



M. Alfred Alexandre Yameogo, CPA
Directeur en audit

L'information sur le site Web des municipalités

À l'ère du numérique, il est essentiel pour les citoyennes et citoyens d'avoir accès, en toute transparence, à de l'information sur le site Web de leur municipalité, que ce soit pour connaître, comprendre, contribuer ou bénéficier de services de proximité ou encore pour faciliter leur prise de décision et leur participation à la vie démocratique. De plus, les municipalités ont tout intérêt à fixer des objectifs de communication qui visent la population et à adopter des pratiques de gestion favorisant la qualité du contenu Web.

Afin de mesurer la transparence des communications sur le site Web des municipalités et d'évaluer si les pratiques de gestion en place la favorisent, la Vice-présidence à la vérification de la Commission a réalisé en mars 2023 deux audits de performance portant sur l'information sur le site Web auprès de 20 municipalités de moins de 10 000 habitants.

Il ressort des constats et recommandations formulés aux municipalités auditées plusieurs observations et bonnes pratiques. Cet article souligne les principaux constats ainsi que les pratiques gagnantes dans la diffusion de l'information sur le site Web.

Se conformer aux exigences

Le respect des exigences légales et réglementaires en matière de diffusion de l'information sur le Web requiert une attention constante. Chaque municipalité doit non seulement être attentive à ses obligations générales, mais aussi connaître et se conformer aux exigences qui s'appliquent à elle dans la publication de l'information. Cela implique que l'information exigée soit présente sur le site Web et qu'elle demeure complète et à jour.

S'arrimer aux objectifs de communication de la municipalité

Il est fort utile de fixer des objectifs de communication qui répondent aux besoins des citoyennes et citoyens. Le site Web est un moyen de rendre disponible une variété de renseignements d'intérêt général afin de réduire les délais administratifs, d'encourager la vie démocratique et d'assurer la fluidité des interactions entre la municipalité et la population.

Optimiser le contenu du site Web, c'est donc l'adapter aux spécificités de la communauté: besoins d'information récurrents, particularités du territoire, objectifs de visibilité de la municipalité, etc.

Avoir le souci de l'accessibilité

Sur le Web, une information inaccessible est une information perdue. Par conséquent, toutes les publications devraient être disponibles en un minimum de clics grâce à une structure et un moteur de recherche intuitifs.

En parallèle, des lignes directrices reconnues à l'échelle internationale existent pour faciliter la consultation d'un site Web par les personnes en situation de handicap.

Se doter de pratiques de gestion du contenu Web

Établir les rôles et les responsabilités, préciser les modalités de création et de mise à jour du contenu Web et appliquer au moins un mécanisme de contrôle de la qualité de l'information publiée sont de bonnes pratiques de gestion. Celles-ci peuvent varier selon les particularités organisationnelles, mais elles devraient néanmoins être systématiquement consignées (politique, directive, aide-mémoire, procédure, calendrier, guide, etc.) afin de favoriser la transmission des connaissances et la qualité du contenu Web en toutes circonstances.

**Pour aller plus loin,
consultez les rapports rendus publics en mars 2023.**