

PRÉAVIS N° 153/2019

AU CONSEIL COMMUNAL

Refonte de nyon.ch

Demande de crédit de CHF 136'000.- TTC

Délégué municipal : M. Daniel Rossellat

1^{re} séance de la commission

Date	Lundi 15 avril 2019 à 19h
Lieu	Salle des maquettes, place du Château 3

Madame la Présidente,
Mesdames et Messieurs les Conseillers,

I. Introduction

L'objectif du présent préavis est de relancer le projet de refonte du site Internet de la ville « nyon.ch », pour répondre aux standards actuels, aux besoins de l'administration et surtout aux attentes des citoyens en matière d'information et de prestations numériques.

Cela fait près de 10 ans que nyon.ch n'a pas changé, exceptions faites des mises à jour de contenu. Un site web, à l'heure actuelle, doit être adapté en permanence, non seulement dans ses contenus, mais également dans ses fonctionnalités et son aspect graphique. Face à l'évolution de la technologie mais aussi des habitudes des internautes depuis 2010, ce dossier est désormais devenu une priorité.

Depuis plusieurs années, la refonte de nyon.ch est annoncée dans le rapport de gestion annuel, mais le projet s'est trouvé régulièrement bloqué, pour différentes raisons. La dernière tentative de relance remonte au préavis N°235/2015 au Conseil communal datant du 14 septembre 2015 « *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* ».

Un rapport de commission avait suivi, datant du 15 février 2016, ce dernier reconnaissant « *la qualité de cette étude très complète qui identifie en détail les problèmes du site actuel et les défis du futur site.* » Cela dit, le rapport identifiait quelques lacunes : « *les solutions proposées dans ce préavis ne sont pas suffisamment abouties afin de permettre une dépense précise.* »

Conformément aux demandes de la commission qui a rapporté sur le préavis N°235/2015, différentes solutions possibles ont été investiguées pour aboutir aujourd'hui à une solution basée sur une offre concrète et chiffrée d'un acteur du marché.

Le nouveau projet permettra notamment d'adapter le site web afin qu'il puisse être utilisé de manière ergonomique sur tous les appareils courants (PCs, téléphones mobiles et tablettes), de faciliter l'accès aux prestations numériques ainsi que les mises à jour du contenu.

2. Description du projet

2.1 Les objectifs principaux

A ce jour, les objectifs prioritaires de cette refonte sont donc les suivants :

1. créer une plateforme pensée et conçue pour les utilisateurs, dont les contenus, l'ergonomie et les fonctionnalités permettront de renforcer progressivement le lien réel avec la population ;
2. disposer d'un outil moderne, fiable et évolutif, permettant d'intégrer à terme de nouvelles fonctionnalités et de nouvelles prestations, en lien avec les applications « métiers » de l'administration ;
3. un système de contribution facilitant la mise à jour des informations et des prestations par les services de l'administration, de manière autonome et directe.

Les nombreux reports de cette refonte mettent la Ville dans l'obligation de réaliser le projet rapidement. L'ambition affichée ici est une mise en ligne pour le printemps 2020.

Cependant, cette obligation de résultat à moyen terme ne doit pas occulter l'enjeu majeur de ce projet, à savoir de disposer d'une plateforme numérique évolutive, à même de regrouper à terme l'accès à différents services (bien au-delà du simple site Internet).

Il s'agit donc de penser cette plateforme dans la globalité des échanges avec la population, aussi bien numériques que physiques, sous peine de ne disposer que d'une nouvelle « vitrine froide », d'images et d'informations, déconnectées des nombreuses interactions désormais incontournables entre citoyens et autorités.

2.2 Un pragmatisme fédérateur

Ainsi, s'il est impératif que le projet avance rapidement, il faut aussi tenir compte de la mise en place et de l'avancement d'autres projets significatifs dans la relation avec le citoyen.

Citons ici les nombreuses évolutions du géoportail de Nyon, les prestations en ligne pour l'accueil de jour, les réflexions en cours sur les anticipations et locations sur domaines public ou privé communal, les réservations d'infrastructures sportives ou encore les réflexions quant à la localisation physique des services au citoyen. En parallèle, les réflexions cantonales et fédérales, ainsi que les multiples initiatives publiques ou privées dans le domaine des prestations numériques, viennent nourrir la réflexion.

La prise en compte de toutes ces démarches menées par plusieurs instances dans des domaines différents permettra de « rassembler », à terme et de manière progressive, les services jugés utiles dans la relation entre autorité communale et citoyen. Le projet permettra de rapatrier quelques sites satellites (participanyon, déchets) ainsi que de mutualiser la mise à jour des sites des trois musées.

Sans utiliser le terme de « cyberadministration », il s'agit là d'une approche modeste et à moyen terme de priorisation et de mise en cohérence des prestations possibles dans le foisonnement actuel en matière d'avancées numériques.

Le site représentera ainsi une porte d'entrée vers des prestations communales en ligne de base qui, par la suite, pourront être développées davantage. En d'autres termes, la solution proposée est une première mise à niveau des fondations sur lesquelles pourront se greffer les nouveaux développements. Le travail de modernisation de fond commencera donc après le lancement du nouveau nyon.ch, la solution proposée par le prestataire de développement étant modulable et évolutive.

2.3 Le nouveau projet

Nyon.ch, dans sa nouvelle forme, simplifiera les prestations pour le citoyen et sera développé en tant qu'outil de travail pour les collaborateurs de la Ville. Il remplira dès lors plusieurs fonctions : de référence, d'information, de prestations, de gestion et de promotion.

Description opérationnelle

1. état des lieux du site existant (points forts/faibles, analyse statistique, inventaire interfaces, etc.) ;
2. une mise à jour du *content management system* (CMS) et l'adaptation aux supports mobiles ;
3. un nouveau mode de mise à jour avec des principes d'édition frontaux (directement depuis la navigation sur le site, sans devoir passer par une interface dédiée) ;
4. une arborescence synthétique et intuitive et des fonctionnalités de recherches améliorées pour une expérience usager optimale ;

5. un cahier des charges affiné avec les services de l'administration, pour un résultat tenant compte de leur réalité ;
6. une identité visuelle marquée avec une page d'accueil et des typologies de pages attractives et interactives ;
7. des prestations complètes en ligne, intégrées dans leur contexte ;
8. des interfaces améliorées avec le géoportail de la Ville de Nyon
9. des pages dédiées pour présenter les grands projets de la Ville
10. de nouvelles fonctionnalités multimédias, de communication directe et de partage: galerie photo et vidéo, newsletter, gestionnaire d'adresses et annuaires, liens aux réseaux sociaux ;
11. des sessions de formation pour les futurs contributeurs ;
12. une offre annuelle d'hébergement, de maintenance, et d'analyse ;
13. la prise en compte dans le développement de la nouvelle version de la loi suisse sur la protection des données.

Concrètement, les services suivants seront disponibles dans un premier temps :

- la création d'un compte citoyen permettant de s'enregistrer, des formulaires interactifs en ligne en remplacement des PDF statiques actuels (possibilité de créer des formulaires en ligne pour les collaborateurs, et de remplir et envoyer les formulaires en ligne pour le citoyen) ;
- la réservation de cartes CFF et CGN (avec envoi à domicile) ;
- la réservation de matériel en ligne ;
- la réservation de salles ;
- un système de ticketing qui permettra la prise en charge et le suivi de certaines prestations (par exemple demande d'ouverture d'un chantier, demande d'ouverture d'une terrasse, etc.).
- le paiement de prestations en ligne sera également généralisé dans la mesure du possible.

2.4 Les publics

Le préavis N°235/2015 identifiait déjà avec clairvoyance les différents groupes de publics. Quelques-uns sont précisés ici :

- les citoyennes et citoyens nyonnais (habitants, nouveaux habitants, familles/parents, jeunes, seniors, handicapés, non francophones) ;
- les personnes travaillant à Nyon ou professionnels en transit ;
- les entreprises et commerces nyonnais ;
- les autorités nyonnaises et de la région ;
- les sociétés locales ;
- les habitants de la région ;
- les collaborateurs de l'administration ;
- les autorités et administrations des communes vaudoises, du canton et de la Confédération ;
- les partenaires ;
- les représentants de médias ;
- les touristes et visiteurs.

2.5 Les options de développement

Trois options de refonte du site nyon.ch se présentaient à la Ville de Nyon :

1. travailler avec le prestataire actuel iomédia et sa solution développée prête à l'emploi : cette option a l'avantage d'être réaliste, efficace, et plus rapide que les deux suivantes. Elle va de pair avec la poursuite de la collaboration avec le prestataire de développement actuel qui a développé une nouvelle solution déjà éprouvée par diverses communes et organisations administratives. La solution fait appel à un CMS propriétaire « Allinone », développé par iomedia, basé sur le framework open source « Symfony » et des modules propriétaires. A relever que la Ville est pleinement satisfaite des services d'Iomedia, qui répondent aux questions de manière détaillée et proactive, à un coût tout à fait raisonnable ;
2. chercher un nouveau prestataire et acheter une nouvelle solution propriétaire : cette option nécessiterait plus de temps, puisqu'il s'agirait de faire un appel d'offres à des prestataires potentiels, de leur laisser prendre la mesure de l'actuel nyon.ch, pour qu'ils puissent identifier une solution du marché, avant de démarrer la conception et la construction du nouveau site. De plus, la reprise des contenus actuels serait plus complexe avec un travail de rédaction et de vérification interne plus grand ;
3. chercher un nouveau prestataire spécialiste du développement sur un CMS open source (Drupal, Typo3, etc.) : cette option a l'avantage de bénéficier du développement communautaire de l'open source, mais nécessite un investissement et des EPT supplémentaires, pendant et après le projet, pour profiter réellement de cet écosystème.

La Municipalité a retenu l'option 1, pour les avantages qu'elle représente, notamment la continuité dans la collaboration, la maîtrise des risques et des coûts, le temps de réalisation optimisé, la qualité et les références du prestataire.

Le tableau ci-dessous détaille la proposition élaborée par Iomédia sur la base des besoins exprimés et concrétise les demandes formulées à la commande. Le montant annoncé permet, sous réserve de l'obtention du présent crédit d'investissement, une attribution en gré à gré.

Refonte de nyon.ch

INITIALISATION

- Analyse technique fonctionnelle + ergonomie (y compris définition de l'arborescence)
- Licence CMS AllInOne et mise en œuvre de l'infrastructure de production
- Mutualisation du CMS pour nyon.ch et les trois sites des Musées

ARCHITECTURE ET GRAPHISME

- Graphisme : Réalisation de maquettes de la page d'accueil et de templates de pages intérieures
- Webpublishing (1 langue - FR) : Analyse et préparation du site, Templating HTML et CSS, gestion de la navigation, (responsive design), Mise en place des codes Google Analytics, Mise en forme des tableaux et stylages

DEVELOPPEMENTS

- Reprise et migration des contenus
- Gestionnaire de pages simples: pour la plupart des pages du site (Vivre à Nyon, Nyon en bref, Entreprendre à Nyon, etc.)
- Gestionnaire d'actualités : affichage des dernières actualités en page d'accueil
- Agenda des manifestations + expositions : affichage des prochaines manifestations en page d'accueil, catégorisation, modération par l'administrateur
- Services communaux /Guichet virtuel :
 - mise en place du guichet virtuel, contenus textes, documents, formulaires, catégorisation ;
 - profil du citoyen : mise en place d'un système de personnalisation des contenus via le profil du citoyen ; affichage des contenus spécifiques en fonction des préférences de l'utilisateur ;
 - compte citoyens : gestion d'utilisateurs avec statuts gérables, historique des demandes, téléchargement de documents
 - module de réservation de cartes CFF avec paiement en ligne
 - mise en place d'un outil de gestion de location de matériel
 - intégration graphique des différents outils et modules externes existants : Admin4you, Kibe, réservation de salles, sports scolaires facultatifs, abonnements piscine
 - gestionnaire d'adresses
 - gestionnaire des membres du Conseil communal + Municipalité
 - gestionnaire des postulats/motions/interpellations
 - gestionnaire des commissions
 - gestionnaire des séances + PV
 - gestionnaire des préavis et rapports municipaux
 - gestionnaire des projets et réalisations
 - module pour gestion formulaires
 - utilisation du système de paiement SaferPay
 - géoportail : Intégration d'une API pour l'utilisation sur le site (localisation sur carte)
 - Ticketing en fonction des types de demandes adressées avec statistiques par type
- participanyon + Nyon ville propre : intégration des deux microsites dans nyon.ch
- multimédia : galerie photos et vidéos avec droits spécifiques
- annuaire : sociétés locales, sociétés professionnelles, commerces, entreprises, fondations
- gestionnaire de Newsletters : mise en place du module et création du template dynamique (en responsive design)
- outils :
 - gestionnaire d'accroches
 - espace presse
 - moteur de recherche
 - mise en place d'une barre d'outils (imprimer, envoi mail, partager sur réseaux sociaux)
 - accessibilité : agrandissement des contenus

RÉFÉRENCIEMENT – plan de site, google, url's

TESTS ET MISE EN PRODUCTION - réalisation des tests, corrections, et mise en production

HÉBERGEMENT ANNUEL DE NYON.CH ET DES TROIS SITES DES MUSÉES DE NYON

MAINTENANCE TECHNIQUE ANNUELLE - assistance téléphonique et mise à jour trimestrielle du CMS

2.6 La participation des services de l'administration

La conception

Au-delà de la proximité indispensable entre les services de l'administration générale et des relations extérieures (pilote) et de l'informatique (support), la participation de tous les services à la conception du nouveau nyon.ch est essentielle à la réussite du projet. En effet, la qualité de la plateforme dépendra fortement de l'appropriation par ceux qui seront responsables de la création du contenu et de la gestion des prestations au citoyen.

Il a donc été proposé de désigner pour chaque Service un représentant « correspondant communication » dont le rôle est de contribuer au futur site dans la phase de conception et de développement, puis de prendre en charge la rédaction du contenu et la mise à jour des pages dont il sera responsable.

D'octobre à décembre 2018, de nombreuses rencontres – de groupe et bilatérales - ont eu lieu entre le comité de projet et les services de l'administration communale, ainsi qu'avec les deux associations intercommunales SDIS et PNR. Ces représentants ont ainsi pu poser les jalons de leurs besoins – en termes de contenus, visuels, accessibilité et de fonctionnalités. Le projet de relance a été accueilli avec enthousiasme.

La mise à jour

Après le lancement du site, les services, via les correspondants communication, seront également inclus dans le processus de mise à jour du site. En effet, une nouvelle fonctionnalité de mise à jour « frontale » (en naviguant normalement sur le site, sans devoir passer par une interface de maintenance) rendra les services nettement plus autonomes dans l'actualisation de leurs contenus (textes, photos et formulaires).

Cela donnera aux services l'occasion de s'approprier leurs pages et de les tenir à jour sans délai. Il s'agit là d'un changement de philosophie majeur, qui décentralise les responsabilités et représente une réelle valeur ajoutée pour les services. Un système de vérification de conformité (graphique, orthographique) assurera a posteriori le contrôle de la qualité générale des contenus.

2.7 Les structures de pilotage

L'organisation interne à la Ville

Les groupes internes suivants seront mis sur pieds pour faire avancer le projet à différents niveaux :

- **le comité de pilotage (COPIL)**
rôle : assurer le suivi stratégique et l'orientation du projet dans le respect des décisions municipales et des budgets alloués ;
- **le comité de projet (COPRO)**
rôle : gérer les aspects opérationnels du projet et prendre les décisions techniques nécessaires, tout en s'assurant du bon déroulement des travaux et du respect des budgets alloués ;
- **le groupe de travail (GT)**
rôle : l'équipe de développement et de coordination ;
- **les correspondants communication ou « super-utilisateurs/contributeurs »**
rôle : un organe de rédaction, d'édition et de consultation.

Le mandat d'accompagnement externe

Ce travail de refonte de nyon.ch étant un travail d'envergure, les services d'un prestataire externe, spécialisé dans la communication à travers le numérique, représentent une valeur ajoutée non négligeable. Le prestataire d'accompagnement sera chargé des tâches suivantes :

1. appui en matière d'architecture et d'organisation ;
2. conseil opérationnel ;
3. soutien lors de la conception avec les services ;
4. conseil sur la priorisation des requêtes des services ;
5. recommandations lors des phases de développement et de rédaction.

Un spécialiste en ergonomie se joindra au mandataire externe pour implémenter la phase de prototypage des différents éléments de fonctionnement (home avec navigations, typologies, pages de redirection intermédiaires, etc.).

Il sera ainsi possible de tester en amont l'ergonomie sur une base concrète, y compris avec les services pour ensuite la valider en interne, voire à l'externe, avant de passer la main au mandataire technique pour le développement final. Le prototype serait graphiquement stylé de manière neutre et donnerait au mandataire technique la base adaptée.

Le mandataire technique externe

Le travail de développement sera guidé par le COPRO avec le soutien du prestataire d'accompagnement. Le prestataire technique, iomedia, sera chargé des tâches suivantes :

1. conseil tenant compte dernières évolutions technologiques ;
2. développement d'une nouvelle plateforme moderne et fonctionnelle ;
3. adaptation des modules existants à la nouvelle solution et création de nouveaux modules sur mesure ;
4. propositions en matière de design et d'expérience utilisateur ;
5. prévision en vue de développements futurs.

2.8 Le calendrier

En l'état, et sous réserve d'une approbation rapide du Conseil communal, les étapes suivantes sont envisagées :

- | | |
|---------------------------|---|
| – novembre 2018-mars 2019 | conception avec les services, arborescence |
| – avril-mai 2019 | dépôt du préavis |
| – juin 2019 | décision du Conseil communal, engagement du prestataire |
| – juillet-décembre 2019 | développement et rédaction |
| – janvier 2020 | formations |
| – février 2020 | optimisation, test et livraison |
| – mars 2020 | lancement public et promotion |
| – dès avril 2020 | analyse et retour d'utilisateurs |

3. Incidences financières

Selon l'offre du prestataire choisi par la Municipalité, la refonte complète de nyon.ch, incluant la mise en place d'un nouveau CMS, s'élève à CHF 136'000.- TTC.

REFONTE DE NYON.CH		
Initialisation	CHF	3'600.-
Architecture et graphisme	CHF	27'000.-
Développements	CHF	87'900.-
Référencement	CHF	2'400.-
Tests et mise en production	CHF	2'400.-
Gestion de projet	CHF	14'364.-
Sous-total net	CHF	137'664.-
Rabais (13%)	CHF	-17'896.-
Total net	CHF	119'768.-
Divers et imprévus (~5%)	CHF	5'988.-
TVA 7.7%	CHF	9'683.-
Arrondi	CHF	561.-
Total TTC	CHF	136'000.-

Les coûts pour le mandat d'accompagnement externe, l'aide à la rédaction, la formation sont pris en charge sur le budget de fonctionnement du Service administration générale et relations extérieures.

L'hébergement annuel et la maintenance technique annuelle se montent à CHF 9'650.-, ce qui équivaut plus ou moins aux coûts actuels. Il n'y a donc pas d'incidence sur le budget de fonctionnement.

4. Aspects du développement durable

4.1 Dimension économique

Le projet de refonte du site nyon.ch offrira un service public augmenté pour les habitants (information et prestations) tout en permettant des économies de temps pour l'administration pour le maintien à jour du site.

4.2 Dimension sociale

En concevant un site accessible à tous, y compris aux personnes en situations de handicap et aux personnes âgées, ainsi qu'en destinant ses contenus à tous les groupes de la population, la Ville de Nyon ne créera pas de fracture numérique ou générationnelle. Les formulaires en ligne rendront possible la traduction des données et l'agrandissement des caractères pour une inclusion de groupes sociaux tels que les seniors, les personnes non francophones et les personnes malvoyantes ou en situation de handicap.

La mise en valeur des informations mènera à une plus grande aisance d'utilisation pour la population et les différents publics-cible.

4.3 Dimension environnementale

Certaines fonctionnalités développées entraîneront la réduction du nombre de documents à imprimer – un objectif de la stratégie communale du développement 2016-2021 de la Commune.

5. Conclusion

La refonte de nyon.ch est désormais urgente, puisque ce site aura bientôt dix ans et qu'il n'est plus adapté, ni aux technologies actuelles, ni aux attentes des utilisateurs.

Ce nouveau projet propose de faire évoluer le site web de la Ville de Nyon pour répondre aux attentes et besoins des citoyens en matière d'information et de prestations numériques, ainsi qu'à ceux de l'administration en mettant nyon.ch à niveau des standards et usages actuels.

Les atouts de ce projet sont notamment une collaboration étroite des services, un processus participatif de conception avec les services, un prestataire expert engagé, et une solution de développement moderne et adaptable par la suite.

Pour une Commune, un site web est un lien crucial avec le citoyen. Il est donc nécessaire de le remettre à jour périodiquement pour ne pas briser cette relation précieuse.

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

Le Conseil communal de Nyon

vu le préavis N°153/2019 concernant la « Refonte de nyon.ch »,

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'accorder à la Municipalité un crédit de développement technique de CHF 136'000.- TTC pour la « Refonte de nyon.ch »,
2. de porter ce montant en augmentation du compte N° 9149.03 – *système d'information*, dépense amortissable en 5 ans.

Ainsi adopté par la Municipalité dans sa séance du 4 mars 2019 pour être soumis à l'approbation du Conseil communal.

Au nom de la Municipalité

Le Syndic :



Daniel Rossellat

Le Secrétaire :

P.-François Umiglia

Annexe :

- Tableau d'investissement

FICHE D'INVESTISSEMENT

PREAVIS No. 153/ 2019

Refonte de nyon.ch

Date: Nyon le

10.01.2019

Demande d'un crédit de CHF 136'000 TTC

Situation des préavis au 10.01.2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total des préavis votés par le Conseil communal	23 536 763	140 743 407	39 200 329	26 344 802	12 425 665	0

Situation des emprunts au 10.01.2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Plafond d'emprunt selon préavis N°15/2016 adopté le 12.12.2016	225 000 000	225 000 000	225 000 000	360 000 000	360 000 000	360 000 000
Emprunts au 1er janvier	142 797 505	156 706 657	168 024 886	213 000 000	263 000 000	289 000 000
Evolution des emprunts durant la période +/-	13 909 152	11 318 229	44 975 114	50 000 000	26 000 000	0
Emprunts fin période/date du jour	156 706 657	168 024 886	213 000 000	263 000 000	289 000 000	289 000 000

Cautionnements et garanties	
Plafond (préavis N°15/2016)	30 000 000
Engagé	-10 515 799
Caution demandée	0
Disponible	19 484 201

Dépenses et recettes d'investissement	CHF	Estimation des dépenses d'investissements nets					
		2019	2020	2021	2022	2023	2019-2023
Descriptif/Libellé							
Refonte de nyon.ch	136 000	136 000	0	0	0	0	136 000
Total de l'investissement	136 000	136 000	0	0	0	0	136 000

Estimation amort. + entretien		
Durée ans	Montant Amortiss.	Entretien annuel
5	27 200	
	27 200	0

Financement du préavis	CHF
Budget de fonctionnement:	
Trésorerie courante	
Investissement:	
Emprunts	136 000
Total des besoins en financement	

Coûts d'exploitation	Libellé / années	Estimation des coûts d'exploitation					
		2019	2020	2021	2022	2023	2019-2023
Coût total d'exploitation		2 720	39 570	39 570	39 570	39 570	161 000
Intérêts en %	2,00%	2 720	2 720	2 720	2 720	2 720	13 600
Entretien		0	9 650	9 650	9 650	9 650	38 600
Amortissements		0	27 200	27 200	27 200	27 200	108 800
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
Recettes		0	0	0	0	0	0
Recettes		0	0	0	0	0	0
Coûts nets d'exploitation		2 720	39 570	39 570	39 570	39 570	161 000