



Ne pas diffuser

**Ce document doit encore faire l'objet
d'une décision du Conseil
communal le 11 octobre 2018**

RAPPORT N° 17/2018 AU CONSEIL COMMUNAL

**Refonte complète du site web de la Ville
www.vevey.ch**

Rapport Préavis N°17/2018

Refonte complète du site web de la Ville www.vevey.ch

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs,

La commission chargée d'étudier le préavis N°17/2018 – Refonte complète du site web de la Ville www.vevey.ch – s'est réunie le mercredi 26 septembre 2018 de 19h00 à 21h50 à l'Hôtel de Ville, salle 6.

La commission était composée de :

- Mme Dora Rentsch
- Mme Marie Moya (suppléante)
- M. Moïn Danaï
- M. Henok Gyger
- M. Ambroise Méan
- M. Gilles Perfetta
- M. Steven Pilet
- M. Karim El Khalifa (président rapporteur)

La Municipalité était représentée par M. le municipal Michel Agnant. Le chef de service de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) M. Robert Schneider et M. Fabrice Léger CEO de l'entreprise Cobweb Development Sàrl, étaient également présents.

Introduction

Le président donne la parole au municipal Michel Agnant pour une orientation générale sur le préavis, et celui-ci explique que ce qui fait l'unanimité autour du site web de la ville est le constat de son obsolescence. La refonte devient une nécessité tant au niveau technique que pour répondre aux attentes de nos partenaires institutionnels et de la population veveysanne.

Trois axes principaux ont été définis : Information – communication, cyberadministration et la vie politique. Ces phases constituent également les phases d'implémentation du projet qui sera itératif et évolutif. Il faut penser à une synergie et une coordination avec les autres projets lancés par le Canton et la Confédération, par exemple pour l'identification des citoyens ou l'e-déménagement...

Le municipal constate qu'on ne peut plus continuer à bricoler l'ancien site et qu'il faut passer à quelque chose de moderne. Il apporte quelques précisions quant au mandat en général, suite à quelques confusions. Lorsque l'on parle de marché, ça définit tout type de contrat où il y a une mise en concurrence. Et ce marché correspond à ce qui sera adjudgé et non pas forcément l'ensemble du projet. Il précise que dans le tableau du financement du projet à la page 4 du préavis, le marché ne porte que sur la ligne « Refonte complète du site web et 3 années de maintenance du site » et pas sur les autres montants qui sont de l'accompagnement du projet et ne seront pas attribués au mandataire. Il existe des appels d'offre sur invitation et des appels d'offre dit « ouverts » qui sont beaucoup plus contraignants car les montants sont plus importants. Pour ce projet, nous sommes dans un appel d'offres sur invitation avec une limite à CHF 250'000.- HT. La maintenance de 3 ans, démarrant une fois le site en production, couvre les éventuels bugs de mise en service et les mises à jour du logiciel.

Le mandat de Cobweb permet d'avoir le support d'un spécialiste du secteur pour structurer le cahier des charges, trier et déchiffrer les offres, répondre aux questions de la Commission municipale communication et informatique (ci-après Commission informatique), d'accompagner la municipalité et les Services dans la mise en place du nouveau site web et surveiller les livrables soumis par le mandataire. Le municipal Michel Agnant précise que cette partie conseil fait partie du projet, mais n'est pas intégrée à l'appel d'offres. Il s'attend à des questions sur la différence entre les 350'000.- du projet demandé au Conseil Communal et les 250'000.- de l'appel d'offre. La différence de quelque CHF 100'000.- correspond donc au support de Cobweb pour l'accompagnement du projet, à l'aide à la reprise des données fournies par l'ancien prestataire Quicksite et à l'intégration de la GED¹.

M. Schneider explique comment il a procédé pour rédiger le cahier des charges et les différends échanges au sein de la Commission informatique. Il souligne avoir été surpris que les montants soient si proches de la limite maximale pour l'appel d'offres. Le mandat a été soumis à dix sociétés. Sept ont répondu, trois ont été éliminées. Une parce que le dossier était incomplet, une parce que le montant était clairement en dehors des appels d'offres sur invitation et la dernière proposait une solution « propriétaire ». Les quatre sociétés restantes ont pu présenter leur solution. Le cahier des charges a été discuté pour savoir ce qui y serait ou pas. L'option « e-commerce » pour vendre le vin de la Ville n'a par exemple pas été retenue pour ce mandat, elle pourra être rediscutée et acquise plus tard en cas de besoin.

Une commissaire demande si des lots sont prévus pour la mise en production du site. M. Schneider répond que la mise en place du site internet se fera en plusieurs étapes sur les trois ans de maintenance et que des nouveaux développements seront faits sur le budget du service pour tenir le site à jour et le faire évoluer au fur et à mesure pour ne pas se retrouver dans la situation actuelle avec un site qui ne peut plus évoluer. M. Léger ajoute que le budget de maintenance de trois ans comprendra les mises à jour de sécurité, quelques développements et un peu d'accompagnement par le prestataire. M. Schneider précise que les demandes passeront par l'informatique et qu'il pourra répondre directement aux questions des utilisateurs au sein des services de la commune.

Une commissaire demande s'il est prévu avec le mandant un support 24/7 en cas d'imprévu. M. Léger répond que vu les montant d'une telle prestation et la non-criticité du site pour la commune cette prestation n'a pas été discutée avec le mandant. Il précise que si un événement devait nécessiter ce genre de prestation, il serait temps d'en parler au futur prestataire en définissant une période.

M. Léger explique que le site sera mis en pré-production par le prestataire et que les utilisateurs pourront tester le site avant la livraison finale. Cobweb connaît bien les « best practices » autour d'un tel projet et fera de l'accompagnement dans cette phase également.

Un commissaire demande quelques précisions au niveau architectural et technologique. M. Schneider répond que le mandant n'ayant pas encore arrêté son choix, il a défriché le terrain. La décision finale sera un choix de la Municipalité. Une entreprise propose une solution *Drupal*, deux une solution *Typo3*, la dernière une solution *semi-propriétaire* avec le code source ouvert – *All in One*. La décision finale sera prise suite à une séance du Comité de Pilotage (COPIL) réunissant plusieurs chefs de service et Municipaux et validée en Municipalité.

Le commissaire souhaite savoir si l'information présente dans le site peut être utilisée par d'autres services tels qu'une application pour téléphone et si un changement nécessitera de tout refaire. M. Léger précise qu'autant *Drupal* que *Typo3* utilisent des bases de données. Les deux CMS fournissent des APIs transparentes permettant de communiquer avec d'autres applications que le site web.

¹ Gestion électronique des documents

Quant au changement de version des CMS, les deux CMS seront fournis dans des versions qui viennent d'avoir des changements majeurs. Le contenu du site ne risque rien en cas de changement de version, ce sont uniquement les développements externes qui peuvent poser problème. Les versions sont donc pérennes à moyen terme car elles viennent d'être rafraîchies.

Une commissaire demande s'il y aura un alignement avec le système d'identification que la Confédération prépare ou celle du Canton. M. Léger répond que plus on attend, mieux on se portera. Autant *Drupal* que *Typo3* pourront s'appuyer pour l'authentification sur des systèmes tiers de type Single Sign On. Mais M. Léger ne peut pas dire ce qui sera choisi car la solution de la Confédération n'existe pas encore et celle du Canton n'est pas prête. On pourra remplacer le module d'authentification facilement quand les solutions seront prêtes. M. Léger dit que si la Municipalité veut son site pour 2019 et pas 2032 on ne peut pas attendre les développements et les standards à venir de la Confédération.

Un commissaire demande quelles mesures vont être prises contre le piratage éventuel du site. M. Léger répond que les niveaux de protection sont sur plusieurs étages. Par exemple, la gestion des accès au serveur, l'application des correctifs de sécurité. M. Léger indique que c'est relativement compliqué de contrer une attaque par déni de service DDOS. Des sites tels que LeShop et Digitec en ont souffert. Concernant les accès à la machine hébergeant le site, M. Léger va discuter avec le prestataire pour suivre les meilleures façons de faire, en général des échanges de clés publique et privée, des adresses IP définies.

Un commissaire demande si des tests sur les entrées des utilisateurs du CMS vont être faits afin de voir si les mesures mises en place fonctionnent. M. Léger dit que ce genre de tests de pénétration pourrait être fait par une entreprise spécialisée mandatée par la ville qui n'aurait pas participé au projet. Le budget n'est pas énorme, dans les CHF 1'000.- et permet de certifier que les mesures pour protéger le site fonctionnent. M. Léger tient à certifier le serveur de production deux semaines après la mise en production du site et pas le faire sur un serveur de pré-production qui peut être configuré différemment. Une commissaire valide que c'est impératif de faire des « pen tests », tests d'intrusion, pour valider le produit. Une dépense de quelques milliers de francs pour cette certification est tout à fait acceptable. M. Léger ajoute que la sécurité du site fait partie de la qualité en général et qu'elle ne sera pas sous-estimée.

Une commissaire dit qu'elle est contente de savoir que Cobweb travaille avec Acces-for-All concernant l'accessibilité du site internet. En effet, Acces-for-All est un des spécialistes présents depuis longtemps et ses employés sont principalement des handicapés. La commissaire demande qu'un test d'accessibilité soit fait à la fin du projet par cette entité. M. Léger répond que son expérience a révélé que c'est une démarche extrêmement lourde, pas tant pour le prestataire que pour la Commune. En effet, si le site doit être certifié dans son ensemble, il faut passer en revue tous les documents PDF, toutes les pages. Il faut donc engager énormément de personnes pour pouvoir faire la certification. Il faudrait plutôt mettre le point sur la méthodologie de création des pages et des documents pour suivre les directives sur l'accessibilité. La commissaire dit qu'il est toujours possible de définir le périmètre de test pour limiter les coûts.

Une commissaire demande si le prestataire a un savoir-faire et une sensibilité dans l'accessibilité. M. Léger répond que les prestataires qui sont sur le marché ont une habitude du domaine dans leur processus de création.

Un commissaire demande si l'infrastructure mise en place pour l'hébergement du site sera assez bien dimensionnée et si le volume d'informations présent sur le site internet avec des images à haute résolution a été quantifié. Les coûts de l'infrastructure ne font pas partie de montant de 350'000.- M.

Schneider n'a pas prévu une refonte du hardware, l'installation étant à mi-vie aujourd'hui. Les prochains serveurs seront déployés en 2020. Ces serveurs hébergent également la GED et CartoRiviera. Des disques additionnels permettent d'étendre le volume de données disponible. Les dépenses courantes d'infrastructure permettront d'héberger sereinement le nouveau site web jusqu'en 2020. Un préavis sera fait pour remplacer à ce moment-là le hardware. M. Léger précise que pour le volume, le CHUV où il y a 80 sites, il y a moins d'un téraoctet de données utilisé. Le commissaire précise sa question et demande si au niveau de la mémoire vive et des processeurs, les serveurs sont déjà à 90% de charge ou s'il y a une bonne marge de progression. M. Schneider dit que vu que les serveurs ont déjà deux ans ils ne sont plus dans leur prime jeunesse mais qu'il y a une bonne marge de manœuvre. Il précise également que les performances des applications de l'administration sont privilégiées face aux applications annexes. C'est une question de criticité.

Un commissaire souhaitait préciser les critères d'appréciation des quatre devis. M. Schneider répond que les critères sont dans le cahier des charges, ils ont été pondérés. L'ancienneté de l'entreprise a été prise en compte ainsi que ses références. Les CV des développeurs ont aussi été passés en revue.

Un commissaire demande comment s'explique les différences de prix entre les prestataires. M. Léger souligne qu'il n'y a pas de grosse différence. M. Schneider ajoute que l'entreprise la moins chère est également celle qui a le moins d'expérience et que ce n'est pas celle qu'il souhaite privilégier. Le prix reste un critère assez marginal dans la pondération.

Un commissaire demande si Cobweb, à la suite de son accompagnement pour la création du cahier des charges, fait partie des quatre prestataires. M. Léger précise qu'il arrive à Cobweb de créer des sites internet mais n'a pas participé au marché et il confirme qu'il n'a de liens avec aucune des sociétés.

Un commissaire demande si dans 5 ans on devra remettre le même montant d'argent pour suivre les nouvelles versions des CMS. M. Léger répond que dans l'Open Source il n'y a pas un modèle économique qui vous pousse à changer. Après pour garantir la sécurité de son environnement, il faut suivre les évolutions à tous les étages ; au niveau du système d'exploitation, de la base de données, du serveur web, du PHP et du CMS. Tous ces systèmes ont des cycles de mise à jour et il faut prévoir de pouvoir les suivre.

Un commissaire demande si les budgets de formation du personnel communale rentrent dans le budget soit RH, soit DSI. M. le municipal Michel Agnant répond que chaque service a une ligne formation dans son budget, mais pour des formations propres audit service. M. Schneider souligne que la DSI et la Communication seront des super-utilisateurs et pourront former les environ 40 rédacteurs dans les autres services de l'administration. La DSI organisera des formations régulièrement.

Un commissaire demande si en parallèle du nouveau site une nouvelle identité visuelle va être développée pour Vevey. M. Léger et M. Schneider indiquent qu'il n'y a pas de changement d'identité pour la Ville. M. Schneider précise que Vevey Ville d'image doit avoir un site qui donne envie. Il présente sur un écran les maquettes responsives créées par les sociétés. M. Léger indique que les designers pensent multi-écrans déjà lors de la création.

Un commissaire demande pourquoi avoir choisi un appel d'offres sur invitation et pas un appel d'offres en procédure ouverte. M. Schneider répond que le groupe de travail interne de l'administration s'attendait à des montants pour le mandat de réalisation nettement inférieurs au seuil de 250'000.- CHF HT. Les montants, proches de ce seuil pour 3 des 4 offres retenues, ont constitué une certaine surprise, mais s'expliquent en bonne partie par un cahier des charges assez exhaustif et ambitieux. De plus, du fait des nombreuses options proposées par les soumissionnaires,

il a fallu avec M. Léger, lors de la préparation du préavis, faire des choix dans les diverses propositions optionnelles pour avoir des offres comparables et ne pas faire enfler davantage les montants (et éviter également que du fait du superflu le mandat de réalisation ne rentre plus dans le cadre d'un appel d'offres sur invitation). S'il n'avait eu que CHF 100'000.- le cahier des charges aurait été bien différent.

Un commissaire demande pourquoi la DSI n'a pas contacté la HES pour proposer la refonte du site de la Ville comme travail de bachelor ou de maîtrise. Ce choix aurait permis d'avoir des technologies plus récentes. Ce serait moins cher, mieux et plus rentable sur le long terme. M. Léger répond que le site de la Ville est un projet institutionnel et que pour des raisons de garantie et de maintenance à long terme il doit être fait par des professionnels. Il ajoute que pour des projets plus petits avec une durée de vie plus courte, on pourrait l'envisager mais pas pour le site de la Ville. L'expérience de l'agence est importante aussi. Le projet doit être mené à terme. M. le municipal Agnant ajoute que le site institutionnel de la Ville doit être basé sur quelque chose de solide soit une entreprise qui a de l'assise et des références.

Un commissaire indique que le PHP n'est peut-être pas un bon choix, que d'autres technologies plus innovantes existent et que si la DSI avait choisi l'appel d'offres en procédure ouverte, il y aurait eu plus de technologies proposées. M. Léger dit que la seule contrainte qui existait pour l'appel d'offres sur invitation était que la technologie utilisée soit *Open Source*. En retour, les entreprises ont proposé *Typo3* et *Drupal*.

Un commissaire dit que comme l'appel d'offres était sur invitation le choix de technologie était biaisé. M. Léger précise que les entreprises n'ont pas été choisies par rapport à la technologie mais parce qu'elles sont connues sur le marché, qu'elles ont l'habitude de faire ce genre de mandat et qu'elles soient locales. M. Schneider indique que la liste des entreprises a été faite de façon sérieuse, en regardant les références. La liste a été complétée par M. Léger pour ajouter les agences que la DSI ne connaissait pas. M. Léger ajoute qu'une des entreprises contactées utilise d'autres technologies telles que *Django* et *AngularJS*, mais qu'elle a décliné l'offre.

Un commissaire s'interroge sur le calendrier. M. Schneider indique que le calendrier n'est pas très précis parce que les négociations avec le mandantataire n'ont pas encore débuté. Le macro planning serait d'avoir la partie communication prête pour une mise en service le 1^{er} avril 2019, ainsi que dix prestations de la cyberadministration et qu'il comporte également une offre pour la vie politique. Concernant la vie politique, il y a aura une étape intermédiaire où l'on accèdera aux documents selon l'ancienne méthode puis une intégration dans la GED.

Un commissaire informe que la ville de Chicago a ouvert aux développeurs privés la possibilité de développer des applications à partir de leurs données. Une communauté s'est ainsi formée et elle développe gratuitement. M. Léger demande si le commissaire a une idée du budget. M. Léger comprend qu'une HES ou l'EPFL investisse dans le développement, qu'une entreprise le fasse dans un cadre de Recherche et Développement aussi, mais pour qu'une ville le fasse, il faut une très forte volonté politique. On parle d'un budget de plusieurs millions, d'une équipe de la ville qui anime la communauté et fournit aux développeurs privés des services.

M. Léger indique qu'une des sociétés a proposé que les Villes fassent des partages de développement, par exemple pour l'achat des cartes journalières CFF. Le besoin est le même partout et il n'y a pas besoin de réinventer la roue dans chaque commune. Pourtant il y a des difficultés, les espaces-temps et les échéances ne sont pas les mêmes dans chaque commune, les problématiques et les priorités sont différentes également. M. Schneider indique qu'une collaboration régionale a réussi à se mettre en place autour de CartoRiviera. A présent si un développement est lancé par une

commune, le développement profitera à toutes les communes participantes via un pot de développement commun.

Un commissaire résume en disant que la Ville ne peut pas prendre de risque parce qu'elle investit de l'argent public. Elle défend aussi le choix de l'appel d'offres sur invitation est un bon choix parce qu'étudier sérieusement dix offres prend déjà énormément de temps au risque de ne plus faire le projet. M. Schneider précise qu'effectivement la DSI a des moyens limités et ne peut pas prendre le temps de trier et analyser des centaines d'offres.

Un commissaire demande si les entreprises ayant fait les mock-ups ont bien été sensibilisées au problème d'accessibilité. M. Léger affirme que ce sont des professionnels et qu'ils appliquent les normes. Il faut également sensibiliser les rédacteurs aux bonnes pratiques à mettre en place.

Un commissaire revient sur le choix de la technologie qui ne lui semble pas dans l'air du temps. M. Léger répond que le plus gros défi de l'administration sera la gestion du changement quelle que soit la technologie utilisée. L'important sera l'accompagnement. Le commissaire craint que la technologie choisie ne fonctionne plus dans 5 ou 10 ans. Un commissaire remarque que l'ancien site a survécu 15 ans et qu'à présent il est complètement obsolète mais il a joué son rôle. Il y a toujours un risque dans le choix d'une technologie, mais le choix d'un CMS du marché n'est pas mauvais et correspond à l'utilisation que la Ville veut en faire.

M. le municipal Michel Agnant fait un résumé à la commission en répétant que le choix d'un appel d'offres sur invitation est le mieux adapté à cette problématique, que le choix de l'accompagnement par Cobweb est nécessaire et que le facteur temps est primordial. Le site actuel est réellement obsolète, il faut d'urgence le remplacer par quelque chose de neuf. Si la solution actuelle tenait la route, on pourrait ouvrir la réflexion et prendre du temps ; mais ce n'est pas le cas.

Un commissaire souhaite que la Municipalité et la DSI exigent du prestataire qu'il réalise un manuel spécifique aux rédacteurs pour former à la création de contenus adaptés aux personnes en situation de handicap. Cette proposition reçoit un accueil à l'unanimité et fait l'objet d'un vœu de la présente commission.

Conclusions

En conclusion, c'est par cinq voix pour et deux voix contre que la commission vous prie, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs, de prendre les décisions suivantes :

LE CONSEIL COMMUNAL DE VEVEY

VU le préavis no 17/2018, du 27 août 2018, concernant la refonte du site web www.vevey.ch;

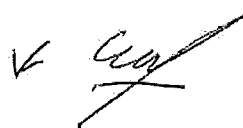
VU le rapport de la commission chargée d'étudier cet objet, qui a été porté à l'ordre du jour

décide

1. d'allouer à la Municipalité un crédit de CHF 350'000.- TTC pour financer la refonte complète du site web www.vevey.ch, l'aide à la reprise des données et l'accompagnement du projet par la société Cobweb;
2. de financer cette dépense par la trésorerie courante, par prélèvement sur le compte "Dépenses d'investissements";
3. d'amortir cette dépense par un amortissement annuel de CHF 70'000.-- pendant 5 ans;
4. de confier le pilotage de ce projet à la Direction des systèmes d'information, en collaboration avec le Secrétariat municipal;

Au nom de la commission

Le rapporteur



El Khalifa Karim

