scénario qui tient compte d'un engagement fort des services et offices pour le projet. Des décalages pourraient survenir en fonction des disponibilités des services et offices, ainsi que des contraintes liées à leurs propres projets.

6. Incidences financières

<i>Tâche</i>	<i>Prix HT</i>
Design	CHF 15'000.00
Développement technique	CHF 45'000,00
Aide à la création de contenus, rédaction	CHF 20'000.00
Création de contenus photographiques et vidéo	CHF 20'000.00
Imprévus	CHF 5'000.00
Total	CHF 105'000.00

Les coûts d'exploitation (optimisation du référencement, maintenance, support utilisateur, hébergement dédié, petits développements) se monteront à environ CHF 7'500.- par année, soit l'équivalent du site actuel. Ce montant fait donc d'ores et déjà partie du budget de fonctionnement.

7. Aspects du développement durable

7.1. Dimension économique

La mise à disposition d'un CMS performant et facile d'usage pour les contributeurs réduira le temps consacré à la mise à jour et au développement des pages du site et rendra ainsi sa gestion plus efficace.

A relever aussi que l'offre Internet de l'administration revêt une grande importance pour les entreprises en particulier pour lesquelles le site Web est souvent le premier contact avec l'administration et la première source de renseignement.

Un site complet et à jour réduit le nombre de sollicitations par email ou par téléphone et de déplacements aux guichets de l'administration. Sur le plan des contenus, la section thématique consacrée à l'économie promouvra la Ville de Nyon à très large échelle.

7.2. Dimension sociale

En concevant un site accessible à tous, y compris aux personnes handicapées et aux personnes âgées, et en destinant ses contenus à tous les groupes de la population, la Ville de Nyon ne créera pas de fracture numérique ou générationnelle.

Comme sur le site actuel, des sections thématiques portant sur l'éducation, la formation, la santé, l'intégration, etc., seront autant de traits d'union avec la population suisse, mais aussi étrangère. Tout comme la section consacrée aux sociétés locales qui bénéficieront comme aujourd'hui d'une large place pour présenter leurs activités et augmenter ainsi leur visibilité.

Enfin, une présence élargie sur les médias et réseaux sociaux permettra un rapprochement de la population avec l'administration et les autorités nyonnaises et favorisera une nouvelle forme d'interaction entre la Ville de Nyon et ses citoyens.

7.3. Dimension environnementale

Sur le site actuel, le guichet virtuel réduit les déplacements et restreint le nombre de documents à produire. Avec la refonte, cette section sera complétée et rendue plus accessible. Tous les documents officiels étant consultables à l'écran, le nombre d'exemplaires à imprimer pourra être sensiblement réduit.

Des sections consacrées au développement durable, aux énergies, à l'environnement et à la mobilité, par exemple, informeront, sensibiliseront et conseilleront efficacement particuliers et professionnels sur ces thématiques.

La refonte du site sera aussi l'occasion de mettre davantage en valeur le label Cité de l'énergie, que la Ville de Nyon a obtenu en 2013, et d'afficher l'engagement de cette dernière en faveur d'un avenir énergétique durable.

8. Conclusion

Le site nyon.ch est aujourd'hui obsolète dans son aspect visuel, sa structure de l'information et ses principes de gestion des contenus. Cela conduit à des insatisfactions, qui iront croissant avec l'évolution constante des technologies en ligne et donnera l'image d'une administration en décalage avec les attentes des utilisateurs.

De plus, les pénalités imposées par Google aux sites qui ne disposent pas de version mobile feront disparaître, à terme, les pages de nyon.ch des classements du principal moteur de recherche et entraîneront des difficultés d'accès au site.

Une mise à niveau, ambitionnée déjà en 2012 dans le programme de législature, est par conséquent indispensable et urgente.

NYON · PRÉAVIS N° 235 AU CONSEIL COMMUNAL

Au vu de ce qui précède, la Municipalité vous demande, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Conseillers, de prendre les décisions suivantes :

Le Conseil communal de Nyon

- vu** le préavis N° 235 concernant la refonte du site internet officiel de la Ville de Nyon,
ouï le rapport de la commission chargée de l'étude de cet objet,
attendu que ledit objet a été régulièrement porté à l'ordre du jour,

décide :

1. d'octroyer à la Municipalité un crédit de CHF 105'000.- destiné à la refonte du site internet officiel de la Ville de Nyon et au développement d'un nouveau système de gestion de contenus Web ;
2. de porter ce montant en augmentation du compte N° 9143.20 – *Dépenses du patrimoine administratif*, dépense amortissable en 5 ans.

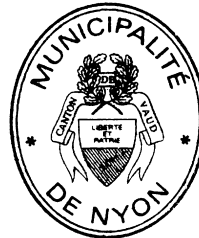
Ainsi adopté par la Municipalité dans sa séance du 14 septembre 2015 pour être soumis à l'approbation du Conseil communal.

Au nom de la Municipalité

Le Syndic :

La Secrétaire adj. :

Daniel Rossellat



Sarah Miéville

Annexe

Tableau d'investissement

1^{ère} séance de la commission

Municipal délégué	M. Daniel Rossellat
Date	Mercredi 28 octobre 2015 à 20h15
Lieu	Ferme du Manoir, salle de conférence N° 2

FICHE D'INVESTISSEMENT

PREAVIS No.

235/ 2015

www.nyon.ch

Date: Nyon le

27.08.2015

Demande d'un crédit de CHF 105'000.- destiné à la refonte du site officiel de la Ville de Nyon et au développement d'un nouveau système de gestion de contenus web

Situation des préavis au 27.08.2015			2010	2011	2012	2013	2014	2015			
Total des préavis votés par le Conseil communal			6'905'181	12'753'520	29'025'473	50'449'964	23'536'763	107'371'051			
Situation des emprunts au 27.08.2015			2010	2011	2012	2013	2014	2015	Cautionnements et garanties		
Plafond d'emprunt selon préavis No. 27 adopté le 12.12.2011						225'000'000	225'000'000	225'000'000	Plafond (préavis No.27)		24'200'000
Emprunts au 1er janvier			140'793'357	137'966'600	122'883'270	127'883'270	142'797'505	156'706'657	Engagé		-11'915'799
Evolution des emprunts durant la période +/-			-2'826'757	-15'083'330	5'000'000	14'914'235	13'909'152	11'411'731	Caution demandée		0
Emprunts fin période/date du jour			137'966'600	122'883'270	127'883'270	142'797'505	156'706'657	168'118'388	Disponible		12'284'201
Dépenses et recettes d'investissement			Estimation des dépenses d'investissements nets					Estimation amort. + entretien			
Descriptif/Libellé	CHF TTC/HT		2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	Durée ans	Montant Amortiss.	Entretien annuel
Refonte site web	105'000		30'000	75'000	0	0	0	105'000	5	21'000	
Total de l'investissement	105'000		30'000	75'000	0	0	0	105'000		21'000	
Financement du préavis											
Budget de fonctionnement:											
Trésorerie courante											
Investissement:											
Trésorerie/Emprunts dont			105'000								
Estimation des coûts d'exploitation			2015	2016	2017	2018	2019	2020			
Libellé / années											
Coût total d'exploitation			600	23'100	22'680	22'260	21'840	21'420			
Intérêts en %	2.00%		600	2'100	1'680	1'260	840	420			
Amortissements			0	21'000	21'000	21'000	21'000	21'000			
Personnel supp. en CHF			0	0	0	0	0	0			
Personnel supp. en EPT			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
Economies / Recettes			0	0	0	0	0	0			
Recettes			0	0	0	0	0	0			
Coûts nets d'exploitation			600	23'100	22'680	22'260	21'840	21'420			