Bastides 64

contact@bastides64.org

Réalisation d'un site Internet par travail bénévole encadré : l'expérience de l'association «Bastides 64», sites bastides64.org et bastidesaquitaine.org

Rédaction Jean-Paul Valois, 24 novembre 2017

❑ Cadre du témoignage

● Présentation de l'association

L'association Bastides 64 regroupe une quinzaine de communes du département des Pyrénées-Atlantiques. Elle dispose de moyens limités et en particulier n'a pas de salarié, son activité est entièrement bénévole.

● Le premier site internet en 2005

En 2005, un site internet est créé en faisant appel à un informaticien bénévole extérieur à l'association. Les objectifs sont détaillés dans le tableau suivant :

CONTENU	PUBLIC CIBLE
Vie de l'association : statuts, composition du bureau, n°SIREN, press-book...	Membres de l'association, délégués des communes, journalistes
1 page de présentation pour chaque commune	Grand public, touristes, visiteurs
Documents d'histoire, compte-rendus de conférences...	Historiens, chercheurs

● Les besoins apparus en 2012

1/ En 2012, une mise à jour du contenu du site est souhaitée : modifications de textes, enrichissement de l'iconographie, rubriques complémentaires.

2/ Le site de 2005 n'a pas les outils devenus courants en 2012, notamment les statistiques de fréquentation (pour connaître l'audience du site). Par ailleurs, les habitudes de présentation ont évolué (menu présenté en onglets, etc).

3/ À terme un meilleur partage des tâches est nécessaire, ce qui n'est guère possible pour le site de 2005 : il nécessite une familiarité avec l'informatique (langage PHP) et requiert un ordinateur spécifique avec logiciels installés.

4/ Une expertise par les experts du Comité Départemental du Tourisme 64 conseille une présentation des pages qui différencie mieux les types de public.

❑ Les programmes dits « CMS »

● Qu'est-ce qu'un « CMS » ?

Vers les années 2010 sont apparus des programmes informatiques d'une nouvelle génération. Ces logiciels sont dits « CMS »[1] , ils ont deux caractéristiques :
1/ tout est stocké sur serveur (internet), il n'y a donc plus besoin d'un ordinateur affrêté spécialement,
2/ toutes les fonctions de mise en page – italique, gras, titres... mais aussi import et mise en place des photos – sont commandées par des menus actionnés à la souris[2] : l'utilisateur n'est plus confronté à un langage informatique.

En 2016, la moitié des sites mondiaux sont passés à ce type d'environnement[3].

● Différents types de programmes CMS

Selon les programmes, deux modes de fonctionnement sont proposés.

- Les CMS grand public tels que Joomla ! , Jimbo, Wix...

- Très simples d'emploi car ils ne nécessitent aucune installation préalable : on commence à remplir les pages dès que l'on a ouvert un compte.
- On devient alors client d'une entreprise qui se rémunère pro parte sur la publicité. Le prix annuel varie selon les entreprises (entre 60 et 180 € en 2014), il inclut le prix de location du nom de domaine.
- Les possibilités de mise en page sont suffisantes pour un site simple.
- Toutefois le serveur ne fait aucune sauvegarde. En cas de dysfonctionnement, l'utilisateur doit recharger ses pages une à une, ce qui en effet est arrivé à un collègue palois suite à un piratage.
- Lors de l'enquête de faisabilité, « Google site » offre des possibilités intéressantes, mais l'adresse du site obtenu n'est pas du tout conviviale !

- WordPress

- WordPress est devenu le programme le plus répandu dans les milieux professionnels (leader haut la main avec 23 % des sites en 2016[4]). C'est un logiciel libre et gratuit. Il est indépendant d'une enseigne commerciale.
- Il dispose de fonctionnalités plus importantes pour les mises en page.
- Cet environnement est sécurisé, il permet par exemple de faire réapparaître une version d'une page stockée la veille, ou 8 jours avant, etc.
- Actuellement, un site réalisé sous WordPress peut être affiché sur différentes machines : écran d'ordinateur, tablette ou smartphone[5].

1 Content Management System
2 On parle d' « interface graphique » en termes techniques.
3 Source Wikipedia
4 Source Wikipedia
5 Cette fonction est dite « responsive design »

- **L'utilisation de WordPress concrètement :**

- il faut réserver un nom de domaine chez un hébergeur, ce qui est payant annuellement (quelques dizaines à une centaine d'euros en ordre de grandeur).
- nécessite d'installer les contenus WordPress sur un serveur. La fourniture de WordPress est gratuite, mais cette phase requiert des connaissances minimales.
- un peu d'expérience est opportune pour ne pas commettre d'erreurs (conseils sur les noms de fichiers par exemple) ou pour avoir par la suite une meilleure audience (« indexation » des pages par les moteurs de recherche).
- Pour ne pas « réinventer la poudre » avec WordPress, la plupart des sites font appel à un modèle de mise en page, ce que l'on appelle le *thème*. Quelques thèmes sont gratuits, les thèmes payants les moins chers coûtent vers 50-100€.

❑ La solution retenue par l'association

- Choix de WordPress

Le choix d'un CMS avec interface maniée à la souris ouvre la porte à réaliser le site par une personne de l'association non spécialiste en informatique. Les avantages :
* saisir soi-même directement les textes et photos dans un tel logiciel prendra le même temps que rédiger un cahier des charges traditionnel remis à prestataire, mais avec un coût beaucoup moindre,
* permettre au fur et à mesure de la saisie d'adapter voire de modifier le contenu de pages en fonction de l'effet visuel constaté, ou d'inclure aisément des modifications de dernière minute.

Parmi les CMS disponibles, la question de sécurité apparaît un point important en faveur de WordPress. En second plan viennent les possibilités de mise en page plus ouvertes sur WordPress, ainsi qu'une gestion des mots de passe utlisateurs permettant d'envisager plusieurs contributeurs avec des droits différents.

- Modalités de mise en place

Toutefois pour WordPress, il apparaît qu'une aide ponctuelle par un prestataire professionnel :
- permettrait d'aller directement au but, en délégant au prestataire toute la phase d'installation initiale sur le serveur,
- assurerait un secours/conseil par une personne physique connue en cas de difficulté (au lieu de « butiner sur internet » pour trouver la solution)
- permettrait un contrôle in fine juste avant la mise en ligne, palliant aux défauts éventuels.

Le but recherché est que le temps bénévole soit à 100 % consacré à la saisie de pages et de photos et ne soit pas « mangé » par des tâches purement informatiques ni par des tâtonnements.

- Solution retenue

- demander à un prestataire d'installer WordPress prêt à fonctionner mais en « coquille vide » : à la fin de cette étape, il n'existe que la première page vierge, le prestataire effectue une formation rapide à WordPress et donne ses conseils,
- ensuite l'association crée et remplit elle-même à son rythme les pages (textes et photos),
- in fine, le prestataire vérifie si tout est OK, fait des ajustements informatiques mineurs si nécessaire et met le site en ligne.

Un cahier des charges est rédigé en ce sens. Le squelette en est fourni en annexe 1.

❑ L'appel d'offres et le choix du prestataire

● L'appel d'offres

En décembre 2013, un appel d'offre est déclenché en envoyant ce cahier des charges à sept entreprises, connues par leur notoriété ou par contacts divers. Cinq ont fait une proposition. Les tarifs proposés pour la prestation varient de 1 050 € à 4 200 € (tarifs 2014). [*Les prix sont très variables en fonction de la taille de l'entreprise, de sa maîtrise du sujet ou de sa volonté de se placer sur un marché, etc*].

> NB : L'entreprise qui a demandé le tarif le plus élevé propose de transcrire elle-même tout le site 2005, elle estime que cela reviendrait à peine plus cher que sa réponse à l'appel d'offre. Une telle solution - transfert du site existant entièrement réalisé par une entreprise - :
> - se serait située dans un ordre de grandeur de 5 000 €, soit 4 à 5 fois plus cher que la proposition moins disante pour la solution « travail bénévole accompagné »,
> - aurait nécessité que l'association rédige un cahier des charges complet stipulant page par page le texte et les photos à inclure (sauf à se contenter d'une recopie du site en l'état, ce qui n'était pas la demande).
> - l'association n'aurait par la suite aucune maîtrise du site : elle devrait faire appel à nouveau au prestataire pour chaque modification ultérieure (inconvénients de coût et de réactivité).

● Choix du prestataire

Le dépouillement de l'appel d'offres fait appel à deux critères :
- le prix demandé,
- la façon dont la réponse du prestataire reprend les demandes exprimées et en tient compte.

Une note est attribuée, en classant les dossiers de 1 (moins bon) à 5 (meilleur) sur chaque critère et en faisant la somme des notes obtenues. Dans ce cas de figure précis, il se trouve que le prestataire ayant proposé le prix le plus faible est également celui dont le dossier reflète le mieux les demandes et préoccupations de l'association. (Dans d'autres réponses à l'appel d'ofres, il y a au contraire évidence de phrases stéréotypées obtenues par copier-coller). Le prestataire le moins disant – et le plus fidèle à la demande – est donc retenu[6].

● Contrat de maintenance

Après mise en ligne, un contrat de maintenance est envisagé. L'objectif est que le prestataire s'occupe de la veille technologique technique (mise à jour des versions de programmes) et des opérations de sauvegarde. L'association se trouve donc totalement déchargée des problèmes de veille sécuritaire.
En outre, en cas de défaillance temporaire de l'association (départ du bénévole concerné), le prestataire peut donner une formation à ceux qui reprennent le flambeau, leur donnant les clefs pour redémarrer cette activité.

Dans les réponses obtenues, les prix de maintenance s'étalaient entre 39 et 1272 € annuels. L'association a fait le choix d'un prix de maintenance se situant dans la moyenne des prix proposés soit 150 € annuels.

WordPress étant un outil standard, il n'y a pas d'obligation que le prestataire ayant effectué l'accompagnement de l'association pour la mise au point soit celui retenu pour la maintenance. Il y a néanmoins plusieurs avantages à un prestataire unique :
- la certitude de choix techniques cohérents et homogènes,
- le prestataire qui a accompagné la mise au point connaît le dossier, alors qu'un prestataire différent facturera probablement une « prise en main du problème ».

Une entente est intervenue avec le prestataire retenu pour une maintenance à 150 € par an.

6 TIPI Com & Web, site https://www.agence-tipi.fr, contact : thibaut.parent@gmail.com

❑ Déroulement des opérations et suites données

● Travaux et mise en ligne du site bastides64.org

L'association a procédé en deux temps :
- étude de faisabilité en 2013, aboutissant au choix de la solution technique globale décrite précédemment et à un appel d'offres,
- validation par l'Assemblée générale début 2014 du prestataire retenu, et début des travaux en suivant.
- Le site est achevé pour l'AG 2016.

Les opérations se sont déroulées conformément au plan de travail décrit dans le cahier des charges.

Le prestataire a respecté son devis ; pour l'association, l'opération a été parfaitement « lisible » budgétairement et **sans aucun surcoût** par rapport à la décision initiale.

Le délai de réalisation bénévole a été plus long que prévu, par suite de tâches partagées sur d'autres sujets. Mais c'est le fait propre de l'association.

Le site a été mis en ligne pour l'AG début 2016, un communiqué de presse a été rédigé en mars (annexe 2), il résume cette expérience.

Pour permettre un partage des tâches, une initiation à WordPress a été rédigée. Elle ne constitue pas un guide complet décrivant WordPress de part en part (il y a de tels guides sur Internet), mais a pour objectif d'accompagner l'utilisateur qui découvre WordPress et doit se familiariser rapidement avec les commandes de base. Ce document a permis une répartition des tâches : la maintenance du site est actuellement assurée par une personne qui n'avait pas participé au groupe de travail pour la réalisation du site.

Ce document d'aide peut être demandé à l'adresse mail :

contact@bastides64.org

● Site de la Fédération des Bastides d'Aquitaine

Quatre autres départements de l'ancienne région Aquitaine , comme les Pyrénées-Atlantiques, une association de bastides regroupant des communes. Les 5 associations ont créé en 2013 une Fédération des Bastides d'Aquitaine pour coordonner leur action et avoir plus d'impact au niveau de la Région. En 2017, un site fédéral a été mis en chantier.

L'expérience de Bastides 64 étant apparue concluante et positive, à la fois en termes de qualité du site qu'en termes de coût opéré, les mêmes modalités ont été étendues à la Fédération. Le même prestataire a été retenu, et le site

bastidesaquitaine.org

a été mis en ligne en juin 2017, il comporte environ 80 pages et a été réalisé en 3 mois environ (textes et photos étant préalablement disponibles).

❑ Conclusion globale

Aucune solution informatique ne saurait être considérée comme idéale ni exemplaire : telle solution présente des avantages dans un contexte, qui peuvent s'avérer des inconvénients pour telle autre association ou dans un autre contexte. Bastides 64 n'a de ce point de vue aucune « recette miracle » à promouvoir.

Toutefois, pour d'autres associations confrontées à un désir de faire ou de renouveler un site, peut-être est-il profitable de prendre connaissance d'une expérience qui a fourni un résultat positif.

Les principales particularités de notre dossier :

- avoir accepté un délai suffisant (un an dans notre cas) pour une phase préalable (« étude de faisabilité »), dans laquelle les bénévoles de l'association ont pris des contacts, engrangé des adresses possibles, reçu des conseils et noté quelques expériences : ils se sont fait une opinion sur les solutions possibles, ont listé leurs avantages et leurs inconvénients.

- l'association a bien défini les objectifs de la refonte du site, notamment le(s) type(s) de public envisagé.

- l'association n'a pas engagé l'opération avec un partenaire de rencontre occasionnelle (« tel prestataire parce qu'il a travaillé pour telle autre association »). Un appel d'offres a été rédigé. Cette phase a permis de bien clarifier la solution retenue et de la faire valider les instances de l'association. L'appel d'offres a été envoyé à plusieurs entreprises, ce qui pour une même prestation a abouti à des propositions pouvant varier d'un facteur 1 à 4 sur le plan financier. C'est l'occasion également d'expérimenter dès le départ la réactivité et l'écoute du partenaire professionnel.

- la solution globale retenue peut se décrire comme un travail de bénévolat encadré par un prestataire.
  - Le travail de mise en page (textes et photos) a en effet été réalisé par moyens bénévoles, ce qui est possible avec les interfaces pilotées à la souris des logiciels actuels (avec pour nous une préférence pour Wordpress pour des raisons de sécurité).
  - Mais l'aide d'un prestataire a permis de ne pas partir « à l'aveuglette », de décharger les bénévoles de toute tâche de technique informatique, et in fine de garantir à l'association que le résultat n'était pas un « bricolage maison » mais était bien un site validé par un professionnel.
  - Le prestataire retenu n'avait pas une habitude pédagogique importante, de sorte qu'il est apparu opportun pour les bénévoles de l'association de rédiger eux-mêmes « sur le tas » un guide de prise en main qui décrive le logiciel d'un point de vue de débutant.

- La solution retenue de « travail bénévole encadré par un professionnel » a un coût bien moindre qu'un site entièrement réalisé par un prestataire. Elle était adaptée à une association n'ayant pas dans ses rangs un informaticien spécialiste capable d'assurer lui-même les phases les plus techniques.

Annexe 1 : Plan du cahier des charges utilisé pour l'appel d'offres

Un appel d'offres à différents prestataires est apparu logique pour les communes membres de l'association, habituées à cette procédure pour les marchés publics. L'appel d'offre est lancé sur la base d'un cahier des charges, dont on trouvera le squelette ci-après. Dans notre expérience, ce document ne décrit pas le contenu détaillé du site page par page, il est donc relativement court (3 à 4 pages) et sa rédaction est ainsi assez rapide.

- Présentation rapide du problème posé et du souhait global (15 lignes)

- mention du site antérieur et adresse de ce site
- volonté de refaire ce site, mais de conserver la même adresse internet
- volonté d'autonomie de l'association
- évolutions envisagées du menu.

- Description du contenu de la prestation (2-3 pages) :

- item 1 Mise en place de l'environnement approprié
  Résultat demandé : WordPress installé sur serveur
  et accessible par l'association (quelques utilisateurs avec mot de passe)
- item 2 Formation sur le tas
  Résultat demandé : une ou deux personnes ressources savent faire un écran de base
- item 3 : Accompagnement technique (« hotline »)
  Réponse aux questions selon besoins rencontrés au cours de la saisie des pages
- item 4 : Intégration : supervision finale, mise en ligne
  Résultat demandé : le site est mis en ligne
- item 5 : hébergement/maintenance
  Résultat demandé : proposition de contrat de maintenance.

- Conditions de réalisation (période de réalisation, modalités pratiques)

- Modalités de réponse à l'appel d'offres (adresse d'envoi, date limite de remise de l'offre).

Dans un tel cahier des charges :
- on détaille item par item les actions demandées au prestataire.
- il est essentiel pour chaque item de bien expliciter quel résultat concret est attendu (les 'délivrables' en terminologie de contrats) : un prestataire est là pour fournir un résultat tangible qui corresponde à l' attent du demandeur, pas pour « travailler sur le sujet ».

La réponse à cet appel d'offre prend logiquement la forme d'un « devis-commande », prêt à signer en cas d'acceptation.

Pour le dépouillement, il faut être vigilant à comparer ce qui est comparable : les prix de maintenance sont-ils tous pour une période annuelle (ou certains pour une période mensuelle) ? Y-at-il des options envisagées qui sont implicites pour certains (et donc incluses dans le tarif), et pour d'autres correspondraient en fait à un tarif définitif plus élevé ?

Annexe 2: Communiqué de presse

Le site Internet Bastides 64 entièrement renouvelé
Communiqué de presse du 8 mars 2016

Une nouvelle version du site internet Bastides 64 vient d'être mise en ligne. Elle reste accessible à partir de la même adresse :

bastides64.org

Le site a été comlètement refait. L'interface a un look plus moderne et attrayant ; elle distingue mieux les types de publics auxquels le site s'adresse, chacun trouvera son compte sans trop chercher : le grand public par les rubriques « A visiter » ou « Evénements », les curieux d'histoire iront sur l'onglet « En savoir plus », les experts consulteront la « Documentation » (conférences inédites, journées d'étude…).

Une autre innovation importante est que ce site est désormais accessible sur tablette ou smartphone.

L'iconographie a été revue et utilise le stock de 3500 photos au sol accumulées au fil des saisons par Bastides 64, le site en présente un best of (environ 80 photos sur 30 pages), elles illustrent par exemple le rôle des bastides comme places de marché, encore actif aujourd'hui pour plusieurs d'entre elles. Cette illustration plus attrayante est la principale amélioration pour ce qui concerne les pages décrivant les 14 communes, dont le contenu donnait par ailleurs satisfaction. Une carte interactive permet à l'internaute lointain de localiser la commune.

La rubrique Evénements est nouvelle et permettra à l'association de faire connaître les activités à venir : rando-bastides, concerts, conférences...

Les rubriques « En savoir plus » ou « Documentation » ont été réécrites, pour intégrer les connaissances historiques récentes ; elles donnent accès à une documentation plus étoffée : une cinquantaine de documents pdf sont désormais « en ligne ».

Bastides 64 remporte ainsi son pari technique. Après avoir pris conseil auprès du CDT 64, le challenge retenu était une formule dans laquelle l'association a rempli elle-même les textes et les illustrations, en étant aidée par un prestataire lors de la mise en place de l'environnement informatique (Wordpress) et pour la mise en ligne finale. Cette formule a permis de mener le projet avec un budget contenu.

L'utilisation de Wordpress permettra une meilleure souplesse dans les mises à jour, qui ne nécessiteront plus de machine spécialisée ni de spécialiste informatique.

Le site conserve bien sûr les liens avec ses partenaires naturels (CDT, CAUE…) et il est prévu que cette expérience soit étendue à la Fédération des Bastides d'Aquitaine qui pourrait ainsi avoir elle aussi un site internet, avec l'avantage d'une cohérence de conception et de look avec cette réalisation pilote du département 64.

Jean-Paul Valois
collaboration au groupe de travail:
Daniel Trallero, Alain Baudesson, Marie-Christine Vandeputte.