

VILLE DE LACHUTE

VÉRIFICATION DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Rapport final

Le 15 décembre 2023

MALLETTE



TABLE DES MATIÈRES

1.	Objectif et critères d'audit	1
2.	Portrait de la situation actuelle	2
2.1	Cadre de réalisation	2
2.1.1	Définitions	2
2.1.2	Objectifs d'une saine gestion d'un site Web	2
2.2	Sondage de satisfaction	3
2.3	Rôles et responsabilités	3
2.4	Processus de diffusion de l'information	3
2.5	Statistiques.....	5
3.	Bonnes pratiques : le site Web municipal	6
4.	Diagnostic	9
4.1	Définition des indices	9
4.2	Grille diagnostique.....	10
5.	Conclusion globale.....	19

ANNEXES

Annexe 1 : À propos de l'audit

1. OBJECTIF ET CRITÈRES D'AUDIT

OBJECTIF ET CRITÈRES D'AUDIT - PROCESSUS DE DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE SITE WEB DE LA VILLE DE LACHUTE

Objectif de l'audit



S'assurer que la Ville de Lachute gère ses communications via le site Web en s'inspirant des bonnes pratiques, favorisant la diffusion d'informations de qualité, en temps opportun.

Dans sa planification stratégique de 2019-2025, la Ville de Lachute (La Ville) a formulé son orientation d'être *une organisation performante, à l'écoute et répondant aux besoins des citoyens*, entre autres en améliorant le niveau de communication avec ces derniers. À cet égard, la Ville a mené des actions qui ont porté notamment sur l'amélioration de son site Web. Celui-ci a, par conséquent, fait l'objet d'une refonte en 2021 afin d'améliorer l'expérience utilisateur des citoyens. Dans une logique d'amélioration continue, la Ville souhaite étudier le processus menant à la diffusion des informations via son site Web, en plus d'évaluer l'accessibilité de cette information aux citoyens et de vérifier sa conformité aux obligations législatives en vigueur.

Le présent audit permettra à la Ville de bénéficier de recommandations pertinentes au sujet du processus à l'étude lui donnant ainsi l'opportunité d'optimiser les activités de gestion de son site Web, favorisant une utilisation optimale de ses ressources.

CRITÈRES D'AUDIT

1



Les informations partagées sur le site Web de la Ville sont facilement accessibles.

2



La conception et l'application du processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville assurent de communiquer aux citoyens une information exacte, pertinente et fiable.

Portée des travaux

Les travaux d'audit seront réalisés sur le processus de diffusion des informations sur le site Web de la Ville et porteront principalement sur la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 30 novembre 2023. Il est cependant possible que certaines des informations obtenues et traitées concernent des situations à l'extérieur de cette période.

Normes d'audit et de contrôle qualité utilisées pour la réalisation des travaux de VOR :



- Norme canadienne de missions de certification 3001, « Missions d'appréciation directe »
- Normes canadiennes de gestion de la qualité 1, « Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes »
- Normes canadiennes de gestion de la qualité 2, « Revues de la qualité des missions »

2. PORTRAIT DE LA SITUATION ACTUELLE

2.1 Cadre de réalisation

2.1.1 Définitions

Le site Web d'une Ville est une plateforme de communication regroupant un ensemble d'informations et de services recherchés par les citoyens. Quatre composantes améliorent sensiblement l'accès à l'information via un site municipal, elles se définissent comme suit :

- La disponibilité : l'information est présente sur le site Web pour une durée appropriée
- L'accessibilité : l'information respecte les normes en lien avec l'intelligibilité et la lisibilité de l'information, l'utilisation appropriée des images ou l'accessibilité numérique
- L'acceptabilité : l'information est signifiante pour les utilisateurs, elle respecte leurs valeurs et répond à leurs besoins
- L'utilisabilité (aussi convivialité) : l'information est pertinente et facile à trouver, à utiliser, à réutiliser et à transposer

Les définitions mentionnées constituent la base d'évaluation de l'information diffusée sur le site Web de la Ville.

2.1.2 Objectifs d'une saine gestion d'un site Web

Une gestion judicieuse des informations diffusées garantit une communication claire et transparente, ainsi que le partage d'informations pertinentes, fiables et complètes.

Les objectifs visés par une municipalité à travers son site Web se résument comme suit :

- Améliorer la qualité des services municipaux, notamment en accroissant l'efficacité de la prestation de services et en facilitant l'accès des citoyens à ces services
- Assurer une meilleure diffusion de l'information municipale, en mettant l'accent sur une présentation plus complète de la municipalité, de ses services et de ses activités, afin d'informer au mieux les citoyens
- Accroître la « compétitivité » de la municipalité en se dotant d'une présence Web significative, contribuant ainsi à sa promotion en ligne

2.2 Sondage de satisfaction

En octobre 2023, un sondage de satisfaction à l'égard des services de la Ville a été mené auprès des citoyens. En ce qui concerne le Service des communications et médias sociaux (ci-après « Service des communications »), les sondés ont été questionnés au sujet de **la convivialité du site Web et la facilité de trouver l'information recherchée**. La note moyenne attribuée par 511 répondants est de 7,5 sur 10. Selon le sondage :

- 23 % des participants sont peu ou pas satisfaits
- 41 % des participants sont assez satisfaits
- 36 % des participants sont très satisfaits

2.3 Rôles et responsabilités

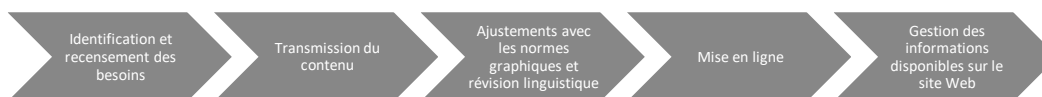
Bien que le processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville soit transversal (mettant à contribution tous les services de la Ville), le Service des communications demeure celui étant le plus impliqué.

Actuellement composé de deux ressources, soit une conseillère en communication et une technicienne en communication, le Service des communications assume, en plus de la gestion du site Web, les responsabilités suivantes :

- Assurer les communications internes avec les employés et les élus
- Gérer les relations externes et publiques avec la population, les partenaires et les médias
- Rédiger des communiqués et organiser des conférences de presse ainsi que d'autres événements protocolaires
- Contribuer à la promotion de la Ville de Lachute à travers des campagnes publicitaires et la production d'outils promotionnels variés
- Veiller à la bonne utilisation du logo et de l'image de la Ville
- Gérer le système d'appels automatisés, les comptes de médias sociaux, le panneau d'affichage électronique et l'infolettre de la Ville, tout en s'occupant de la production du bulletin municipal

2.4 Processus de diffusion de l'information

Le processus observé par la Ville est présenté dans la figure ci-dessous et décrit plus bas.



1. Identification et recensement des besoins

Il incombe aux services de la Ville de définir leurs besoins en termes d'informations à diffuser sur le site Web. Par exemple, le Service des affaires juridiques et du greffe identifie les informations légales à diffuser obligatoirement à travers la consultation des infolettres ou des communiqués gouvernementaux.

Cependant, au fil du temps, le Service des communications a élaboré un calendrier éditorial sur Outlook permettant de planifier et de diffuser les communications récurrentes et saisonnières.

Une fois que les informations à diffuser sont identifiées, les services de la Ville ont deux choix :

- Rédiger le contenu et le soumettre à l'approbation du directeur du service avant transmission au Service des communications. Par exemple, pour des contenus légaux ou réglementaires, les services de la Ville sont responsables de la rédaction de leur contenu; ceux-ci sont soumis à l'approbation du directeur du service concerné
- Transmettre des indications sur les textes à rédiger au Service des communications, notamment pour des contenus plus informels comme des publications liées aux loisirs

2. Transmission du contenu

Les services de la Ville soumettent leurs besoins de diffusion d'informations au Service des communications via un formulaire de requête composé des sections suivantes :

- Identification de la requête comprenant les sections suivantes :
 - Nature de la demande (ajout ou mise à jour)
 - Titre de la requête, service municipal, nom et prénom de l'employé, date d'envoi de la requête
 - Section du site Web concernée par la demande
 - Pièces jointes
 - Accusé de réception pour les demandes urgentes
- Contenu de la demande (indications ou texte rédigé et approuvé par le service)
- Informations spécifiques à un événement
- Cote de priorité attribuée par le Service des communications

Toutefois, certains services préfèrent acheminer leurs demandes au Service des communications via Teams ou par courriel, à l'adresse générique du Service des communications.

3. Ajustements avec les normes graphiques et révision linguistique

Le Service des communications veille à la conformité du contenu aux normes graphiques de la Ville et assure la révision linguistique du texte.

4. Mise en ligne

Le Service des communications assure la mise en ligne du contenu sur le site Web. Le calendrier éditorial offre la possibilité au Service des communications de programmer des rappels concernant les informations à publier.

5. Gestion des informations disponibles sur le site Web

La gestion (mise à jour ou retrait) des informations sur le site Web représente une responsabilité partagée entre les services de la Ville et le Service des communications.

La mise à jour des informations et le retrait des données obsolètes s'effectuent de la manière suivante :

- Les ressources du Service des communications révisent en continu la qualité des informations figurant sur le site Web, ce qui leur permet de détecter les inexactitudes, obsolescences ou contradictions
- Le Service des affaires juridiques et du greffe réalise une surveillance périodique des informations légales et réglementaires présentes sur le site Web de la Ville

De plus, les deux ressources du Service des communications forment un comité de travail se réunissant environ une fois par mois pour :

- Discuter de l'avancement des projets liés au site Web
- Suivre la résolution des problématiques relevées, notamment issues des plaintes
- Parcourir dans le détail des pages du site Web et vérifier d'éventuelles incohérences du contenu diffusé
- Apporter des modifications au site Web si nécessaire

2.5 Statistiques

Le Service des communications édite le rapport de statistiques du site Web à l'aide de Google Analytics. Voici des exemples de statistiques figurant dans le rapport :

- **Nombre de pages vues** : nombre de pages chargées par les utilisateurs du site Web
- **Nombre de vues uniques** : nombre de sessions différentes pendant lesquelles la page a été consultée une ou plusieurs fois
- **Temps moyen passé sur la page** : temps moyen passé par un utilisateur sur une page Web
- **Taux de sorties** : pourcentage de visiteurs qui quittent un site Web à partir d'une page spécifique
- **Taux de rebond** : pourcentage de l'ensemble des sessions sur le site Web au cours desquelles les utilisateurs n'ont accédé qu'à une seule page
- **Durée d'engagement moyenne** : Temps moyen de l'activité d'un utilisateur sur une page du site Web (interaction avec le contenu, défilement des pages, etc.)

Ce rapport est ensuite soumis à la direction générale ou fourni sur demande aux services concernés.

3. BONNES PRATIQUES : LE SITE WEB MUNICIPAL

Cette section expose les bonnes pratiques liées à la gestion d'un site Web municipal.

Conception et création du site Web

La conception d'un site Web répondant aux attentes des citoyens implique une définition de leurs besoins. Pour ce faire, il est conseillé de réaliser une enquête sur le terrain via la création d'un sondage ou la tenue de groupes de discussion réunissant des individus ou des regroupements concernés¹.

De plus, pour maximiser l'utilisation du site, plusieurs mesures doivent être respectées :

- Utilisation d'un langage simple et explicite, conforme aux termes employés par les internautes, de mots-clés, de titres et sous-titres hautement significatifs
- Structuration du contenu clair et conforme à la logique des utilisateurs
- Proposition d'une interface agréable (choix des couleurs, icônes explicites, etc.)
- Descriptions des tâches à accomplir de façon claire et utilisation de l'impératif dans les intitulés
- Limitation du nombre de clics nécessaires pour accéder à une information
- Proposition de formes d'aide à la navigation pour faciliter les recherches : moteur de recherche, foire aux questions, plan du site, rubrique d'aide, etc.

Pour évaluer la convivialité du site Web, le Service des communications peut procéder à des **tests d'utilisabilité**. Ces tests permettent notamment de mesurer la rapidité avec laquelle les internautes accèdent à l'information ainsi que de repérer les culs-de-sac rencontrés en naviguant sur le site Web.

Contenu du site Web

L'arborescence du site Web retenu doit s'arrimer à la logique et aux intuitions des utilisateurs, plutôt qu'aux besoins de la municipalité elle-même.

Ainsi, la classification de l'information est importante afin d'assurer l'accessibilité et l'utilisabilité de l'information. D'après la littérature et l'analyse de sites Web comparables, il est possible de classer l'information selon² :

- Les thématiques (environnement, sports et loisirs, etc.)
- La clientèle (citoyen, entreprise, touriste, etc.)
- Les événements de la vie (j'emménage, j'agrandis ma maison, etc.)
- La date (actualité, agenda, etc.)
- L'action à réaliser (je veux, je cherche)

¹ Adapté de : Lamy, Catherine, Site Web municipal - *Guide pratique à l'intention des élus et des gestionnaires des municipalités du Québec* [réalisé par le CEFRIO en collaboration avec l'Université de Sherbrooke... et al. ; recherche et rédaction [...], Québec, CEFRIO en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et des régions, 2006, 1 ressource en ligne, Collections de BANQ.

² *Ibid.*

Maintenance du site Web

La maintenance du site Web est nécessaire pour éviter la diffusion d'informations erronées, dépassées ou contradictoires. La fréquence de la mise à jour doit être établie en fonction des types d'informations et doit se retrouver dans une **procédure de mise à jour du site Web** (les informations d'actualité sont à mettre à jour plus régulièrement vs les informations générales sur les différents services).

Afin d'appuyer le Service des communications dans le maintien du site Web, les utilisateurs peuvent être sollicités via des **formulaire de satisfaction** ou de **signalement d'informations** erronées, dépassées ou contradictoires disponibles directement sur le site Web.

De plus, la municipalité devrait, au moins une fois par année, procéder à une évaluation complète de son site Web³ pour tenir compte des besoins changeants des utilisateurs.

Documents-cadres (référentiels)

Puisque le site Web constitue la « carte de visite » d'une municipalité, il convient d'élaborer une **politique de publication et d'édition**⁴ (politique éditoriale). La politique éditoriale délimite ce qui sera diffusé sur le Web (ton, vocabulaire, type de contenu, etc.) et constitue « un document stratégique auquel les différents intervenants du projet pourront - et devront - se référer⁵ ».

La politique éditoriale est généralement couplée d'une **politique de communication** municipale. Elle est primordiale puisqu'elle permet de définir les attentes quant aux communications municipales et de préciser comment on entend les gérer, les évaluer et les actualiser⁶.

Il s'agit d'une « déclaration de principes clarifiant les engagements de l'organisation en matière de relations avec ses divers publics⁷ » qui se doit d'être diffusée très largement à l'interne comme à l'externe.

³ *Ibid.*

⁴ Aussi appelée chartre éditoriale.

⁵ *Op. cit.*, *Guide pratique à l'intention des élus et des gestionnaires des municipalités*.

⁶ Ville de Drummondville (2016). *Politique et procédures de communication*. PDF. p. 5.

⁷ Regroupement des organismes de bassins versants du Québec (2022). *Politique de communication*, [En ligne], [https://archives.robvg.qc.ca/guides/communication/politique_de_com#:~:text=La%20politique%20de%20communication%20est%20une%20d%C3%A9claration%20de%20principes%20clarifiant,actions%20en%20mati%C3%A8re%20de%20communication].

Les politiques de communication municipales examinées dans le cadre des présents travaux abordent généralement les thématiques suivantes⁸ :

Tableau 1 – Principaux thèmes contenus dans une politique de communication municipale

POLITIQUE DE COMMUNICATION MUNICIPALE	
<ul style="list-style-type: none">- Mise en contexte- Valeurs, orientations stratégiques et principes directeurs- Champ d'application de la politique et mandat du Service- Outils de planification et de gestion du Service- Objectifs de communication- Publics cibles- Communications politiques et administratives	<ul style="list-style-type: none">- Structure d'intervention- Mission du Service des communications- Rôles du Service des communications- Demandes de soutien auprès du Service des communications- Rôles et responsabilités- Normes et procédures- Canaux de communication interne- Canaux de communication externe- Gestion de crise et mesures d'urgence- Logotype

⁸ Ville de Terrebonne. (2018) *Politique de communication*. Ville de Trois-Rivières. (2020). *Politique de communication*. Ville de Carignan. (2018). *Politique de communication*. Ville de Montréal-Est. (2019). *Politique de communication*.

4. DIAGNOSTIC

4.1 Définition des indices

Indice de criticité

L'indice de criticité se définit comme suit en fonction de notre appréciation de l'urgence d'agir – notre estimation s'accroît selon la probabilité que le risque se réalise et selon l'impact du risque sur les activités de l'organisation :



Une action doit être envisagée à moyen/long terme



Une action est fortement conseillée à court/moyen terme



Une action immédiate doit être prise

Indice relatif à l'investissement

L'investissement se considère dans sa globalité (incluant la récurrence à envisager), que ce soit en matière de ressources humaines, financières et matérielles.

L'indice relatif à l'investissement se définit comme suit en fonction de l'investissement nécessaire à la mise en place de la recommandation :



Faible



Moyen



Élevé

Indice relatif au temps de réalisation

L'indice relatif au temps de réalisation se définit comme suit, en fonction du temps estimé nécessaire à la mise en place de la recommandation :



Inférieur à six mois



Entre six mois et un an



Plus d'un an

Indice relatif à l'évaluation des critères d'audit

L'indice relatif à l'évaluation globale du critère d'audit se définit comme suit à la lumière des constats relevés et de leurs impacts potentiels et avérés :



Généralement satisfaisant






Satisfaisant, mais des améliorations s'imposent






Insatisfaisant

4.2 Grille diagnostique

Au cours de notre mandat, nous avons mis en œuvre différentes procédures d’audit, notamment la vigie de bonnes pratiques, les entrevues avec les intervenants, le questionnaire aux directions et l’inspection de documents qui nous ont permis d’accumuler des éléments probants sur lesquels reposent notre diagnostic de la situation au regard des critères convenus.

CONSTATS	IMPACTS	RECOMMANDATIONS	COMMENTAIRES DE LA VILLE DE LACHUTE	INDICES
PREMIER CRITÈRE – LES INFORMATIONS PARTAGÉES SUR LE SITE WEB DE LA VILLE SONT FACILEMENT ACCESSIBLES				
1.1 INFORMATIONS SUR LE SITE WEB				
<p>Nos travaux (analyse du site Web de la Ville et réalisation d’une étude comparative avec d’autres sites Web municipaux) ont révélé des lacunes concernant l’accessibilité de l’information (voir définitions à la section 2.1.1). En voici quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L’emplacement du menu principal (barre de tâches) change en fonction de la page sélectionnée - L’organisation du menu principal classe les rubriques sur les services de la Ville avant celles qui concernent directement les citoyens - Les contacts des élus sont difficiles à trouver, les coordonnées se trouvent à la fin de la page « nous joindre » disponible depuis le menu principal ou en parcourant les pages Ville-Vie démocratique-Conseil municipal <p>En ce qui concerne l’utilisabilité des informations (voir définitions à la section 2.1.1), nous avons observé que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certaines pages contiennent des volumes importants d’informations alors que les utilisateurs apprécieraient des informations concises et claires - La bannière principale⁹ à la page d’accueil est très volumineuse et son affichage n’est pas optimal sur la version mobile du site Web - Les informations présentées en marge de la bannière principale permettent de défiler les actualités grâce aux boutons « suivant » et « précédent ». Or, le bouton « suivant » renvoie vers des actualités parues à des dates 	<p>Les lacunes observées sur le site Web affectent l’expérience utilisateur à plusieurs égards :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confusion et sentiment d’insatisfaction dus à la difficulté de trouver l’information recherchée - Taux de rebond élevé (voir définitions à la section 3), car les visiteurs sont susceptibles de quitter le site Web après quelques efforts infructueux - Les utilisateurs peuvent ne plus privilégier l’utilisation du site Web pour effectuer des recherches ou bénéficier des services en ligne, ce qui engendrera des coûts supplémentaires à la Ville pour la prise en charge des demandes citoyennes entrant par d’autres moyens (appels, courriels...) 	<p>La Ville devrait améliorer l’accessibilité et l’utilisabilité de l’information disponible sur le site Web. Pour cela, elle devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer des critères d’évaluation du site Web avec des objectifs et cibles de performance - Documenter une procédure d’évaluation déterminant la fréquence, les intervenants et les outils d’exécution de l’évaluation du site Web - Analyser le site Web régulièrement en suivant la procédure d’évaluation - Apporter les corrections nécessaires <p>En plus, la Ville peut faire appel aux services de la Ville afin de recueillir leurs besoins et/ou observations concernant l’accès à l’information.</p>	<p>La Ville travaille à l’amélioration continue de son site Web et il est vrai de dire qu’aucun critère d’évaluation précis et aucune cible de performance spécifique ne sont identifiés pour cet outil. La Ville entend améliorer son processus relatif au traitement de l’information sur son site Web en 2024. Certains éléments simples seront rapidement corrigés directement par l’équipe des communications à la suite des commentaires soulevés dans le rapport.</p> <p>L’architecture du site Web étant déjà en place, la Ville prend bonne note des corrections d’ordre structurel pour une future refonte globale de son site</p>	  




⁹ Lien de la page principale : Site Web de la Ville de Lachute, [En ligne], [<https://lachute.ca/>] (Consulté le 6 décembre 2023).





CONSTATS		IMPACTS	RECOMMANDATIONS	COMMENTAIRES DE LA VILLE DE LACHUTE	INDICES
	<p>passées et le bouton « précédent » renvoie aux actualités plus récentes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des hyperliens portant la même information sont répétés plusieurs fois dans la même page (voir « terrains et bâtisses disponibles » sur la page intitulée parcs industriels)¹⁰ 			Web selon l'évolution des bonnes pratiques concernant les sites Web municipaux.	
1.2	BARRE DE RECHERCHE				
	<p>Selon les tests de recherche à l'aide de mots-clés (ex. : poubelles, piscine, permis) via la barre de recherche du site Web, nous observons que certains résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renvoient à des liens avec des titres; ceux-ci ne sont pas suivis d'une courte description permettant d'indiquer le contenu des pages trouvées - Ne correspondent pas aux mots-clés recherchés (ex. : Poubelles renvoie à "La fête des voisins" et "Parcs, espaces verts et aires de jeux")¹¹ - Renvoient, dans certains cas, à des informations dépassées (ex. : Travaux renvoie à "Travaux de forage géotechnique sur la rue Watson" en premier, cette information est datée du 10 novembre)¹² - Sont non concluants si les mots-clés entrés dans la barre de recherche sont mal orthographiés 	<p>Une recherche infructueuse sur le site Web peut provoquer chez les utilisateurs des réactions non souhaitées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abandonner la recherche d'informations - Renoncer à s'inscrire à une activité ou à un événement - Solliciter davantage la Ville via d'autres moyens de communication - Retenir une information erronée et/ou dépassée - Émettre des plaintes à la Ville 	<p>Afin d'optimiser les recherches des utilisateurs, la Ville devrait considérer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réalisation de tests de mots-clés régulièrement - La prise en compte des résultats de ces tests - L'amélioration de l'outil de recherche par mot-clé sur le site Web - L'adaptation de la rédaction du contenu du site Web en fonction des mots-clés les plus recherchés 	<p>La barre de recherche est problématique depuis la mise en ligne du site Web. La Ville travaille activement à résoudre ce problème et est consciente que la barre de recherche est un irritant pour l'utilisateur. La Ville sollicitera à nouveau notre gestionnaire Web à ce sujet, en lui transmettant les commentaires relevés.</p>	  

¹⁰ Site Web de la Ville de Lachute, [En ligne], [<https://lachute.ca/parcs-industriels/>], le lien répété plusieurs fois sur la page : [<https://argenteuileconomique.com/terrains/>] (Consultés le 6 décembre 2023).


¹¹ Site Web de la Ville de Lachute, [En ligne], [<https://lachute.ca/?s=poubelles>] (Consulté le 6 décembre 2023).




¹² Site Web de la Ville de Lachute, [En ligne], [<https://lachute.ca/?s=travaux>] (Consulté le 6 décembre 2023).







CONSTATS	IMPACTS	RECOMMANDATIONS	COMMENTAIRES DE LA VILLE DE LACHUTE	INDICES
<p>1.3 TEMPS DE CHARGEMENT DES PAGES</p> <p>Les échanges avec l'agence de communication responsable du Site Web ont révélé que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le temps de chargement de chaque page varie en fonction du contenu et du poids des médias présents - Le temps moyen d'affichage d'une page est de 2,6 secondes. Or, selon l'outil PageSpeed Insights¹³, un temps de chargement supérieur à 2,5 secondes indique une performance médiocre - Le chargement complet des scripts en arrière-plan dure 5 à 7 secondes <p>Notre analyse faite sur les pages à l'aide de PageSpeed Insights, confirme les affirmations ci-dessus. Ainsi, nous avons observé que le chargement d'une page ou l'apparition des résultats à la suite d'une recherche dans le moteur est lente (ex. 3,9 secondes pour la page du greffe et 2,7 secondes pour la page principale). Par contre, l'ouverture des formulaires en ligne se fait rapidement.</p> <p>Il est à noter que l'agence de communication réalise des tests de rapidité de manière sporadique. Cependant, ces tests ne sont pas communiqués au Service des communications.</p>	<p>En plus des impacts cités au point 1.2, la performance médiocre en ce qui concerne le temps de chargement peut avoir des répercussions sur le référencement du site Web de la Ville dans des moteurs de recherche tels que Google.</p>	<p>La Ville devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la vitesse du temps de chargement du site Web en recourant aux solutions adéquates (ex. : compression des images chargées, optimisation des requêtes) - Suivre régulièrement les indicateurs liés à la vitesse de chargement des pages 	<p>La Ville travaillera de pair avec son gestionnaire Web afin d'identifier des pistes de solution pour réduire le temps de chargement des pages. De plus, la Ville exigera la transmission des résultats issus des tests de vitesse de manière trimestrielle.</p>	  




CONSTATS	IMPACTS	RECOMMANDATIONS	COMMENTAIRES DE LA VILLE DE LACHUTE	INDICES
<p>1.4 CONSULTATION DES CITOYENS</p> <p>Dans le cadre de la refonte du site Web en 2021, la Ville a procédé à des consultations auprès des élus et des services internes. Toutefois, aucune consultation n'a été menée auprès des citoyens.</p> <p>Il est essentiel que le site Web municipal réponde aux besoins de ses utilisateurs principaux, en l'occurrence, la population de la Ville. Ainsi, la conception initiale ainsi que les mises à jour du site Web peuvent se baser sur les résultats de cette consultation.</p>	<p>L'absence de consultation des citoyens ne permet pas de définir leurs attentes et leurs besoins vis-à-vis du site Web. Plus précisément :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les modifications apportées par la Ville peuvent ne pas être pertinentes pour les citoyens - Les citoyens peuvent se sentir exclus du processus décisionnel lié à la mise à jour du site Web. Certains peuvent même présumer d'emblée qu'il ne répond pas à leurs besoins 	<p>La Ville devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser une enquête sur le terrain ou un sondage auprès des utilisateurs (citoyens) pour recueillir leurs besoins et attentes en matière de : <ul style="list-style-type: none"> - Structure et ordre d'importance de l'information - Disponibilité de l'information - Convivialité du site Web - Niveaux de satisfaction 	<p>Au moment de la refonte du site Web, la décision de la Ville a été de ne pas consulter la population. Par contre, un <i>focus group</i> a été mis sur pied avec une vingtaine d'employés qui sont également, pour la majorité, des citoyens de Lachute.</p> <p>Un sondage spécifique à l'utilisation citoyenne pourrait être envisagé dans les prochaines années en amont d'une éventuelle refonte globale du site Web.</p>	  
ÉVALUATION DU PREMIER CRITÈRE				
<p>Afin de s'assurer que les informations partagées sur le site Web de la Ville sont facilement accessibles, la Ville devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'accessibilité et l'utilisabilité de l'information présente sur le site Web (constat 1.1) - Optimiser l'outil de barre de recherche (constat 1.2) - Améliorer la vitesse du site Web (constats 1.3) - Consulter les visiteurs du site Web afin de recueillir leurs attentes (constat 1.4) 				





¹³ Outil en ligne qui fournit les données de vitesse de chargement d'une page Web dans ses versions desktop et mobile.

CONSTATS	IMPACTS	RECOMMANDATIONS	COMMENTAIRES DE LA VILLE DE LACHUTE	INDICES
DEUXIÈME CRITÈRE – LA CONCEPTION ET L'APPLICATION DU PROCESSUS DE DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE SITE WEB DE LA VILLE ASSURENT DE COMMUNIQUER AUX CITOYENS UNE INFORMATION EXACTE, PERTINENTE ET FIABLE				
2.1 DOCUMENTS-CADRES (RÉFÉRENTIELS)				
<p>Bien que la Ville s'est dotée d'une politique de médias sociaux, elle ne dispose pas de référentiels liés à la communication. Par exemple, la Ville ne dispose pas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique éditoriale incluant les directives éditoriales de la Ville, les délais de publication, les étapes à suivre pour publier des contenus sur les plateformes de la Ville y compris le site Web - Politique de communications déterminant, entre autres, les valeurs (ex. ouverture), les principes directeurs (ex. respect de la Charte de la langue française), les rôles et responsabilités des acteurs à la Ville ainsi que les différentes formes de communication politiques et administratives <p>Le Service des communications prévoit de développer ces référentiels dans un avenir proche.</p>	<p>En l'absence de référentiels, la Ville ne dispose pas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Base fiable et commune permettant d'encadrer les communications de la Ville - Processus et activités de communication standardisés <p>Plus spécifiquement, l'absence de politique de communication ne permet pas à la Ville de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déclarer formellement et clairement ses engagements en matière de communications et de préciser comment elle entend les gérer, les évaluer et les actualiser - Partager à l'interne et à l'externe le mandat et les rôles du Service des communications ainsi que les cibles de communication (objectifs, publics, canaux) - Définir la portée des activités de communication prises en charge par le Service des communications et les attentes à leur égard 	<p>La Ville devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer les référentiels manquants énumérés au constat - Assurer leur diffusion adéquate aux intervenants du processus - Démontrer, auprès des différents intervenants (élus, services), les avantages organisationnels de la bonne application des politiques adoptées - Offrir une formation aux intervenants pour mettre en pratique les politiques définies - Mettre à jour périodiquement les référentiels de communication afin de s'assurer de leur adéquation aux besoins de communication 	<p>L'élaboration de la Politique éditoriale du site Web et de la Politique des communications est prévue pour 2024.</p>	  

CONSTATS	IMPACTS	RECOMMANDATIONS	COMMENTAIRES DE LA VILLE DE LACHUTE	INDICES
<p>2.2 PROCESSUS ET RÔLES ET RESPONSABILITÉS</p> <p>Il n'existe pas de processus ou de description des rôles et responsabilités formels concernant l'identification, la préparation et l'autorisation des informations publiées sur le site Web de la Ville.</p> <p>À cet égard, les résultats du sondage auprès des services de la Ville démontrent une compréhension non uniforme des rôles et responsabilités attribués à chacun des intervenants, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alors que le Service des communications affirme que la responsabilité de cibler les informations à diffuser doit être attribuée aux services concernés, 50 % des répondants au sondage attribuent cette responsabilité au Service des communications - Le Service des communications affirme que la responsabilité d'approuver le contenu à publier revient aux directeurs des services, alors que 50 % des répondants au sondage attribuent cette responsabilité au Service des communications ou à la direction générale - 100 % des répondants estiment que le Service des communications a pour responsabilité de vérifier si le nouveau contenu ne présente pas de contradiction avec l'information déjà présente sur le site Web. Or, le Service des communications n'effectue pas systématiquement cette validation 	<p>L'absence d'un processus formel ainsi qu'une compréhension commune des rôles et responsabilités dans le processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville entraîne plusieurs conséquences, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une application non uniforme du processus - Une coordination insuffisante entre les acteurs du processus qui porte atteinte à la clarté, la précision et la fiabilité des informations transmises sur le site Web - Un risque que des informations non autorisées soient publiées - Un risque que des informations importantes ne soient pas communiquées via le site Web si aucun intervenant ne considère de sa responsabilité de les publier - Un risque de retrouver de l'information contradictoire sur le site Web <p>De plus, les divergences observées dans la répartition des tâches compromettent la qualité et l'homogénéité des contenus diffusés en ligne.</p>	<p>La Ville devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser un processus clarifiant les rôles et responsabilités de chacun des intervenants - Communiquer le processus aux différents intervenants - Garantir la bonne compréhension du processus ainsi que son application correcte et uniforme 	<p>La Ville travaille actuellement avec une firme spécialisée afin d'établir des indicateurs de gestion, dont certains spécifiques aux communications. La Ville entend procéder à l'amélioration de ses processus. Dans ce contexte, une cartographie de mise à jour du site Web sera réalisée incluant un volet concernant les rôles et les responsabilités.</p>	  

CONSTATS	IMPACTS	RECOMMANDATIONS	COMMENTAIRES DE LA VILLE DE LACHUTE	INDICES
2.3 IDENTIFICATION, RECENSEMENT ET MISE À JOUR DES BESOINS DES SERVICES				
<p>Il n'existe pas de processus formel d'identification, de recensement et de mise à jour des besoins de diffusion d'informations sur le site Web.</p> <p>Le Service des communications met à jour un calendrier éditorial pour planifier les publications récurrentes à paraître sur les médias sociaux. L'alimentation de ce calendrier se fait uniquement par les ressources du Service des communications et la collaboration des autres services de la Ville n'est pas sollicitée pour compléter le calendrier et assurer l'exhaustivité des informations qu'il contient.</p>	<p>L'absence de processus formel d'identification, de recensement et de mise à jour des besoins des services ainsi que l'absence de l'apport des services dans la mise à jour du calendrier éditorial ne permet pas à la Ville :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De s'assurer de publier l'exhaustivité des informations qui seraient pertinentes de communiquer sur le site Web - D'anticiper les besoins des services de la Ville - De planifier adéquatement la charge de travail du Service des communications - De favoriser la proactivité des ressources - D'améliorer en continu la qualité des communications 	<p>La Ville devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser le processus d'identification, de recensement et de mise à jour des besoins, incluant l'implication des services dans l'exercice de mise à jour du calendrier éditorial - Communiquer le processus aux services de la Ville - Mettre en place des mécanismes (outils, rencontres) pour faciliter davantage la collaboration entre le Service des communications et les autres services de la Ville 	<p>La Ville travaille actuellement avec une firme spécialisée afin d'établir des indicateurs de gestion, dont certains spécifiques aux communications. La Ville entend procéder à l'amélioration de ses processus. Dans ce contexte, une cartographie de mise à jour du site Web sera réalisée incluant un volet concernant les rôles et les responsabilités.</p>	  
2.4 FORMULAIRE DE REQUÊTE				
<p>Le Service des communications a élaboré et mis à la disposition des services de la Ville un formulaire de requête pour permettre à ces derniers d'adresser leurs besoins de diffusion d'informations. Cependant, celui-ci n'est pas utilisé systématiquement par les services de la Ville. Certains services préfèrent adresser leurs requêtes via d'autres canaux (Teams, courriels), lesquelles sont acceptées par le Service des communications dans un souci de diligence.</p> <p>La dernière communication faite aux services concernant l'utilisation du formulaire de requête a été diffusée en 2021.</p> <p>Alors que le formulaire inclut une section réservée aux demandes urgentes, cette section n'est pas utilisée. Selon le Service des communications, il y a lieu de définir un canal plus rapide pour traiter les demandes en urgence notamment quand celles-ci arrivent au Service en dehors des horaires de travail.</p>	<p>L'utilisation non uniforme du formulaire de requête ne permet pas au Service des communications d'assurer la prise en charge efficace et complète des demandes parvenues des services.</p> <p>L'absence d'un processus dédié pour gérer les demandes urgentes peut provoquer des retards mettant potentiellement en péril la sécurité des citoyens (ex. : avis d'ébullition d'eau).</p>	<p>La Ville devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exiger l'utilisation du formulaire de requête pour l'expression des demandes - Prévoir l'utilisation du formulaire lors de la rédaction des processus recommandés précédemment - Rappeler aux demandeurs la nécessité du recours au formulaire de requête en rappelant ses avantages - Définir des critères d'urgence des demandes entrantes et cibler les outils adaptés à chaque niveau d'urgence - Communiquer aux demandeurs les caractéristiques d'une demande urgente pour limiter le recours injustifié au canal traitant les demandes urgentes 	<p>La Ville exigera la remise du formulaire de requête lors de chaque demande destinée au Service des communications. La mise à jour de la méthodologie sera révisée et incluse dans la cartographie de processus de traitement de l'information, notamment en ce qui a trait aux requêtes urgentes.</p>	  

CONSTATS	IMPACTS	RECOMMANDATIONS	COMMENTAIRES DE LA VILLE DE LACHUTE	INDICES
<p>2.5 RETRAIT ET MISE À JOUR DU SITE WEB</p> <p>La Ville ne possède pas de politique ou de procédure de mise à jour du site Web ni de politique d'archivage des publications sur le site Web. Ainsi, la fréquence de mise à jour des informations en fonction de leur type n'est pas définie. Actuellement, la vigie visant l'identification des informations erronées, c'est-à-dire obsolètes ou ambiguës, voire contradictoires, n'est pas réalisée systématiquement, ni selon une fréquence établie, ni en fonction du type d'information.</p> <p>De plus, le sondage mené auprès des services de la Ville a démontré :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que le délai de retrait des informations est parfois long - Qu'une révision plus fréquente du contenu actuel sur le site Web serait appropriée <p>Enfin, il n'existe aucun formulaire de signalement d'informations erronées, dépassées ou contradictoires sur le site Web.</p>	<p>L'absence de mécanismes formels de mise à jour ou d'archivage engendre un risque que certaines informations publiées sur le site Web :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soient contradictoires, obsolètes ou erronées - Induisent en erreur les visiteurs du site Web - Affectent, de manière générale, la crédibilité des communications faites par la Ville 	<p>Dans une optique d'assurer une information exacte et pertinente aux citoyens, la Ville devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planifier et mener périodiquement les travaux d'identification et de retrait d'informations erronées - Définir une politique ou une procédure de mise à jour et d'archivage des informations sur le site Web prévoyant : <ul style="list-style-type: none"> - La fréquence de mise à jour des informations en fonction du type d'information - Une évaluation complète du site Web réalisée au moins annuellement - S'assurer de l'application de cette politique - Ajouter un formulaire de signalement des informations erronées, dépassées ou contradictoires 	<p>À l'heure actuelle, la Ville de Lachute ne possède pas de calendrier de conservation numérique. Le Service des affaires juridiques et du greffe et le Service des communications travailleront de pair afin d'établir ces balises. L'ajout d'un formulaire de signalement des informations erronées, dépassées ou contradictoires, sera implanté dès janvier 2024.</p>	  

CONSTATS	IMPACTS	RECOMMANDATIONS	COMMENTAIRES DE LA VILLE DE LACHUTE	INDICES
<p>2.6 SUIVI DE LA PERFORMANCE DU SITE WEB</p> <p>Bien qu'un rapport de statistiques (voir section 2.5) soit édité, celui-ci n'est pas systématiquement analysé. Les statistiques présentées ne sont pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rattachées à des orientations, objectifs et cibles de performance - Exploitées de manière proactive pour orienter les ajustements nécessaires des actions de diffusion d'informations <p>En outre, les ressources du Service des communications affirment ne pas disposer de connaissances techniques suffisantes pour analyser en profondeur le rapport des statistiques.</p>	<p>L'absence d'analyse des rapports de statistiques alignée sur des objectifs clairs et définis prive la Ville des possibilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De mesurer l'efficacité des stratégies de communication mises en place - D'optimiser ses activités de communication en identifiant les performances spécifiques à améliorer - De cibler précisément les pages Web présentant des problématiques afin d'apporter des ajustements appropriés et de garantir une expérience utilisateur optimale - D'assurer une veille proactive sur l'évolution des tendances et des comportements des visiteurs, permettant ainsi d'anticiper les ajustements nécessaires - De prendre des décisions éclairées pour orienter les investissements en matière de site Web 	<p>La Ville devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Établir des orientations, des objectifs et des cibles de performance spécifiques pour son site Web - Éditer régulièrement les rapports de statistiques afin de comparer les réalisations aux objectifs et cibles préalablement définis - Mettre en œuvre les actions nécessaires en fonction des résultats obtenus 	<p>La Ville travaille actuellement avec une firme spécialisée afin d'établir des indicateurs de gestion, dont certains spécifiques aux communications. Le Service des communications entend suivre de la formation supplémentaire afin de pouvoir bien comprendre, analyser et utiliser les données, puisqu'à l'heure actuelle, les données recueillies ne servent qu'à titre consultatif.</p>	  
ÉVALUATION DU DEUXIÈME CRITÈRE				
<p>Afin d'assurer une communication exacte, pertinente et fiable aux citoyens, la Ville devrait formaliser et diffuser les référentiels (constat 2.1) et le processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville. Celui-ci devrait désigner clairement les rôles et responsabilités des intervenants (constat 2.2).</p> <p>Le formulaire de requête et la gestion des demandes urgentes (constat 2.4) nécessitent un rappel à tous les intervenants de l'importance de suivre les processus définis. En outre, la Ville devra envisager de mener des actions favorisant l'identification des nouveaux besoins (constat 2.3) et le retrait d'informations erronées (constat 2.5).</p> <p>Le suivi de la performance du site Web (constat 2.6) contribuera à mettre l'action sur les performances réalisées et à organiser l'action de la Ville dans ce sens.</p>				

5. CONCLUSION GLOBALE

L'objectif de l'audit était de s'assurer que le processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville de Lachute est réalisé dans une perspective d'utilisation efficace, efficiente et économique des ressources. À notre avis, ce processus présente un potentiel d'amélioration et d'optimisation des ressources de la Ville.

L'analyse du processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville a été conduite en s'appuyant sur les critères applicables déterminés pour les besoins de l'analyse. Ces critères émanent principalement de saines pratiques de gestion auxquelles adhèrent les organisations reconnues du milieu municipal ou d'autres secteurs pertinents, le cas échéant, ainsi que les règles et les mécanismes prévus par la Ville. Par conséquent, les résultats de celle-ci pourraient ne pas convenir à d'autres fins.

Mallette S.E.N.C.R.L.

Mallette S.E.N.C.R.L.
Société de comptables professionnels agréés ^[1]
Québec, Canada
Le 15 décembre 2023

^[1] Par : Claudie St-Pierre, CPA auditrice, permis de comptabilité publique n° A127564.



ANNEXE 1

À PROPOS DE L'AUDIT



À PROPOS DE L'AUDIT

Limites inhérentes associées au mandat

Notre opinion ne doit pas être extrapolée à l'ensemble des activités de la Ville. L'évaluation selon les critères retenus ne s'applique qu'à la période visée.

Responsabilités de la direction de la Ville

La direction de la Ville est responsable du processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville. Elle est également responsable de mettre en place des systèmes, des procédures, de la documentation et des contrôles lui permettant de planifier, de gérer et de suivre sa performance de manière à pouvoir éventuellement faire rapport sur celle-ci.

Notre responsabilité

Notre responsabilité consiste à donner une opinion sous forme d'assurance raisonnable et des avis objectifs sur le processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville, ainsi qu'à exprimer une conclusion quant à la conformité de la Ville, dans tous ses aspects importants, aux critères d'audit que nous avons jugés valables dans les circonstances. Ces critères sont basés principalement sur de saines pratiques de gestion auxquelles adhèrent les organisations reconnues du milieu municipal ou d'autres secteurs pertinents le cas échéant.

Nous avons planifié et réalisé notre mission de certification conformément à la *Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001, Missions d'appréciation directe*. Cette norme requiert que nous planifions et réalisons la mission de façon à avoir une assurance raisonnable de la conformité de l'objet évalué, ici le processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'une mission réalisée conformément à cette norme permettra toujours de détecter tout cas important de non-conformité qui pourrait exister. Les cas de non-conformité aux critères peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et ils sont considérés comme importants lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, ils puissent influencer sur les décisions des utilisateurs de notre rapport. Une mission d'assurance raisonnable visant la délivrance d'un rapport de l'auditeur implique la mise en œuvre de procédures en vue d'obtenir des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder raisonnablement une conclusion et obtenir un niveau d'assurance élevé. La nature, le calendrier et l'étendue des procédures d'audit choisies relèvent de notre jugement professionnel, notamment de notre évaluation des non-conformités significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs et nécessitent d'obtenir des éléments probants conformément aux critères applicables.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion sur le processus de diffusion de l'information sur le site Web de la Ville.

Notre indépendance et notre contrôle qualité

Nous nous sommes conformés aux règles ou au code de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable et se rapportant aux missions de certification qui sont publiés par les différents organismes professionnels comptables, lesquels reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle, de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Mallette applique les Normes canadiennes de Gestion de la qualité 1 et 2, soit « Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes » et « Revues de la qualité des missions » et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.