



Nouveau site internet, crédit d'engagement; approbation

Propositions:

1. Le Synode prend connaissance des multiples défis et exigences qui se présentent dans le cadre du projet intitulé «Nouveau site internet».
2. Pour financer le projet de «Nouveau site internet», il approuve, au sens d'un plafond des coûts et à charge du compte d'investissement, un crédit d'engagement de 350'000 francs (y compris le crédit de projet de 50'000 francs et la taxe sur la valeur ajoutée. Les coûts supplémentaires dus au renchérissement ou aux taux de change sont considérés comme liés).

Explication

I. Contexte

Le site internet actuel «www.refbejuso.ch» date de 2008. Conformément aux usages en vigueur à l'époque, il offre aux utilisatrices et utilisateurs une foule d'informations sur les fondements, les positions, les structures et les offres des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure. Les rubriques «Agenda» et «Actualités» sont gérées dans le cadre d'une plateforme spécifique qui permet aux paroisses qui le souhaitent d'intégrer directement les contenus pertinents dans leurs propres sites internet. Actuellement, une cinquantaine de paroisses font usage de cette possibilité.

Au fil des ans, de nombreux autres sites ont enrichi le site internet «www.refbejuso.ch». Certains d'entre eux sont reconnaissables grâce à des pages de renvoi faisant partie du site internet principal (par exemple «gottesdienst.refbejuso.ch»), tandis que d'autres possèdent une URL indépendante (par exemple «projektpraesenz.ch»). D'autres sites assurent une présence œcuménique (p. ex. «spezialseelsorgebern.ch») ou sont cogérés par un secteur des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure (p. ex. «bluecommunity.ch»). L'ensemble constitue un tableau très confus et peu cohérent.

Techniquement, le site internet est basé sur le système de gestion de contenu (CMS) TYPO 3, un système open source largement utilisé. En 2015, le système a été adapté pour être utilisé sur des appareils mobiles et a fait l'objet d'une mise à niveau complète l'année suivante. Le site internet fonctionne généralement de manière fiable, à l'exception de la fonction de recherche. Toutefois, les options de conception actuelles restent largement inexploitées.

II. Défis

1. Site internet obsolète

L'architecture du site internet des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure, qui a évolué au fil du temps, présente une très grande complexité. Cette configuration tient au fait précédemment mentionné que le site «refbejuso.ch», riche d'informations, est accompagné de différents «sites satellites» qui sont constitués et gérés de manière différente. Une analyse web mandatée par le Conseil synodal en 2017 et 2018 a également révélé d'autres facteurs concourant à la médiocrité de la situation actuelle.

- L'articulation du site internet se base sur une structure organisationnelle immanente mais non explicitement indiquée. Elle est donc tout au plus accessible aux «initiés» qui possèdent une connaissance particulière des structures des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure. Le site internet reflète ainsi l'image d'une organisation complexe et insaisissable qui agit comme une «société fermée».
- Le site internet ne s'adresse jamais aux utilisatrices et aux utilisateurs avec émotion ni ne les guide en termes de contenu. La masse considérable d'informations n'est pas structurée en chapitres explicites. En outre, le contenu n'est pas hiérarchisé, mais le plus souvent présenté avec la même profondeur d'information. A titre d'illustration, le public ne dispose d'aucun résumé qui le rendrait plus attrayant.
- Le site internet de notre Eglise ne prend pas en compte les habitudes des utilisatrices et utilisateurs actuels. Les longs menus de navigation imbriqués sur plusieurs niveaux et les tables des matières volumineuses sont dépassés. Aujourd'hui, on conçoit des pages que l'on fait défiler et sur lesquelles des éléments visuels pertinents et des articles concis et significatifs permettent de s'orienter.
- Le site internet peine à susciter des émotions. Les options de mise en page à même de toucher émotionnellement les utilisatrices et utilisateurs au moyen d'illustrations sont limitées. Ces dernières années ont vu naître de nombreuses pages thématiques distinctes qui ont rendu le discours sur les thèmes ecclésiaux plus émotionnel, plus offensif et plus proche des groupes cibles, renforçant ainsi l'impression que l'Union synodale se positionne de manière officielle avec «www.refbejuso.ch».

Force est donc de constater que le site internet des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure n'est plus en mesure de répondre aux exigences d'aujourd'hui. Sous sa forme actuelle, il ne peut s'adresser qu'à des personnes proches de l'Eglise et familières de ses structures. Les autres, en revanche, sont rarement abordées. Le site internet ne fournit pas non plus d'aperçu satisfaisant des prestations d'intérêt général de l'Eglise nationale. Compte tenu de ces lacunes, une nouvelle solution ne peut se limiter à une simple remise à niveau. Une optimisation en termes de graphisme et de contenu ne résoudrait pas les problèmes fondamentaux actuels du site. Pour écarter le risque d'un rafistolage insatisfaisant, une refonte complète de l'architecture du site internet est nécessaire.

2. Environnement organisationnel dynamique

La nécessité de refondre le site internet ne peut être envisagée indépendamment des conditions d'organisation. Le fait qu'une culture de communication décentralisée soit encore largement pratiquée dans la Maison de l'Eglise contribue largement au manque de clarté actuel: chaque secteur est responsable de «ses» pages, ce qui contribue naturellement à donner une apparence hétérogène au site. Une maintenance rigoureuse du site n'est guère envisageable non plus, car les Eglises réformées Berne-Jura-Soleure ne disposent pas d'une rédaction centrale dédiée à internet. À l'heure actuelle, le service de communication

ne dispose ni des ressources humaines ni des compétences nécessaires pour gérer une communication plus centralisée. Le Conseil synodal entend examiner ces questions structurelles dans le cadre du projet de réorganisation en cours. Selon la planification actuelle, la mise en œuvre du grand projet intitulé «Réorganisation» ne pourra toutefois pas commencer avant 2024. Seule la réorganisation permettra de déterminer si un nouveau site internet pourra être durablement mis en œuvre. Elle aura également un impact direct sur l'architecture d'un nouveau site.

Au niveau national, il convient de noter que l'interaction dans le domaine de la communication, y compris au sein de l'Eglise évangélique réformée de Suisse (EERS), est encore loin d'être clarifiée. Un tel mandat de politique ecclésiale existe déjà depuis plusieurs années (cf. Recommandations adressées à la commission de l'AD d'analyse financière en vue de l'élaboration d'un concept commun de communication). Cependant, le fait que l'EERS accordera une attention particulière à la communication n'a été établi que depuis juin 2021, lorsque le Synode de l'EERS a convenu d'un nouveau champ d'action correspondant. Il s'agira notamment d'étudier les responsabilités en matière de communication entre le niveau national et les Eglises membres et de rechercher des synergies. Le résultat de ce processus national influencera également le projet de nouveau site internet des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure (par exemple en ce qui concerne la définition des thèmes).

III. Exigences relatives à la refonte du site internet

1. Le site internet dans le cadre d'un processus de communication global

Les Eglises réformées Berne-Jura-Soleure utilisent différents moyens de communication. À titre d'exemples, citons le magazine ENSEMBLE, les rapports d'activité, les conférences et communiqués de presse, la participation à des foires ou l'engagement auprès des médias locaux (par exemple, «Unfassbar» sur TeleBärn). Depuis peu, les Eglises réformées Berne-Jura-Soleure sont également présentes sur les canaux des médias sociaux. Le site internet fait donc partie d'une communication organisationnelle plus large, qui doit être conçue et vécue de manière cohérente. Selon le modèle du professeur STÜCHELI-HERLACH, si une institution publique veut s'imposer dans l'environnement de communication hautement complexe et compétitif d'aujourd'hui, les conditions de base suivantes doivent être remplies

- «intégré»: les événements de communication doivent être coordonnés dans le temps et pouvoir suivre une dramaturgie. Le contenu doit être convergent, tant au niveau de ce qui est dit que du choix des médias. Il doit en outre suivre formellement une ligne reconnaissable (notamment identité visuelle).
- «connecté»: au sein même de l'organisation de droit public, il est nécessaire de mettre en réseau organisation et processus pour permettre l'interaction entre différentes compétences et expertises. Ensuite, au-delà de l'Eglise nationale, il est important, notamment, de créer des réseaux avec des organisations apparentées, de rechercher des alliances de circonstance et de s'efforcer de créer des réseaux jusqu'au grand «public».
- «élaboré»: les déclarations ont besoin d'un design (d'une conception) pour être perceptibles dans l'environnement actuel. Il s'agit notamment d'élaborer des messages stratégiques («messages clés»), de choisir une combinaison de médias adaptée et de mettre en place une gestion de contenus appropriée («conception médiatique»). Un travail médiatique ciblé (comprenant des offres spécifiques et des prestations d'intérêt général) est également devenu indispensable.

Les prescriptions concrètes du futur site internet découlent de ces exigences de base. À l'avenir, celui-ci devra être mieux coordonné avec les autres moyens de communication. Par exemple, les articles du magazine ENSEMBLE pourraient être reproduits sur le site internet, où ils pourraient être approfondis et ouverts à l'interaction au moyen d'une fonction de commentaire. La présence encore timide des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure sur les médias sociaux gagne à être renforcée. Le Conseil synodal tient particulièrement à développer la connexion avec les arrondissements et les paroisses (par exemple, en élaborant des «plates-formes de bonnes pratiques»).

2. Elargissement des groupes cibles

La refonte du site internet offre l'occasion d'atteindre de nouveaux groupes cibles et de mieux prendre en compte les modes actuels de communication dialogique, sans pour autant délaisser le cercle actuel des «initiés». Schématiquement, on peut en déduire trois dimensions:

- Dimension «culture de l'image»

Les utilisatrices et utilisateurs intéressés doivent pouvoir trouver rapidement sur le site internet des thèmes ecclésiaux centraux tels que le baptême, le mariage ou les funérailles, même s'ils ne sont pas familiers de l'Eglise. Dans la perspective de la nouvelle loi sur les Eglises nationales, il est donc particulièrement important de donner au grand public un aperçu attrayant de l'ensemble des prestations d'intérêt général des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure. Les positions politiques de l'Eglise nationale (par exemple les positions du Conseil synodal) méritent également une place de choix afin que les personnes représentant la société civile engagée, par exemple, puissent les trouver facilement. Notre site internet doit cependant également être en mesure d'offrir des contenus passionnants aux médias, aux personnes intéressées par la théologie, à celles qui lisent les publications ecclésiales ou qui font partie d'organisations partenaires. Un site internet bien conçu peut contribuer à faire connaître les prestations variées et impressionnantes de notre Eglise auprès de ces groupes cibles, tant internes qu'externes.

- Dimension «institutionnelle»

Une analyse d'utilisation faite en 2017 a montré que sous sa présente forme, le site «refbejuso.ch», qui s'adresse plutôt aux «initiés de l'Eglise», comptait environ 47'000 utilisatrices et utilisateurs. En dépit de ses lacunes, le site revêt donc une importance capitale en tant que plate-forme d'information. Par conséquent, le site internet devrait toujours comporter une section institutionnelle afin que, notamment, les membres du Synode, les membres des conseils de paroisse, les collaboratrices et collaborateurs de même que les bénévoles de l'Eglise puissent encore accéder aux informations et aux documents de travail qui leur sont coutumiers (par exemple, le Recueil de la législation ecclésiastique, les QFP juridiques, le manuel en ligne pour conseils de paroisse, les documents du Synode).

- Dimension «dialogue»

Le nouveau site internet pourra également être utilisé comme un instrument de dialogue grâce à la mise en place de fonctions de commentaires et au renforcement de la présence de l'Eglise nationale dans les médias sociaux. Toutefois, le suivi des messages exige d'importantes ressources (notamment pour supprimer immédiatement les propos racistes de tiers), de sorte que le site ne pourra être utilisé comme plate-forme de dialogue que de manière ciblée.

Les dimensions mentionnées ici peuvent être mises en œuvre et combinées de diverses manières. On pourrait entre autres concevoir une page d'introduction graphiquement attrayante qui mettrait le contenu de type magazine au premier plan sous la forme de brèves accroches. Ceux-ci traiteraient notamment des thèmes fondamentaux de l'Eglise, de l'actualité politique ou des prestations d'intérêt général. Un lien pourrait rediriger la personne intéressée vers d'autres pages thématiques qui, le cas échéant, seraient dotées d'une option de dialogue ou d'une fonction de commentaire. Afin de favoriser une navigation aussi orientée que possible sur les sujets, les «sites internet satellites» thématiques existants seraient également intégrés au site principal. Les informations institutionnelles pourraient quant à elles être consultables dans une partie distincte du site internet, qui suivrait un concept de navigation axé sur les groupes cibles, la structure et les thèmes. De cette manière, le site internet peut acquérir une structure plus claire.

Toutefois, la concrétisation de ces idées dépendra de la capacité du processus de réorganisation à parvenir à une gestion appropriée des ressources.

IV: Planification

1. Coordination avec d'autres processus

a) Réorganisation

L'environnement dynamique évoqué plus haut (cf. pt. II.2) ne concerne pas seulement la présentation de la partie institutionnelle du site, mais a également un impact fondamental sur le projet d'un nouveau site internet: la maintenance et la mise en œuvre d'une nouvelle solution nécessitent des ressources accrues au sein du service de communication et du service informatique. Par conséquent, le projet d'un nouveau site internet doit être étroitement coordonné avec le projet de réorganisation, qui aura une incidence déterminante sur la faisabilité d'une refonte. Inversement, de nouvelles impulsions pour le projet de réorganisation peuvent également résulter des analyses effectuées pour le nouveau site internet. Sa planification actuelle prévoit qu'entre la mi-2022 et la mi-2023, les activités de fond des services généraux de l'Eglise seront prioritaires et, dans ce contexte, la dotation en ressources du service de communication sera également abordé.

b) Compte-rendu des prestations d'intérêt général

En ce qui concerne la dimension «culture de l'image», il est important de noter qu'en janvier 2023, le rapport de l'Eglise nationale sur les prestations d'intérêt général exigé par le canton de Berne, sera disponible. Ensuite, le processus de négociation politique s'accélénera. Il serait donc souhaitable de pouvoir présenter régulièrement les prestations d'intérêt général sur le site internet, dès le début de 2023.

c) Résultat: nécessité d'une coordination en termes de contenu et de calendrier

La situation initiale décrite ci-dessus montre que le contenu et le calendrier du projet «Nouveau site internet» doivent être coordonnés avec les processus de «réorganisation» et de «compte-rendu». Compte tenu des implications sur les plans de l'organisation et des contenus, le nouveau site internet ne pourra être lancé que lorsque les contours du projet de réorganisation auront été définis avec suffisamment de précision. Le lancement du nouveau site internet est donc précédé d'une phase intensive d'analyse et de conception. Dans ce cadre, les besoins en matière de communication sur les prestations d'intérêt général peuvent déjà être pris en compte. Il est peut-être possible d'appliquer et d'évaluer des éléments du nouveau concept ici (par exemple le traitement graphique, l'accroche avec des

informations supplémentaires, les nouvelles pages thématiques avec des options graphiques étendues).

2. Esquisse du déroulement et estimation des coûts

Sur la base de consultations menées au préalable avec des experts internes et des prestataires externes, le déroulement du projet et les coûts y afférents peuvent être résumés comme suit:

Année	Phase du processus	Estimation des coûts
2022	<p><u>Phase de l'avant-projet:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélection de l'accompagnement externe du processus • Lancement • Définition des objectifs • Précision du déroulement du projet • Concrétisation de l'organisation du projet <p><u>Phase d'analyse</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse du comportement des utilisatrices et des utilisateurs, de l'identification du public cible et de l'écho du site internet • Analyse des possibilités d'intégration et de liaison des sites internet satellites • Analyse des besoins organisationnels <p><u>Phase I de conception:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>sur le plan organisationnel:</u> premières conclusions de la phase d'analyse à l'intention du groupe de projet «Réorganisation». • <u>sur le plan formel:</u> définition des principaux éléments de conception • <u>sur le plan technique:</u> définition des particularités techniques de la nouvelle architecture internet • Evaluation 	CHF 60'000
2023	<p><u>Phase II de conception (en fonction des contours de la réorganisation):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>sur le plan organisationnel:</u> définition des tâches, des compétences et des responsabilités (y compris rédactionnelles) • <u>sur le plan formel:</u> mise en œuvre CI/CD • <u>sur le plan du contenu:</u> définition des contenus (prestations d'intérêt général: avec la participation de la délégation «Compte rendu et information»), grille de priorisation <p><u>Phase I de mise en œuvre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Appel d'offres (cahier des charges en fonction des résultats de la phase de conception) • Mise en œuvre du concept • Programmation, essais, installation, formation 	CHF 140'000

Année	Phase du processus	Estimation des coûts
dès 2024	<u>Phase II de mise en œuvre:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Création des contenus (allemand / français) (y compris l'examen et, le cas échéant, la mise en œuvre d'une application anticipée en ce qui concerne les prestations d'intérêt général) • Evaluation (par exemple, au sein du groupe de résonance) Lancement et suivi: <ul style="list-style-type: none"> • Mise en ligne • Adoption des changements issus de la réorganisation en cours 	CHF 150'000

3. Planification des ressources

Le Conseil synodal a approuvé, sur la base de l'art. 66, al. 2, let. g), un crédit d'engagement lié de 50'000 francs pour l'élaboration du projet de «Nouveau site internet». Une partie de ce crédit a déjà été utilisée pour effectuer des analyses préliminaires et élaborer la présente proposition. Le plan financier prévoyait initialement un supplément de CHF 500'000 pour le remplacement du site internet. Sur cette base, le Synode a approuvé la création du «préfinancement pour la refonte du site internet de Refbejuso» pour le même montant dans les comptes annuels 2019. Dans la planification financière 2022-2025, le Conseil synodal a réduit la ligne de crédit à 300'000 francs, notamment pour des raisons d'économies. Le crédit de projet de CHF 50'000 déjà approuvé par le Conseil synodal doit être ajouté au total servant à déterminer la compétence en matière d'autorisation de dépenses, raison pour laquelle la proposition de crédit d'engagement est de 350'000 francs.

Il ressort des investigations effectuées par le Conseil synodal, sur la base d'évaluations internes et externes, que le coût total estimé de 350'000 francs pour ce projet complexe est réaliste. Les investissements sont amortis sur une période de cinq ans. Les dépenses d'amortissement de 70'000 francs par an ne pèsent pas sur les comptes annuels, car le préfinancement est dissous en même temps à hauteur des amortissements. Les autres coûts de suivi du projet dépendront de la solution de mise en œuvre retenue. Cependant, l'intégration des sites internet satellites permettra de réduire certaines dépenses telles que les frais d'hébergement. Par ailleurs, le nouveau site internet constitue un investissement en termes de promotion, ce qui a son importance, entre autres, en ce qui concerne les subventions cantonales pour les prestations d'intérêt général. Bien entendu, le Conseil synodal s'efforcera, dans la mesure du possible, de ne pas utiliser la totalité de la ligne de crédit. Le crédit d'engagement demandé doit donc être compris dans le sens d'un plafond de coûts.

Le Conseil synodal