

La communication institutionnelle par Internet : Quel modèle choisir pour la Province du Brabant wallon ?

Travail de fin de stage à la Province du Brabant wallon

En vue de la nomination au grade de chef de bureau

Présenté par Cédric Lambert

Direction d'administration de la culture, des loisirs et de la citoyenneté
Service de l'information et des relations publiques

Juillet 2010

Table des matières

Avant-propos

1. Introduction

2. La systémique ou théorie des systèmes

A. La transmission d'information

B. L'instauration d'une relation

C. Un système hiérarchique centralisé

3. Le service de l'information et des relations publiques

A. Les missions

B. Le fonctionnement

4. La communication Internet

A. Le site de la Province du Brabant wallon

a) **Un site en constante évolution**

1. La structure

2. Un contenu différencié

3. Des fonctionnalités étendues

b) **Des demandes internes croissantes**

c) **Les demandes du public ?**

B. Analyse du site de la Province de Liège

a) **Un site décentralisé et dynamique**

b) **Gestion interne de la communication en Province de Liège**

C. La troisième voie

a) **Principes de base**

b) **La gestion des portails**

c) **La formation**

d) **La sécurisation du système de communication**

e) **La cellule web et graphisme**

f) **Le budget**

5. Conclusions

Avant-propos

Fermons les yeux un instant et imaginons... Une institution où toutes les procédures sont simplifiées, où les demandes sont exécutées rapidement, où l'information circule entre chaque service. Imaginons que le public aime cette institution parce qu'elle lui rend des services en des temps records sans tracasseries administratives inutiles...

Imaginons que cette institution offre la possibilité au public de s'exprimer et de donner son avis sur son fonctionnement et ses missions et que cet avis soit pris en compte pour améliorer l'organisation du travail.

Imaginons que cette institution soit la Province du Brabant wallon !

Notre institution est en cours de modernisation. De grands chantiers sont mis en place pour améliorer le fonctionnement de nos services, pour accroître leur efficacité et rationaliser nos ressources disponibles. C'est l'occasion d'entamer une réflexion profonde sur l'organisation de notre travail et de nos structures. Petit à petit, les agents intègrent de nouvelles valeurs, les mentalités changent. Nous nous rapprochons du citoyen en prenant en compte ses attentes, en lui rendant service. Notre image prend forme et nous aimons la communiquer aux autres.

Notre désir de communication est grand, mais il ne faut pas oublier qu'il n'est que l'aboutissement d'une lente transformation. Cette communication est encore désordonnée, mal interprétée, souvent confuse.

Aujourd'hui, informer n'est plus communiquer. Ainsi pour toucher son public, entrer en relation avec lui, il faut concevoir la communication et l'information comme deux éléments complémentaires. La diversification des supports, des techniques, des cibles et des messages nécessaires à tout plan de communication permet de combler quelque peu l'espace entre l'institution et le public. Dans cette communication globale, Internet n'est qu'un outil. Seul il ne peut remplir cette mission et doit faire partie d'un ensemble structuré de moyens mis à la disposition de l'institution pour atteindre ses objectifs.

Internet et les attentes du public évoluent aussi. C'est pourquoi nous devons intégrer cette évolution à notre outil pour espérer un jour réaliser notre idéal.

1. Introduction

Dans sa déclaration de politique provinciale de 2007-2012, le Collège provincial a mis en évidence le déficit de visibilité de la Province du Brabant wallon, tout en insistant sur la nécessité de repenser sa politique d'information des Brabançons wallons.

« L'entièreté de notre politique d'information à destination des Brabançons wallons doit (donc) être repensée pour tendre vers plus de transparence et de clarté afin de permettre un réel échange avec le citoyen. »

D'un autre côté, la Région wallonne, dans sa déclaration de politique régionale de 2009-2012 intègre sa politique de communication dans un ensemble plus vaste qu'est la modernisation de la fonction publique.

Ainsi peut-on y lire, « ... le Gouvernement sera attentif à mettre à la disposition de tous une information compréhensible et accessible, ... »

Cette modernisation de la fonction publique est axée entre autre sur deux points importants : la proximité de l'administration et la simplification administrative. Ces deux points ont abouti à la création du Commissariat EASI-WAL¹.

L'une et l'autre déclaration ont pour objectif de rendre « l'administration » plus proche du citoyen, plus efficace en terme de suivi des dossiers et en terme de rapidité d'exécution des demandes.

Pour y arriver, la Région wallonne a mis en place le Plan Simplification administrative et e-Gouvernement. Ces deux termes sont ainsi définis : « *la simplification administrative comme l'ensemble des démarches destinées à faciliter et simplifier les formalités administratives qu'un usager est tenu d'exécuter en vue de satisfaire aux règles imposées par les autorités. L'e-gouvernement est, quant à lui, défini comme l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les administrations afin*

¹ EASI-WAL : Le Commissariat EASI-WAL pour "E-Administration, SImplification" résulte de la fusion du Commissariat à la Simplification Administrative et de Wall-On-Line. Ce Commissariat, placé sous l'autorité directe du Ministre-Président de la Région wallonne, est situé à Namur : <http://easi.wallonie.be/>

d'améliorer les services publics et les processus démocratiques, et de renforcer le soutien des politiques publiques. »

Ces deux démarches sont appliquées de manière transversale à travers toute l'administration en fonction du contexte et des acteurs concernés. L'information, ou plutôt la communication entre les services, entre les services et les publics différenciés, entre les services et la hiérarchie est la clé de voûte qui parcourt l'ensemble du processus de modernisation de l'administration.

On le voit, les deux approches, même si elles visent un même objectif, n'empruntent pas les mêmes cheminements. Ainsi, si la Province désire investir de manière plus rationnelle et plus efficace dans la communication, elle n'envisage cet investissement que par rapport aux médias et aux événements et actions qu'elle organise. La Région wallonne par contre, envisage l'amélioration de sa communication par la réorganisation de ses structures et de ses modes de fonctionnement.

Le principe est, d'une part, de repenser les formulaires, les démarches administratives et l'organisation de l'administration à partir du point de vue du citoyen et, d'autre part, *d'optimiser les processus avant d'informatiser et faire valider les choix organisationnels par la hiérarchie. Cette organisation permet de diminuer le temps et les coûts de l'informatisation qui suivra et d'améliorer la réussite des projets d'informatisation et de dématérialisation.*

Essayons de comprendre les fondements théoriques de cette démarche régionale d'amélioration de sa communication. Sans remettre en cause l'organisation et le fonctionnement de la Province du Brabant wallon, nous tenterons alors de comprendre comment nous pouvons améliorer notre communication et plus précisément celle qui passe par Internet.

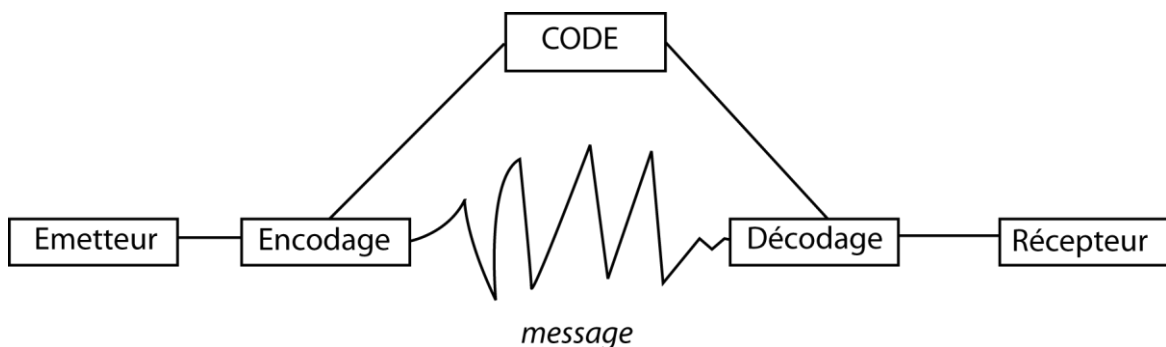
2. La systémique ou théorie des systèmes

Les théories de la communication ont mis en évidence plusieurs points de vue sur la communication. Chaque point de vue présenté ici obéit à une conception du monde déterminée. Ainsi est-on passé au fil des époques d'une pensée mécaniste à une pensée structuraliste et enfin systémique. Ces différentes visions interprètent le monde et la communication en particulier sous des axes complémentaires qui permettent de comprendre quelque peu ce qu'est, en fin de compte, la communication. Comme on le verra, *toute théorie de la communication porte également en elle une vision implicite de la société, et des rapports sociaux, selon que l'on accepte un modèle plus ou moins ouvert, égalitaire, ou hiérarchique*².

A. La transmission d'information

Le modèle le plus répandu de la communication est certainement celui où un émetteur transmet des signaux à un récepteur. La communication étant considérée comme le moyen de transmission de l'information.

C'est à lui que l'on doit le schéma qui la présente comme un système de transmission de messages encodés par un émetteur et décodé par un récepteur.



Graphique 1 : schéma de la communication « transmissive »

² WOLTON D., *Informer n'est pas communiquer*, CNRS Editions, Paris, 2009.

Ce modèle met en évidence le contenu véhiculé et présente les grands modes de communication (la presse, la radio, la télévision, internet, ...) comme de simples moyens de transmission de l'information. Ainsi le rédacteur, le journaliste, le publicitaire ou encore le professeur sera préoccupé par des questions du genre « De quoi vais-je parler ? », « Quel sujet allons nous aborder ? », « Quel sera le thème de ma prochaine émission ? » ... donc par le contenu du message véhiculé.

Ce schéma issu des premiers travaux sur la transmission de signaux³ et d'autre part de la linguistique⁴ ne tenait pas compte d'un grand nombre d'éléments faisant partie de la communication que la *Cybernétique*⁵ et la *Systémique* vinrent compléter.

Notre intention n'est évidemment pas de retracer l'histoire des sciences de la communication mais bien de mettre en évidence les deux courants qui ont dominé les sciences et qui se sont opposés.

B. L'instauration d'une relation

Le modèle d'analyse et de compréhension qui parcourt aujourd'hui l'ensemble des sciences est le modèle systémique issu des théories du Collège invisible de Palo Alto. Le zoologiste-anthropologiste Gregory Bateson, l'anthropologue Margaret Mead, les psychiatres Don Jackson et Paul Watzlawick, le sociologue Erving Goffman sont les plus éminents représentants de ce Collège invisible.

Ensemble ces différents intervenants ont élaboré la théorie de la communication selon laquelle tout communique et où « on ne peut pas ne pas communiquer ».

La communication est pour ces auteurs un processus social permanent intégrant de multiples modes de comportements : la parole, le geste, le regard, la mimique, l'espace individuel... ceci dans un contexte particulier.

³ SHANNON C., WEAVER W., *The mathematical theory of communication*, University of Illinois Press, USA, 1949.

⁴ DE SAUSSURE F., *Cours de linguistique Générale*, Payot, Paris, 1972.

⁵ WIENER N., *Cybernetics, or control and communication in the animal and machine*, Hermann, Paris, 1948.

Pas plus que les énoncés du langage verbal, les « messages » issus d'autres modes de communication n'ont pas de signification intrinsèque : ce n'est que dans le contexte de l'ensemble des modes de communication, lui-même rapporté au contexte de l'interaction, que la signification peut prendre forme⁶.

Dans ce contexte, le système est un ensemble d'éléments interagissant entre eux selon un certain nombre de principes ou règles. Un système est déterminé par le choix des interactions qui le caractérisent et par sa frontière, c'est-à-dire le critère d'appartenance au système.

Pour comprendre ce système, donc, il ne faut pas dissocier les éléments les uns par rapport aux autres, mais, au contraire concevoir et décrire chaque interaction dans son contexte d'émergence. *La complexité de la moindre situation d'interaction est telle qu'il est vain de vouloir la réduire à deux ou plusieurs variables travaillant de façon linéaire. C'est en terme de niveaux de complexité, de contextes multiples et de systèmes circulaires qu'il faut concevoir la recherche en communication⁷.*

L'analyse systémique remet l'individu au centre de la communication. Il participe à la communication plutôt qu'il en est l'origine ou l'aboutissement. La communication conçue comme un tout intégré reprend tout son sens originel : la mise en commun, la participation, la communion.

C'est sur cette base théorique que repose l'ensemble de notre analyse de la communication provinciale. Tout comme la Région wallonne l'a appliqué à ses démarches de modernisation de l'administration pour rendre les démarches des citoyens plus accessibles, il est illusoire d'analyser la communication Internet de la Province du Brabant wallon sans faire référence à l'organisation du travail et aux contextes dans lesquelles cette communication intervient.

On envisagera alors la Province de Brabant wallon comme un système où la communication avec les autres systèmes obéit à des principes et des règles qu'il s'agit de

⁶ Yves WINKIN, *La nouvelle communication*, Editions du Seuil, 1981.

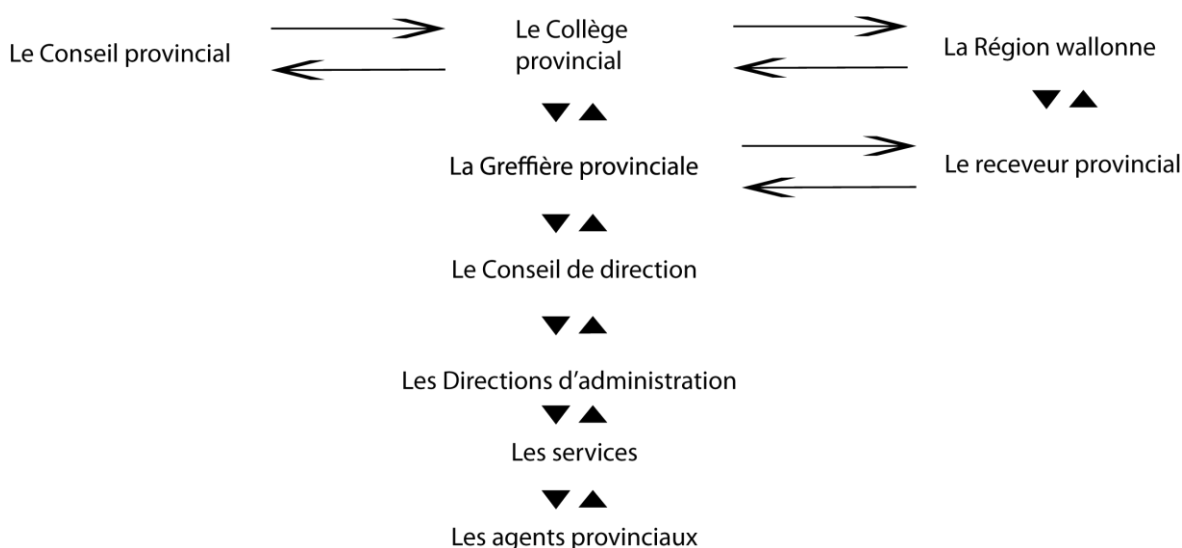
⁷ Idem

mettre en évidence. Ceci afin d'améliorer la communication provinciale et en particulier celle qui passe par Internet.

C. Un système hiérarchique centralisé

Pour comprendre comment communique la Province, il est essentiel de comprendre comment elle fonctionne et surtout comment elle conçoit sa relation avec l'extérieur. Nous allons donc décrire le fonctionnement de la Province via sa structure et les règles de fonctionnement qu'elle s'est définie.

Lorsqu'on parcourt la structure et l'organigramme de la Province, on constate plusieurs niveaux d'organisation et de décision du travail. Schématiquement on peut résumer cette structure comme suit :



Le pouvoir décisionnel de la Province est exercé par le Pouvoir politique composé du Collège et du Conseil provincial. Le Collège est l'organe exécutif des décisions prises par le Conseil Provincial. Le Collège traduit les décisions du Conseil en actions. Chacune de ces décisions sont transmises à l'administration provinciale pour exécution. La personne ressource chargée de coordonner l'ensemble du travail administratif est la Greffière provinciale.

Les différents services provinciaux sont regroupés sous l'autorité d'un Directeur d'administration. Régulièrement, l'ensemble des directeurs d'administrations et la Greffière provinciale se réunissent pour coordonner l'action provinciale.

Nommé par le Conseil provincial, le receveur provincial est chargé de la tenue de la comptabilité de la province et de l'établissement des comptes annuels, du paiement des dépenses, de la gestion des comptes ouverts au nom de la province et du service de la trésorerie générale de la province, du placement des fonds de trésorerie, du contrôle et de la centralisation des engagements, du contrôle des receveurs spéciaux, de la perception et du recouvrement forcé des impôts provinciaux, de la fourniture d'avis financiers lors de l'établissement du budget et du plan financier pluriannuel

Dans la logique de ce schéma, aucune action, aucune décision n'est engagée sans l'aval du Collège provincial. Ces décisions sont obligatoirement transmises via la Greffière provinciale aux différentes Directions d'administration pour exécution.

Ce système est donc organisé en cinq niveaux organisationnels. Un dossier soumis par un agent à la décision du Collège provincial doit suivre dix niveaux avant que ce dernier puisse en prendre connaissance et être exécuté. Ceci seulement s'il n'y a pas d'engagement budgétaire à la clef de ce dossier. Dans le cas contraire, ce même dossier doit recevoir l'aval du receveur provincial avant d'être soumis au Collège.

Le principal inconvénient de ce système est qu'il nécessite un long processus entre la prise de décision et son application concrète. L'avantage est que l'ensemble de l'action provinciale est centralisée, et limite les erreurs ou les dérapages.

Cette description du système est fort théorique et nécessite d'être complétée par la mise en contexte. Ainsi, nous vous proposons d'analyser le fonctionnement du service de l'information et des relations publiques et plus encore celui de la communication Internet.

3. Le service de l'information et des relations publiques

A. Les missions

Le service de l'information et des relations publiques a pour mission d'informer le public des actions provinciales mais également d'assurer la visibilité de la Province sur les évènements dont elle est partenaire.

L'information au public se fait via l'organisation de conférences de presse, de communiqués de presse, via le site Internet et bien sûr par contact direct via le téléphone, par courriel et par courrier. Cette information passe également par la promotion des évènements organisés par la Province dans les médias (encarts publicitaires, spots radios et capsules télévisées).

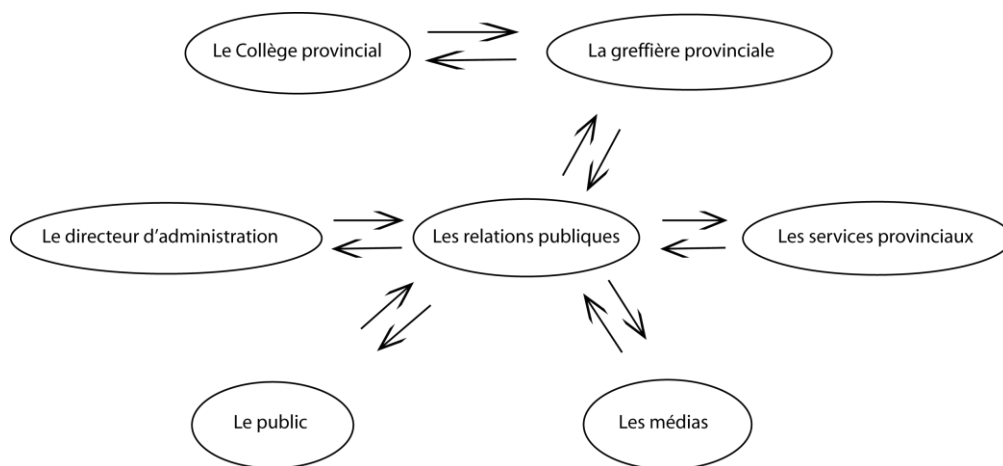
La visibilité de la Province est assurée par la présence aux évènements d'agents provinciaux dont la mission est de distribuer des gadgets publicitaires à l'effigie de la Province. Ils informent également le public des actions menées sur le terrain par la Province. Enfin à d'autres occasions, les agents assurent une permanence sur des stands d'information où de la documentation est distribuée au public et où les agents répondent également aux différentes questions qui leur sont posées.

B. Fonctionnement

Le service de l'information et des relations publiques obéit aux mêmes règles de fonctionnement que celui décrit plus haut. On peut le résumer en deux mots : hiérarchie et centralisation.

Ces deux concepts, s'ils peuvent parfaitement se compléter dans d'autres services, se trouvent ici opposés. La hiérarchie, comme on vient de le voir, suppose une suite linéaire de la décision à l'action, tandis que le concept de centralisation, suppose une circularité autour d'un point central. Le service de l'information et des relations publiques est donc soumis au système hiérarchique provincial pour l'ensemble des décisions qu'il met en action mais il est également un élément centralisateur des demandes de communication des différents services provinciaux.

C'est ici que notre concept de système prend réellement toute son importance.



Voyons ici chaque élément comme étant un sous-système obéissant à des règles de fonctionnement et d'organisation qui lui sont propres.

Chaque sous-système, que ce soit le Collège provincial, la greffière provinciale, les services provinciaux ou encore le public ont des demandes spécifiques par rapport à leurs expériences, par rapport à leurs attentes. Chacun considère sa demande comme prioritaire et urgente.

De plus si certains n'ont pas ou peu de notion de communication, d'autres ont des idées bien précises de ce que doit ou devrait être une communication institutionnelle.

Par rapport à chacune de ces demandes, le service de l'information et des relations publiques doit fournir une réponse adaptée. Cela signifie qu'à chaque demande, le service doit s'enquérir d'un certain nombre d'informations complémentaires qui ne sont pas livrées avec les demandes de communication. C'est un véritable travail sur mesure qui est réalisé.

Ainsi chaque demande de communication ne peut être exécutée sans l'aval soit d'une décision du Collège provincial, soit via la demande directe d'un Député provincial (note verte) via la Greffière provinciale.

Comme précisé plus haut, chaque sous-système a une idée précise de ce qu'il attend de la part du service de l'information et des relations publiques (public cible, liste de personnes précises à inviter, forme du communiqué, mode d'invitation par courriel ou par courrier, organisation de déjeuner ou non, ...). Cette vision de la communication ne correspond pas toujours avec celle d'un autre sous-système. Ce n'est bien souvent que par l'exercice de la fonction que les agents du service de l'information et des relations publiques interprètent ce qui est attendu des uns et des autres. Certaines procédures de travail ont été mises en place au sein du service pour répondre aux demandes comme l'organisation des conférences de presse ou d'information à la presse. Mais dans l'ensemble de notre travail, il n'existe pas de mode opératoire qui permettrait à chacun de réagir de la même manière à chaque demande similaire.

Cela s'explique entre autre par le fait qu'au sein même de l'administration, chaque service réagit de manière différenciée. Ce qui laisse une place assez importante à l'influence des pouvoirs politiques pour déterminer la ou les réponses attendues de la part du service de l'information et des relations publiques.

Comme ces réponses sont aussi diversifiées, l'image de la Province du Brabant wallon vers l'extérieur (les médias et le public) est très variée.

Les sous-systèmes prévoient et organisent parfois des événements, des conférences de presse sans concertation préalable avec le service de l'information et des relations publiques. Cela entraîne parfois la simultanéité de plusieurs événements non planifiés en des endroits différents. Dans le cas de conférences de presses, cette dispersion entraîne, entre autres, un manque de couverture médiatique.

Enfin, les sous-systèmes, que ce soit le Collège provincial dans son ensemble ou un Député provincial en particulier, que ce soit un service administratif ou un directeur d'administration, ne sont pas isolés du monde extérieur. Ils communiquent avec le public de manière officielle ou non.

Ces communications, surtout si elles sont informelles, ne sont régies par aucune règle. Le service de l'information et des relations publiques n'en est pas pour autant tenu au courant.

Notre propos n'est pas de réaliser le procès du fonctionnement de la Province ou du service de l'information et des relations publiques mais bien de démontrer la complexité des interactions qui existe entre le service et les différents sous-systèmes avec lesquels il interagit.

Bien que le fonctionnement général de la Province soit formalisé, celui du service de l'information et des relations publiques, de part sa position centrale, reste aléatoire. L'image et les messages qui sont transmis vers l'extérieur dépendent plus des contraintes internes que des cibles à atteindre.

Or, il est nécessaire et indispensable pour le développement et la mise en place d'une bonne communication de prendre en compte les caractéristiques et les attentes des publics cibles. On ne s'adresse pas à des personnes âgées comme à des adolescents. Les problèmes de santé des femmes ne sont pas ceux des hommes. Les uns et les autres ne s'informent pas de la même manière et surtout n'utilisent pas le même langage.

Si l'on veut améliorer l'image de la Province du Brabant wallon auprès du public tout en s'en rapprochant, il est nécessaire de prendre en considération la diversité des publics cibles et de leurs préoccupations. Il faudrait pouvoir réinterpréter l'ensemble de nos démarches et (pourquoi pas) de nos structures en fonction de cette diversité. Un vrai dialogue alors pourrait être créé entre le public et notre administration.

Dans ce contexte, le site Internet de la Province joue un rôle important dans la simplification administrative. En tant qu'outil de communication, il peut jouer un rôle important de proximité avec une multitude de publics cibles.

4. La communication Internet

La communication de la Province du Brabant wallon par Internet se fait essentiellement via un site web qui regroupe l'ensemble de l'information provinciale. On y retrouve tant les actualités que les informations à propos des aides provinciales mais aussi les points de contact avec les différents services qui gèrent les compétences de la Province.

A. Le site de la Province du Brabant wallon

Le site est géré par une petite équipe de deux personnes au sein du service de l'information et des relations publiques. Comme on l'a vu précédemment, la collecte et la mise en ligne des informations se fait selon un principe de respect de la hiérarchie et des décisions prises par le pouvoir politique mais aussi selon un principe de centralisation de l'information.

a) Un site en constante évolution

Nous vous proposons ici une brève analyse de l'évolution du site depuis sa création jusqu'à aujourd'hui. Il a fortement évolué ces dernières années. Ensuite nous analyserons plus en détail le fonctionnement du site au sein de son contexte.

1. La structure

Tout d'abord par sa structure, le site a évolué en adoptant un point de vue différent. Ainsi nous avons organisé l'information non pas à partir de l'organigramme provincial (comme c'était le cas auparavant), mais en prenant en compte le point de vue du public et de ses attentes pour présenter une information sous différentes thématiques très pragmatiques (l'onglet « Qualité de vie » qui regroupe les onglets « Santé », « Logement », « Aides sociales », « Environnement »...).

Dans l'ancienne mouture du site provincial le public était noyé dans un univers qui lui était totalement inconnu. Il devait parcourir l'ensemble des directions d'administration pour localiser le service en charge des compétences qu'il recherchait.

Un réel travail d'ergonomie a été réalisé afin de penser le site en fonction des habitudes de navigation des internautes mais aussi en fonction des services que la Province pouvait rendre à la population. Des thématiques ont été mises en place, regroupant des compétences des différentes directions d'administration, pour permettre à chacun de trouver rapidement l'information qu'il cherche.

2. Un contenu différencié

On a également laissé beaucoup plus de place aux actualités en première page. L'ancien site provincial s'ouvrait sur une grille de liens en première page. Le nouveau site offre une grande place pour la mise en avant des actualités de la Province.

De ce point de vue, la première page a été conçue comme un portail à multiples entrées, ce qui facilite grandement la recherche d'informations. Le public peut donc trouver son information par différents chemins.

Le site est divisé en trois parties en fonction du contenu associé. Nous avons, comme on vient de le voir, une partie dédiée à l'actualité en première page, une partie dédiée à l'agenda des manifestations qui se déroulent en Brabant wallon et enfin une partie statique. La partie statique est constituée d'informations qui sont mises à jour moins fréquemment que les deux autres parties en fonction des demandes des services provinciaux. Ce sont pour l'essentiel des pages descriptives des actions menées par les différents services de la Province.

L'agenda est complété en partie par le public qui a la possibilité via un formulaire en ligne de soumettre un événement. Il est également complété par une recherche active du service d'informations sur l'ensemble des sites Internet des maisons de tourisme du Brabant wallon et des syndicats d'initiative.

3. Des fonctionnalités étendues

Pas moins de dix fonctionnalités sont disponibles sur le site : newsletter, flux RSS⁸, annuaires, galeries photos, accès rapides, module de recherche, formulaires de candidature, formulaire de commande de brochures en ligne, accès réservés, possibilité d'imprimer les pages vues ou de les suggérer à des amis, structure du site, module Anysurfer⁹.

Nous n'allons pas détailler l'ensemble de ces fonctionnalités mais bien celles qui nous semblent correspondre à ce que devrait être *l'égouvernement* (cfr. *Définition en page 4*). Ces fonctionnalités intègrent un peu plus la notion d'interactivité entre le public et la Province du Brabant Wallon.

- La newsletter : les internautes sont libres de s'inscrire à une newsletter qu'ils recevront en fonction de l'actualité de la Province.
- Les formulaires de candidature à des postes vacants à la Province. Un grand travail de collaboration a été mis en place entre, d'une part, le service de l'information et des relations publiques et le services de gestion des ressources humaines et le service informatique afin d'intégrer l'inscription des formulaires en ligne du programme de gestion des profils du service des ressources humaines. Ainsi, chaque formulaire complété est immédiatement introduit dans la base de données des ressources humaines. Ce système permet un gain de temps considérable pour la gestion des ressources humaines mais aussi pour les candidats potentiels qui reçoivent plus rapidement un avis sur leur candidature.
Internet est ici véritablement un outil interactif où tant le public que la Province réalisent des opérations en temps réel.
- De la même manière, plusieurs autres formulaires de demandes de brochures touristiques (français, anglais, néerlandais) sont couramment complétés par le

⁸ Un flux RSS est un fichier dont le contenu est produit automatiquement (sauf cas exceptionnels) en fonction des mises à jour d'un site Web. Les flux RSS sont souvent utilisés par les sites d'actualité ou les blogs pour présenter les titres des dernières informations consultables en ligne.

⁹ Anysurfer (anciennement BlindSurfer) est un label de qualité (Belgique) qui atteste de l'accessibilité des sites internet). Dans notre cas, le site a été conçu pour que les malvoyants puissent accéder aux informations du site de manière plus contrastée. Le sigle A⁺ à côté des articles publiés permet l'accès à cette fonctionnalité.

public et envoyés en temps réel au service du Tourisme et du Folklore qui fait parvenir quotidiennement ces brochures par courrier. 685 commandes de brochures touristiques en ligne ont été effectuées en deux ans dont 519 en français et 166 en néerlandais.

La commande de fleurs sauvages via formulaire, remporte un grand succès chaque année. A chaque édition, plus de 1600 sachets de graines sont distribués au public. La distribution se faisant beaucoup plus rapidement ces dernières années grâce à Internet (moins d'un mois). Cela s'explique entre autre par la redondance de l'évènement qui suscite un engouement du public pour cette action. 3028 commandes ont été effectuées en ligne depuis 2008.

Deux modules de réservation de places pour des événements culturels ont également été utilisés. Le public pouvait s'inscrire à un événement et recevoir automatiquement un bon à imprimer valable pour l'entrée. Un décompte automatique des personnes inscrites permettait de gérer le nombre de places disponibles.

Le module de vote en ligne pour élire le Brabançon wallon de l'année a lui aussi recueilli un franc succès.

Les accès réservés ont de plus en plus de succès tant en interne qu'en externe. D'une part, en interne, le site est devenu le point central d'information du Conseil provincial qui peut y consulter l'ordre du jour des séances du Conseil. De nouveaux développements vont voir le jour afin de permettre aux conseillers de bénéficier d'un espace personnel sécurisé de téléchargement de documents. Les convocations et l'envoi de documents papiers tendront ainsi à diminuer. L'accessibilité de ces documents se fera plus rapidement et plus aisément qu'auparavant.

L'accès réservé en externe a été initié par le service de l'environnement sur la base du Plan de Mobilité développé par le Brabant wallon et la Région wallonne. Un comité technique et un comité de pilotage ont accès aux documents relatifs à l'évolution de cette étude sur le site de la Province. Chacun peut selon son profil, recueillir de manière sécurisée les informations disponibles à tout moment.

b) Des demandes internes croissantes

Tous les domaines d'activité de la Province sont concernés par l'usage d'Internet. Les services provinciaux sont d'ailleurs demandeurs de plus de visibilité sur le site. La plateforme actuelle est néanmoins victime de son succès.

La structure existante ne permet pas ou plus de développer de nouveaux menus. En effet, les menus du site prennent en considération la règle des trois clics selon laquelle au-delà de trois clics, le visiteur qui n'a pas trouvé son information quitte le site et n'y retourne pas. Or certains services ont besoin d'espace pour présenter leur information. Ils doivent alors jongler avec plusieurs astuces pour rendre cette information disponible. Cette gymnastique de liens et de renvois vers d'autres pages enfreint la règle précitée et détériore la présentation générale du site.

D'autres services, en raison de politique régionale de promotion du tourisme, sont légalement contraints de disposer d'un espace de présentation de leurs activités. C'est le cas notamment des Domaines provinciaux. Ces domaines sont pour le moment présentés sur le site général de la Province mais, à l'avenir, il est probable que les exigences régionales imposent à ces domaines provinciaux la création de sites Internet propres.

Un autre cas particulier est celui du Centre provincial de l'Agriculture et de la Ruralité qui offre aux agriculteurs un grand nombre de formulaires d'analyses en ligne, en plusieurs langues. Ces fiches techniques sont fréquemment utilisées et remises à jour sur le site, mais malheureusement, la mise à jour ne peut pas toujours se faire rapidement.

Plus généralement, les délais entre la demande de mise à jour d'un service et sa réalisation effective sont anormalement longs en regard des spécificités du média qu'est Internet et des attentes du public.

c) Les demandes du public ?

Qui est ce public et qu'attend-t-il de la part d'une institution provinciale ?

Le public auquel on pense le plus souvent en terme de communication est bien entendu composé de Brabançons wallons. L'ensemble des actions menées par l'institution provinciale s'adresse en priorité à ceux qui habitent dans les limites territoriales du Brabant wallon.

Un autre public est très intéressé par nos informations touristiques. Il est composé du reste du monde. Plus précisément, 90% des visites sur le site proviennent de Belgique. Ce qui laisse tout de même 10% pour les autres pays.

Quelles informations recherchent-ils ?

D'après une étude de l'AWT¹⁰, les Wallons utilisent Internet pour les raisons suivantes par ordre décroissant :

- **Lire ou envoyer des e-mails**
- **Rechercher des informations sur l'actualité**
- **Rechercher des informations sur les loisirs**
- **Chercher des itinéraire ou des plans de ville**
- Effectuer des opérations bancaires
- Converser par messagerie instantanée
- Lire des articles de journaux en ligne
- Faire des achats sur Internet
- Visionner des vidéos en ligne
- **Visiter des sites Web administratifs**
- Participer à des réseaux sociaux ou professionnels
- Ecouter une radio ou de la musique en ligne
- **Publier des informations sur le Web**
- Réserver des voyages en ligne
- Communiquer visuellement sur Internet (via une webcam)

¹⁰ Agence Wallonne des Télécommunications : Enquête 'Citoyens wallons : usages TIC 2008'
<http://www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem,fr,men,000,000>

- Télécharger de la musique ou des vidéos
- Participer à une communauté sur Internet
- Utiliser des jeux en ligne
- **Rechercher un emploi ou déposer un CV**
- Téléphoner via l'ordinateur et Internet

74% des wallons ont utilisé Internet au cours de l'année 2009.

Si 46 % des Internautes wallons utilisent Internet pour visiter des sites Web administratifs, il faut relativiser ces données avec la ventilation des différentes administrations du pays. Ainsi sur ces 46 %, en 2008, 28% concernaient la Commune, 14% la Province, 26% la Région wallonne, 18% la Communauté française, 17% l'Etat fédéral et 9% la Communauté européenne.

Les informations provinciales ne sont donc pas les plus visitées. Il faut encore relativiser ces résultats avec les nombreuses fonctionnalités présentes sur notre site. Si on additionne ou pondère les différentes applications précitées, le résultat du site provincial ne sera sans doute plus le même.

Le public a-t-il réellement des attentes par rapport à la Province du Brabant wallon ?

Oui, sans conteste. Le public est « assoiffé » d'information. Tout ce qui peut aider une personne est bienvenu sur le site. En témoignent les statistiques de fréquentation d'une part et d'autre part les milliers de courriels reçus chaque année pour des demandes d'informations complémentaires.

Les statistiques sur trois années nous montrent que pas moins de 444.125 visiteurs uniques sont venus chercher de l'information sur notre site. Ce qui représente 1.962.658 pages vues. 90% des visiteurs proviennent de Belgique. Le détail des pages les plus consultées par titre montre que tous les domaines d'activité de la Province intéressent le public.

Les courriels reçus sur la messagerie info@brabantwallon.be sont eux aussi très variés. Ces messages sont transférés chaque jour vers les services concernés.

Bien entendu le public n'a accès qu'aux services qu'on lui propose. Il est donc difficile d'évaluer ses attentes. Néanmoins, à parcourir les recommandations émises par l'AWT ¹¹, on peut déjà estimer que le site provincial intègre un grand nombre de ces recommandations tant au niveau de l'ergonomie, de la structure, de la mise à jour régulière de son contenu, de l'interactivité, de la commande et des services en ligne.

Faut-il pour autant en rester là ?

Parallèlement au développement du site principal de la Province du Brabant wallon, d'autres initiatives ont vu le jour. Nous avons créé deux sites Internet statiques appelés « mini-sites » pour la promotion de deux opérations culturelles : Tumultes et Opération tremplin. Grâce à cela nous avons pu rassembler en un endroit toute l'information disponible sur chacun des événements.

Dans un tout proche avenir, un nouveau site dynamique, géré par le service de l'information et des relations publiques verra le jour : www.mediabw.be
L'objectif de ce dernier est de permettre au public de s'exprimer et d'échanger des informations avec d'autres. Ce service rendu au public devrait permettre de donner une image dynamique et jeune de la Province du Brabant wallon.

Pour le site principal de la Province du Brabant wallon, de nouvelles applications peuvent être mises en ligne, une autre structure du site peut être envisagée afin d'être plus proche encore du citoyen en permettant à cette nouvelle structure d'intégrer les demandes croissantes des services de l'administration et en accélérant le processus de mise à jour du site.

Avant de proposer une solution aux différents problèmes développés plus haut, je vous propose d'analyser le site de la Province de Liège. Ce site semble correspondre à une évolution future du site de la Province du Brabant wallon. Il est organisé en portail autour duquel plusieurs sites provinciaux sont connectés. Il représente le profil exact de la décentralisation de l'information sur Internet.

¹¹ Rapport d'analyse des sites Web et des usages TIC des communes wallonnes de 2006.
http://www.awt.be/contenu/tel/dem/usages_communes_2006.pdf

B. Analyse du site de la Province de Liège

The screenshot shows the homepage of the Province of Liège website. At the top left is the logo of the Province of Liège. Below it, a navigation menu lists categories: Citoyens, Entreprises, Associations, and Communes. A search bar is located on the right. The main content area features a large banner for 'Village de la Province' with details about a concert by 'Big Noise' on March 26th and 27th, 2010. The banner also mentions 'Malmedy' and 'Place Albert 1^{er} (Espace Tourisme)'. On the left sidebar, there are links for 'Une Province au service de tous' and 'Accueil', followed by a list of 22 competencies and themes. On the right sidebar, there are links for 'Contact', 'Nos antennes d'informations', 'Actualités', and 'Presse'. The date 'mardi 30 mars 2010' is displayed at the top right.

a) Un site décentralisé et dynamique

Le site Internet de la Province de Liège est un vrai portail centralisateur de l'ensemble de l'information provinciale.

Dès la page d'accueil, plusieurs possibilités de navigations sont proposées au visiteur : soit on visite le portail par catégories (Citoyens, Entrepreneurs, Associations, Communes), soit via les 22 compétences provinciales.

Ensuite, il est proposé au visiteur de parcourir l'information du portail ou de parcourir les sites dédiés à la compétence recherchée. Ainsi le site de la Province de Liège renvoie vers 14 sites différents dont voici la liste :

- 1) Portail général des Services agricoles provinciaux
- 2) Portail du Musée de la Vie wallonne
- 3) Portail du Tourisme
- 4) Portail du Domaine provincial de Wégimont
- 5) Portail de l'Enseignement provincial

- 6) Portail du département Formation de la Province
- 7) Portail Maison des langues
- 8) Portail de Promotion de la Santé à l'école
- 9) Portail Haute Ecole
- 10) Portail Santé et Qualité de vie
- 11) Portail Centre Hospitalier
- 12) Portail Social
- 13) Portail Volontariat
- 14) Portail général de la Maison du Sport

Chacun de ces sites reprend une charte graphique identique à celle développée sur le portail général avec une nuance dans les couleurs et dans le logo pour s'ajuster au contenu proposé.

Les fonctionnalités du portail sont semblables à celles du site de la Province du Brabant wallon.

De manière générale, on constate que le portail propose la même information que la Province du Brabant wallon avec un traitement et une gestion plus dynamique de l'information.

Chaque « compétence » bénéficie d'un site qui lui est réservé. Chacun possède une première page où il peut mettre en avant son information principale ou son actualité et gérer les menus et sous menus en fonction de ses spécificités.

Chaque service actualise lui-même son information sur son espace réservé.

L'aspect « institutionnel » de la Province est mis entre parenthèses. La structure des services et des directions d'administrations est absent. Les seules informations « administratives » sont regroupées sous le volet Administration dans les 22 compétences (numéros utiles, Patrimoine et assurances, Asbl, Personnel provincial, Pensions, Affaires sociales...).

A noter que la page d'actualité se trouve en second plan tandis que l'accès au contact du site renvoie vers une page générale avec l'ensemble des adresses e-mail et les coordonnées des différents services. Plus loin, sur les sites de compétence, l'accès au contact renvoie

vers un formulaire de contact en ligne. Ce système est fort dommageable car il augmente le nombre d'interventions du visiteur avant de permettre l'accès à l'information recherchée.

Ce qui nous semble le plus intéressant par rapport à notre site est la décentralisation de l'information et de sa gestion. D'un point de vue pratique, l'information ne transite par aucun service avant d'être mise en ligne, ce qui permet une économie de temps. Via les formulaires de contact, le public a directement accès au service qui l'intéresse, et peut donc accéder plus rapidement à l'information qu'il recherche. Il n'y a pas non plus d'intermédiaires entre les deux interlocuteurs.

Cette décentralisation de l'information permet aux agents responsables des services de gérer leur propre information dans un cadre général unifié. Ce travail d'information est valorisant pour le service et lui permet de réagir rapidement aux attentes du public.

D'un autre côté, ce système laisse une place importante à l'initiative personnelle. Ce qui laisse entrevoir des différences de qualité dans la forme et le contenu. L'absence de banque d'images engendre un manque d'illustrations dans les articles. La qualité du contenu varie en fonction de l'expérience et de la formation de l'agent responsable de l'actualisation des informations du service.

Ce système nécessite un engagement personnel des agents désignés pour actualiser le site mais aussi un engagement à se former. Sans quoi un manque d'unité peut apparaître. La décentralisation de l'information résulte non pas d'une concertation réfléchie mais bien d'une évolution non maîtrisée de la communication de la Province de Liège.

b) Gestion interne de la communication en Province de Liège : Une réorganisation en chantier

Contrairement à ce que le portail et les différents sites provinciaux liégeois laissaient entrevoir, l'information et plus particulièrement la communication de la Province de Liège sur Internet est désorganisée.

Cette désorganisation est le fruit de la structure même de l'administration provinciale et de son mode de communication général. Il existe bien un service responsable de la communication et du protocole mais ce service ne maîtrise pas l'ensemble des communications externes des différents services provinciaux. En effet, chaque service provincial « possède » une cellule Information souvent composée d'une personne. C'est le cas notamment au service Culture, Tourisme et au Service social. Cette multiplicité court-circuite le travail du service Communication qui bien souvent n'est pas consulté au préalable.

Parallèlement à cela, aux alentours de 2001, un grand nombre de services provinciaux ont créé plusieurs sites sans suivre de charte graphique ni de ligne rédactionnelle. Cette multiplicité de sites était gérée indépendamment les uns des autres et donnait une image désordonnée de la Province. Aujourd'hui, le service Communication essaie de réorganiser la communication provinciale en réduisant le nombre de ces sites (de plus d'une cinquantaine à une petite vingtaine) et en harmonisant la forme sous un même gabarit.

Des problèmes de gestion de l'information subsistent toutefois et à l'avenir, le service compte réduire encore le nombre de sites pour améliorer la qualité du contenu mis en ligne et remettre l'ensemble de la communication Internet entre les mains d'un service unique, centralisateur de l'information provinciale.

Cette démarche part du constat d'échec de la décentralisation de l'information. Parmi les services qui avaient la gestion de leur information en ligne, un grand nombre n'a pas assuré les mises à jour de manière systématique. D'autres, comme le service des sports ou encore les domaines provinciaux, ont été plus dynamiques.

La principale cause de cet échec est le manque de motivation des services et des agents concernés. La mise à jour des sites étant vécue comme une tâche supplémentaire s'ajoutant au travail déjà existant. De plus, les agents n'ont pas été impliqués dans le travail d'information du public. Sans formation à la rédaction web et sans systématisation des tâches à accomplir, ils se sont retrouvés livrés à eux-mêmes.

La décentralisation générale des sites provinciaux liégeois ne semble donc pas être une solution idéale pour l'avenir de la communication de la Province du Brabant wallon.

Une troisième possibilité, qui se situe à mi-chemin des deux systèmes étudiés doit pouvoir exister.

C. La troisième voie

Nous avons mis en évidence les avantages et les inconvénients des deux systèmes de communication utilisés par les deux provinces. Nous pouvons à présent proposer un nouveau modèle à mi-chemin du système centralisé et du système décentralisé. Cette troisième voie s'inspire fortement de l'expérience de la Province de Liège par son mode de gestion de la communication interne d'une part mais aussi et surtout par sa structure de site en portails, d'autre part.

Le but poursuivi par cette troisième voie est de remettre le public (la personne) au centre de l'acte de communication et de recentrer l'image de la Province du Brabant wallon sur les services que l'institution peut et veut rendre aux citoyens.

a) Principes de base

Il faudrait, pour atteindre cet objectif, créer un portail général tel qu'il existe pour le moment en le simplifiant et en prévoyant des renvois directs vers les sites des différents services.

La simplification du portail porterait sur le volet Institution qui comporte à l'heure actuelle des informations redondantes avec les informations contenues dans le volet citoyen. On regrouperait les liens La Province, Autorités provinciales et Publications officielles sous un même menu dans la même colonne que le volet citoyen. On supprimerait l'onglet administration provinciale et on remplacerait cet onglet par une présentation générale de la Province sur une page avec un annuaire provincial à télécharger. Ainsi les obligations légales de l'Institution seraient assumées en continuité de ce qui se fait déjà.

Les différents menus de l'onglet Citoyen resteraient sensiblement les mêmes mais renverraient directement vers un portail dédié soit à la thématique sélectionnée soit au groupe thématique dont il fait partie.

Le portail principal serait comme un centre de tri d'où l'on orienterait les demandes d'informations vers les personnes et services concernées.

Les sites secondaires développeraient toute l'information nécessaire. Cette information pourrait être complétée en fonction des demandes du public.

Chaque site secondaire serait construit selon un modèle de base, un canevas, où le graphisme de base, les fonctionnalités, le mode de gestion de l'information et de gestion du site seraient identiques. Le site se distinguerait par le choix des couleurs dans le graphisme, le logo et par son contenu. Les différents menus et icônes seraient personnalisés par rapport à la thématique. Les icônes de contact renverraient vers le service gestionnaire du site.

Grâce à ce système, l'ensemble des services de la Province pourrait communiquer sur leur zone propre mais également actualiser celles-ci beaucoup plus rapidement. Le public n'aurait plus d'intermédiaires avant d'avoir accès à la personne responsable de l'information qu'il cherche. Des échanges directs pourraient se créer entre l'administration (les services) et le public (personnes).

b) La gestion des portails

Aucun portail ne peut être créé sans évaluer d'une part la demande du service et d'autre part sa motivation. La demande doit porter, avant sa réalisation, sur la création de contenu. On ne peut se permettre de créer un nouveau site, un nouveau portail sans que celui n'apporte une information nouvelle. D'autre part, le service demandeur doit également prouver sa motivation à enrichir ce nouveau site régulièrement. Dans cette démarche, une personne motivée sera désignée responsable de la gestion du site. Chaque site sera sous la responsabilité des directeurs d'administration.

Dans le cas des écoles ou des domaines provinciaux, les sites créés sont également sous la responsabilité des Directeurs d'administration mais la gestion des sites en elle-même se ferait au sein des institutions.

Cette gestion de l'information sur une partie de l'information provinciale ne demanderait pas plus d'un jour par semaine à la personne responsable du site thématique. Un agent en place pourra donc gérer le site et ses tâches quotidiennes habituelles.

La création de nouveaux sites dynamiques serait complémentaire avec la création de sites événementiels (statiques). En effet, les sites événementiels sont réalisés et gérés en interne par la cellule Web et graphisme. Une fois créés ils ne demandent pas de modifications.

c) La formation

Chaque agent désigné responsable de site suivra une formation en interne à l'utilisation du CMS (Content Management System). La formation portera à la fois sur l'outil de mise en ligne mais également sur les droits de propriété intellectuelle, le droit à l'image, la rédaction pour le web, les règles d'usage sur Internet. On insistera sur la systématisation des tâches à effectuer dans la gestion d'un site : relevé des courriers entrant, réponse rapide aux questions posées, mise à jour régulière de l'information, adaptation de celle-ci aux demandes du public. Un rappel des règles de politesse et de la gestion des contacts avec le public devra également être envisagé.

La formation pourra être dispensée par la cellule Web et graphisme. Cette formation est évolutive et progressive. Elle ne devrait pas excéder une semaine par agent.

Pour suivre l'évolution du projet tout au long de l'année, coordonner le travail et résoudre les différents problèmes qui peuvent apparaître dans la gestion d'un site, des réunions de travail seront organisées entre les différents webmasters de la Province et la cellule Web et graphisme. Ce comité de pilotage rendra compte au comité de direction de l'avancement du projet, des évolutions possibles et des améliorations à apporter.

d) La sécurisation du système de communication

On l'a vu, l'essentiel du travail à réaliser par les agents responsables sera de mettre en ligne et actualiser l'information. Les canevas des pages des différents sites devront tous respecter une charte graphique identique. Aucune place ne sera laissée à l'improvisation. Grâce à ce système, nous évitons les variations de styles et le mauvais goût.

La gestion des images sera très limitée. Un emplacement précis sera déterminé dans chaque page pour présenter une illustration.

Le contenu des portails sera placé sous la responsabilité des Directeurs d'administration mais la cellule web et graphisme pourra intervenir à tout moment pour aider l'agent ou corriger les erreurs.

Les Directions d'administration concernées par la gestion des sites pourraient être regroupées sous un nom générique « Directions web opérationnelles ».

e) La cellule Web et graphisme

Cette cellule sera composée dans un premier temps de deux personnes sous la responsabilité directe du Directeur d'administration de la culture, des loisirs et de la citoyenneté, de telle sorte que les délais entre les prises de décision et leur mise en place soient très rapides.

La mission de cette cellule sera de piloter le projet tout en créant les différents éléments permettant la réalisation concrète de celui-ci, de la réalisation des différents templates (canevas de page) et des sites, à la formation des agents en passant par le contrôle du contenu, la cellule sera au centre du projet.

f) Le budget

Nous disposons à l'heure actuelle de l'ensemble des ressources nécessaires pour réaliser ce projet. Aucun logiciel payant, aucune formation extérieure, aucun matériel spécifique ne seront nécessaires. Tout le projet repose sur les compétences de deux agents au service de l'information et des relations publiques capables de transmettre leur savoir-faire aux autres et utilisant essentiellement des logiciels open-source gratuits. Ces logiciels (CMS) sont

simples d'utilisation au même titre qu'un traitement de texte traditionnel ou que l'utilisation d'un système d'exploitation comme Windows par exemple.

Le seul investissement nécessaire est l'hébergement : ce poste est estimé entre 300 et 1000€ par an.

5. Conclusion

Internet n'est qu'un outil de communication, mais un outil formidable qui permet de réaliser des économies de temps et d'énergie à celles et ceux qui échangent des informations.

Notre analyse des deux systèmes de communication provinciaux nous a permis de mettre en évidence les qualités et les défauts de la centralisation et de la décentralisation de la communication Internet.

D'un côté la centralisation permet de garder le contrôle de l'information, d'homogénéiser cette information et de l'actualiser régulièrement. L'image provinciale est stable et unifiée mais distante du public.

De l'autre, la décentralisation permet un rapprochement du citoyen, une plus grande liberté d'expression des services provinciaux et une gestion plus rapide de l'information. L'image provinciale est diversifiée, instable mais proche du public.

Entre les deux systèmes, une troisième voie est possible. Ainsi, nous pourrions nous inspirer du modèle liégeois pour améliorer notre réactivité et intégrer de nouvelles fonctionnalités sur notre site. Ainsi, nous pourrions réduire le temps d'exécution et de réaction par rapport aux demandes externes et internes en diminuant la chaîne de décision interne en rapprochant le service du pouvoir décisionnel d'une part et d'autre part en adaptant notre site afin que les points de contact soient directement liés aux services responsables.

Nous pourrions prévoir l'évolution du site en y intégrant petit à petit des déclinaisons du site actuel en page de présentation des services les moins « administratifs » et qui ont un réel besoin de visibilité tels que le Tourisme, l'Economie, les Affaires sociales,

Ces déclinaisons permettraient à chaque service d'informer le public sur l'ensemble de ses activités en réduisant le chemin à parcourir pour atteindre l'information recherchée.

Pour que ce nouveau système de gestion de l'information puisse fonctionner correctement, il est nécessaire d'encadrer les « webmasters » des différents services non seulement sur l'utilisation du site et de ses mises à jour mais également sur les différentes procédures à respecter. Tout comme pour les brochures et dépliants qui doivent respecter un certain canevas, une charte graphique d'utilisation serait mise en place pour garantir une homogénéité de style et de contenu des différents sites créés.

Nous pourrions créer une cellule Web et graphisme chargée d'écouter ces nouveaux webmasters et de contrôler l'évolution des nouveaux sites créés.

Il faut toutefois prendre en compte la motivation des services et des agents responsables de l'actualisation des informations, car le projet repose essentiellement sur la motivation de chacun à vouloir apprendre et à vouloir transmettre une information complète au public en temps réel.

Internet, ce sont avant tout des individus qui communiquent et que nous ne pouvons pas toujours maîtriser. En procédant par étapes, avec des canevas préétablis, des procédures claires et précises, un encadrement généralisé des acteurs volontaires de ce projet, nous parviendrons à le réaliser et atteindre une partie de notre idéal.

Annexes

