

Site des services de l'Etat dans le Puy de Dôme

Charte

Date : Juin 2013

Rédacteurs : Monique Roudet (Préfecture : pôle communication) , Sylvain Lamartine (Pôle Web Dreal Auvergne)

I. Introduction

1. Contexte

La création de l'internet départemental de l'Etat (IDE) s'inscrit dans le cadre de la charte internet de l'Etat qui vise à offrir aux citoyens un service public numérique répondant à une exigence de lisibilité et de cohérence de la présence de l'Etat sur internet.

Cette charte a fait l'objet d'une note du Premier ministre en date du 16 février 2012.

2. Cadrage national

Une charte nationale a été définie pour l'ensemble des sites internet départementaux de l'Etat fixant une charte graphique unique, les deux premiers niveaux d'arborescence et un certain nombre de « fonctionnalités ».

2. Déclinaison locale

Objectifs définis :

Des services de l'Etat acteurs pour :

- offrir des informations actualisées à l'internaute.
- garantir une réactivité du site conforme aux évolutions des politiques publiques menées par l'Etat.

Un système de gestion organisé pour :

- promouvoir l'activité des services de l'Etat dans le département
- permettre des accès divers à l'information : accès par thématique, par public, par mots clés, ...
- assurer une visibilité du contenu du site IDE sur les moteurs de recherche

II. Gestion du site

1. Les acteurs et leurs rôles

Le chef de projet : le Directeur de Cabinet du Préfet de la région Auvergne, Préfet du Puy-de-Dôme

Le chef de projet est responsable du contenu du site et de sa disponibilité.

Le pôle communication (webmestre)

Le pôle communication met en œuvre la politique définie par le pilote du projet. Il est le garant de la mise à jour du site et de son fonctionnement. Notamment :

- Il assure la mise à jour de l'actualité et plus généralement de la page d'accueil du site
- Il met en œuvre les modalités de mises à jour du site et assiste les services dans cette tâche
- Il suit les mises à jour de l'ensemble du site et en informe le comité éditorial
- Il est le garant de l'architecture du site et propose des adaptations ou évolutions au comité éditorial ou au chef de projet.
- Il est l'interlocuteur du pôle national d'assistance , de l'hébergeur et du SIG
- Il assure la promotion du site et de son suivi (statistiques de consultation)

Les services et leurs correspondants

Le Directeur ou Responsable des services départementaux de l'Etat est garant du contenu des thématiques relevant de son domaine de compétences. Un ou plusieurs correspondants ont été nommés dans chaque service (cf annexe 2) dont le rôle est notamment de :

- organiser la mise à jour des contenus concernant le service
- participer au comité éditorial
- être le relais entre le chef de projet et le responsable de son service

- proposer des évolutions des contenus du site
- proposer des éléments d'actualités ou plus globalement des « remontées » d'information en page d'accueil

Contributeur

Agent du service détenteur de l'information. Son rôle est notamment de :

- gérer et mettre à jour les informations selon les règles définies
- veiller à la pertinence des informations en ligne
- proposer des évolutions au correspondant du service
- proposer la « remontée » d'information en page d'accueil du site.

Le contributeur travaille en étroite collaboration avec le correspondant participant au comité éditorial ainsi qu'avec le webmestre.

Le comité éditorial

Le comité éditorial est composé du chef de projet, du webmestre et des correspondants de service. Son rôle est essentiellement de :

- planifier et valider les mises à jour notamment des « unes » et des actualités
- valider la charte du site et de ses évolutions
- coordonner les informations
- proposer et valider des évolutions du site

Le comité éditorial se réunit une fois par mois.

Il peut être amené à valider des contenus par mail.

2. Fonctionnement

Afin d'assurer la réactivité du site et la pertinence de son contenu, le principe de fonctionnement du site consiste à une gestion du contenu par le détenteur de l'information.

Aussi un mode de fonctionnement clair doit être établi entre les différents acteurs afin de coordonner les informations publiées et leurs différents accès (actualité, rubrique, mots-clés,...)

Cette fonction est assurée par le comité éditorial qui doit en premier lieu valider ces principes et les adapter.

Droits sur le site

Webmestre

Le webmestre est administrateur du site. A ce titre, il dispose des droits :

- de paramétrage du site
- de création d'auteurs
- de création de mots-clés
- de suppression, modification de toutes les rubriques et de tous les articles du site
- de création de rubrique et d'article dans toute l'arborescence du site

Plus particulièrement, il gère les informations de l'ensemble du site exceptés celles de la rubrique « Politiques Publiques ».

Correspondants des services

Les correspondants de service organisent et demandent les droits d'accès pour les contributeurs.

Ils peuvent eux-même disposer des droits d'administrateur restreint des rubriques dont ils sont responsables.

Contributeurs

Trois types de droit peuvent être accordés

Administrateur restreint d'une rubrique. Ce droit permet de :

- publier une information
- modifier une information
- supprimer une information
- créer des sous-rubriques
- créer des articles

- pousser une information en actualité
- affecter un mot clé à un article ou une rubrique

Rédacteur : le rédacteur peut préparer une information mais ne peut pas la publier. De ce fait quand son information est publiée par l'administrateur restreint, il ne peut pas la modifier.

Droit de rédacteur avec pouvoir de publication : même droit que le rédacteur mais avec possibilité de publier l'information et de la modifier.

Mises à jour du site

Deux cas sont en prendre en compte pour la gestion de la mise à jour du site :

Les mises à jour mineures des contenus

Une mise à jour mineure consiste à la correction d'une information, la mise à jour d'un document ou une évolution à la marge du contenu.

Ces mises à jour sont effectuées directement sur le site par le service concerné sous sa responsabilité. L'article doit impérativement être dé-publier pour la mise à jour et re-publier ensuite. Ceci permettant d'actualiser la date de publication.

Le webmestre est informé par messagerie de la mise à jour et peut alerter le service ou le comité en cas de non-conformité.

Une information sur les mises à jour sera diffusée au comité éditorial.

Les évolutions des contenus

On entend par évolution de contenu des mises à jour importantes ou des créations de rubriques ou d'articles pouvant avoir un impact sur la vision globale de la rubrique.

Selon les cas (volume, sensibilité,...), le principe de publication de ces évolutions peuvent être validées au préalable par le comité. Elles sont maquetées mais non publiées par le service.

La publication interviendra après validation par le comité. Cette validation pourra se faire par messagerie afin de ne pas freiner la réactivité du site.

La Une

Les actualités à la une sont publiées exclusivement par le pôle communication et le webmestre.

Le comité éditorial valide les unes avant leurs publications. Si la une fait l'objet d'une urgence, elle peut être publier directement à la demande du préfet, le comité en est alors informé.

Les unes sont primordiales pour la pertinence du site. Aussi, le comité éditorial doit planifier les unes pour le mois à venir en essayant de représenter l'ensemble des services (au moins 3 unes par mois).

Les actualités

Les actualités sont des informations du site « poussées » en page d'accueil.

Lors de la publication d'une information, le correspondant peut demander à ce qu'elle figure en page d'accueil. Le webmestre gèrent alors les priorités et affectent lui même l'information en actualité.

Remarques :

- les services peuvent eux-même pousser l'information en actualité mais cette solution doit faire l'objet d'un principe validé par le comité
- le webmestre peut à tout moment dé-publier une information en actualité
- les informations publiées en vue d'un accès depuis la page d'accueil doivent être particulièrement soignées (titre, descriptif,...)
- le comité éditorial peut planifier une série d'actualité pour le mois à venir afin de rendre le site plus réactif

Alerte

Les informations passées en alerte le sont exclusivement par le webmestre à la demande du préfet. De par leurs caractères, elles ne font pas l'objet d'une validation par le comité éditorial.

3. Aspect technique

Le site est hébergé par le PNE Web (Ministère du Développement Durable) qui assure la disponibilité du site, ses accès et ses sauvegardes.

Les évolutions des chartes nationales sont intégrés directement par ce service.

Le PNE Web est l'interlocuteur privilégié du webmestre concernant les dysfonctionnements techniques.

III. Plan du site

1. Le bandeau

Le bandeau haut est présent sur toutes les pages du site



L'image du bandeau

L'image du bandeau est imposée et réalisée par le SIG

L'intitulé du site

La première ligne est imposée

La deuxième ligne est libre mais doit mentionner le nom du département

Contacts

Lien vers la page « contacts »

Sites de région

Liste déroulante de sites à définir

Recherche

Permet de rechercher une information sur l'ensemble du site

Menu déroulant

Accès à l'information. Les niveaux 1 sont imposés, les niveaux 2 sont partiellement imposés ou définis par l'équipe projet.

Principes Bandeau

Le paramétrage du bandeau haut est administré par le webmestre du site

Il ne doit évoluer que très occasionnellement (évolution de la structure du site ou nouvelle fonctionnalité)

2. La page d'accueil

La page d'accueil reflète l'actualité du site (mises à jour, nouveautés), permet de mettre en avant des informations essentielles ou urgentes. Elle permet aussi d'accéder directement aux informations les plus recherchées.

Bloc « A la Une »

Le bloc « à la une » est constitué de 3 informations maximum avec photo et descriptif

Objectif : met en avant les informations les plus importantes du moment



Principes Bloc à la Une

Les informations « à la Une » doivent changer régulièrement (une fois par mois)

La décision de « pousser » une information « à la une » relève du comité éditorial. Sa mise en œuvre est réalisée par le webmestre.

Bloc « Alerte »

Le bloc « alerte » apparaît en page d'accueil à la place du bloc « à la une » ainsi que sur toutes autres pages du site (colonne de gauche)

Objectif : permet d'afficher une information d'alerte lors d'événements exceptionnels sur toutes les pages du site.



Principes Bloc Alerte

Ce bloc relève d'événements exceptionnels.

La décision de disposer d'une information « alerte » relève du cabinet de la préfecture. Sa mise en œuvre est réalisée par le webmestre.

Bloc « Démarches administratives »

Ce bloc est constitué des 10 démarches les plus utilisées par les internautes issues du site service Public.fr.



Principes Bloc Démarches administratives

Ce bloc est à définir et ne doit évoluer qu'occasionnellement

Le contenu est à décider par le comité éditorial. Sa mise en œuvre est réalisée par le webmestre.

Bloc « Coordonnées des services »

Ce bloc comporte une carte centrée sur la Préfecture ainsi qu'une liste déroutante des services de l'Etat dans le département

Principes Bloc Coordonnées des services

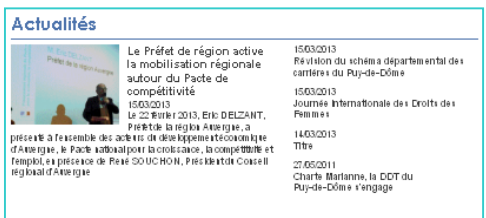
Ce bloc est à définir par le service communication et le comité éditorial. Sa mise en œuvre est réalisée par le webmestre.

Bloc « Actualités »

Le bloc d'actualités affiche une actualité principale en colonne de gauche et les quatre dernières actualités en colonne de droite

L'actualité principale affiche : le logo, le descriptif, la date, le titre

Les autres actualités affichent : le titre, la date, la catégorie.



Principes Bloc Actualités

Les informations « poussées » en actualité relèvent du service communication et du comité éditorial. La mise en œuvre est réalisée par le webmestre. Le contenu affiché est à gérer par le service concerné.

Dans certains cas, un principe de fonctionnement particulier validé par le comité peut être mis en œuvre permettant la diffusion en actualité d'informations directement par les services.

La liste des catégories est définie par le comité éditorial (voir plus loin, menu actualité)

Bloc « Politique publiques »

Nuage de mots-clés renvoyant sur le thème correspondant.

Objectif : permettre à l'internaute d'accéder directement à certaines informations sans passer par l'arborescence des menus.

Politiques publiques

Environnement *Risques*

Santé *Agriculture* *Cohésion sociale*

Recherches *Jeunesse*

Economie Monde Emploi

Vie associative *Urbanisme*

Sport Education *Logement*

Consommation

Principes Bloc Politiques Publiques

Les mots-clés affichés sont définis par le comité éditorial. La mise en œuvre est réalisée par le webmestre. Le contenu affiché par le mot clé est à géré par les services concernés.

Bloc « Dossiers »

Ce bloc permet d'afficher trois types de dossier (titres) maximum.

Objectifs : permet de mettre en avant des dossiers particuliers (promotion, dossier d'actualité sur la durée,...)

Canicule 2012	Dossier
	
Attention, protégez-vous 21/08/2012 Températures record attendues	semaine nationale du développement durable 2012 08/03/2012
> Toutes les informations sur la canicule 2012	> Tous les dossiers

Principes Bloc Dossiers

Les dossiers devant apparaître dans ce bloc sont décidés par le comité éditorial. Sa mise en œuvre est réalisée par le webmestre. Le contenu du dossier relève du service concerné.

Bloc « Réseaux sociaux »

Le bloc réseaux sociaux permet de faire apparaître un lien vers les pages facebook/twitter si la préfecture en possède.



Principes Bloc Réseaux sociaux

Le cas échéant, la mise en œuvre est réalisée par le webmestre.

3. Le pied de page



Le pied de page figure sur toutes les pages du site

Il comporte 4 colonnes :

- liens vers les pages du site imposées
- liens vers des pages du site imposées mais il est possible d'en rajouter
- liens vers des sites imposés
- affichages de logos et liens vers sites utiles (imposé)

Principes Pied de page

Seule la deuxième colonne est en partie paramétrable. Son contenu est validée par le comité éditorial, sa mise en œuvre est réalisée par le webmestre.

Pages spécifiques du pied de page

Page Glossaire

Cette page, imposée par la charte nationale permet définir un glossaire accessible depuis toutes les pages du site.

Principes Glossaire

Le glossaire est à définir par le comité éditorial. Sa mise en œuvre est réalisée par le webmestre.

Aide Faq

Cette page, imposée par la charte nationale permet à l'internaute de poser une question selon une thématique à définir.

Principes Faq

Les thématiques de la faq sont à définir par le comité éditorial. Sa mise en œuvre est réalisée par le webmestre. Un principe de gestion de la faq est à définir.

Flux RSS

Cette page, imposée par la charte nationale présente un lien vers les flux rss des différents types d'actualités et de publications.

Principes Flux RSS

Cette page est gérée automatiquement en relation avec les catégories définies dans les menus Actualités et Publications.

Contacts

Cette page, imposée par la charte nationale permet à l'internaute de poser une question (après s'être identifié) au service concerné.

Principes Contact

Une page est créée pour chaque service par le webmestre. A définir par le comité éditorial, le mode de fonctionnement et le circuit des réponses.

Horaires et coordonnées

Cette page, imposée par la charte nationale présente les services et coordonnées de chaque service. Cette page est aussi accessible depuis la page d'accueil en colonne de gauche.

Principes Horaires et coordonnées

Les contenus sont à définir par le service communication en relation avec chaque service. Une page est créée pour chaque service par le webmestre.

4. Les menus

Les services de l'Etat

Ce menu a pour objectif de présenter l'ensemble des services de l'Etat dans le département. Un item est dédié à chaque service.

Principes Menu Services de l'Etat

Le contenu est géré par le service communication en relation avec le service concerné et validé par le comité éditorial.

Sa mise en œuvre est assurée par le service communication et le webmestre.

Politiques publiques

Ce menu présente l'accès « hiérarchique » aux informations du site par thématiques.

Les thématiques sont imposées par le cadre national. Une adaptation a été élaborée par le groupe projet.

Principes Menu Politiques Publiques

Chaque thématique est gérée par le service concerné. Il est responsable de son contenu et de sa mise à jour.

L'arborescence du contenu est à valider par le comité éditorial.

La mise en œuvre est assurée par le service concerné.

Les niveaux 2 et 3 de l'arborescence de menu Politiques Publiques ont été définis par l'équipe projet (voir en annexe).

Actualités

Ce menu affiche l'ensemble des actualités (cf page d'accueil). Il est possible de définir une arborescence des actualités permettant de « classer » les actualités par catégories (thématiques).

Les actualités sont des articles issus généralement des rubriques « politiques publiques ».

Principes Actualités

Les catégories des actualités sont à définir par le comité éditorial. La publication d'une information en actualité est réalisée par le webmestre à la demande du service concerné. Le comité valide a posteriori la publication de l'actualité (à voir fonctionnement et organisation du site)

Publications

Ce menu propose d'accéder directement aux informations repérées comme publication. Le principe est le même que les actualités avec une arborescence par catégories à définir. Les informations affichées sont généralement issues des rubriques « politiques publiques ».

Principes Publications

Les catégories des publications sont à définir par le comité éditorial. La publication d'une information dans ce menu est réalisée par le webmestre à la demande du service concerné. Le comité valide à posteriori la publication de l'actualité (à voir fonctionnement et organisation du site)

Démarches administratives

Ce menu affiche les 10 démarches les plus utilisées issues du site « démarches administratives ». Ces 10 démarches figurent aussi en colonne de droite de la page d'accueil.

Ce menu est imposé par la charte nationale.

Principes Démarches administratives

Ce menu est imposé et est issu du site « Démarches administratives ». La mise en œuvre est à paramétrer par le webmestre.

Vous êtes ...

Ce menu permet à l'internaute d'accéder aux informations du site selon son profil. Quatre entrées sont proposées et obligatoires : « Particulier », « Association », « Collectivité », « Professionnel ».

Les informations affichées sont issues généralement des rubriques « Politiques publiques ».

Principes Vous êtes...

Ce menu est imposé. Les informations présentées sont issues des rubriques « Politiques publiques ». Elles sont donc proposées par les services concernées, validées par le comité éditorial et mises en œuvre par le webmestre.

5. La navigation

Parties fixes

Les parties fixes sont les parties disponibles depuis toutes les pages du site. Il s'agit du bandeau haut et du menu et du pied de page.

Les rubriques

L'arborescence du site comporte 4 niveaux, les 3 premiers étant des rubriques et sous-rubriques, le 4^{ème} des articles.

La page d'affichage par défaut d'une rubrique se présente sur 3 colonnes.

Colonne de gauche

La colonne de gauche présente :

- le titre de la rubrique mère
- la liste des rubriques sœurs

Dans le cas où la rubrique affichée est une rubrique racine, la colonne de gauche affiche les titres des différentes sous-rubriques de la rubrique affichée.

Colonne centrale

La colonne centrale affiche le contenu de la rubrique :

- le descriptif de la rubrique
- Le texte de la rubrique
- la liste des sous-rubriques (éventuellement) - Dans le cas où les sous-rubriques comporte des articles, une croix à droite du titre permet d'afficher la liste des articles.
- Un bloc « A lire dans cette rubrique » affichant la liste des articles de la rubrique
- Un bloc « Actualités » affichant les articles de la rubrique disposant d'un mot clé « actualité »
- Un bloc « Publications » affichant les articles de la rubrique disposant d'un mot clé « publication »

Colonne de droite

La colonne de droite comporte :

- un lien vers le bloc complémentaire de la rubrique parente s'il a été défini
- la bannière e-régie
- les liens facebook et twitter s'ils existent

Exceptions

Deux formes de rubrique proposent un affichage différent :

- forme calendrier : les articles sont présentés dans un calendrier
- forme tableau : les articles sont affichés dans un tableau

La forme « redirection » permet de rediriger l'internaute vers une page spécifique.

Les articles

La page d'affichage par défaut d'une rubrique se présente sur 2 colonnes.

Colonne de gauche

La colonne de gauche comporte :

- la liste des articles frères de l'article consulté
- l'article « alerte » éventuellement

Colonne de droite

La colonne de droite comporte :

- le titre de l'article
- la date de création, le service ayant publié l'article, la date de modification de l'article
- un bloc d'introduction constitué du chapeau et du logo de l'article
- le texte de l'article
- un bloc complément contenant les documents joints
- un bloc « sur le même thème » affichant des liens vers les articles du même thème (si les mots clés ont été définis »
- un 2^{ème} bloc « compléments » pour les dossiers de comarquage éventuellement.

Particularités

- Contenu encadré avec le raccourci typographique « <quote></quote> »
- Contenu sur deux colonnes avec la balise HTML « div class=textesur2colonnes »
- Liens vers les sites référencés de la rubrique si activé.

Exceptions

La forme d'article « Galerie de photos » présente les photos insérés dans l'article sous forme de diaporama

La forme d'article « l'article s'ouvre dans une nouvelle fenêtre » affiche l'article dans une fenêtre indépendante.

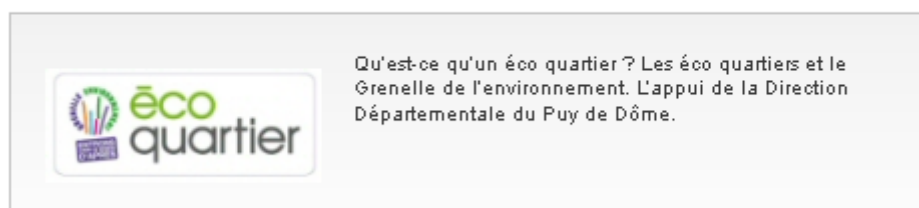
IV. Principes

Quelques principes de mise en page des contenus élaborés lors des séances de formation avec les contributeurs.

1. Présentation des rubriques

Les rubriques contenant les informations devront se présenter de la manière suivante :

Les éco-quartiers



Soit :

- une image d'illustration

- un rapide descriptif de l'action

2. Présentation des articles

Présentation

Afin d'assurer une lecture simple, il est bon d'illustrer l'article par une image dont on veillera à disposer des droits et d'intégrer si possible des intertitres permettant une structuration de la page.

Cf fiche distribuée en formation « bien écrire sur le web »

Les contacts

Si un contact est signalé, il doit figurer en bas de page précédé d'un trait horizontal

Exemple

Contacts utiles :

Mme Pascale KHATTAR
Référent femmes et sport de la DDCS du Puy-de-Dôme
pascale.khattar@puy-de-dome.gouv.fr
04.73.14.76.41

3. Règles spécifiques

Des règles spécifiques peuvent être définies pour certaines rubriques. Elles sont à valider par le comité éditorial.