



Guide pour le choix de l'hébergement

À destination des responsables
des sites web hébergés par la CEF

Avertissement

La version officielle de référence de ce guide est la version mise en ligne sur le site des Tisserands à l'adresse : <http://tisserands.catholique.fr/evolution-hebergement-cef/>

La version en ligne sera actualisée et complétée régulièrement,
et propose des documents complémentaires.

Sommaire

1	Editorial	2
2	Introduction	3
2.1	Pourquoi l'hébergement évolue	3
2.2	Le calendrier prévisionnel	3
3	Cas de figures et recommandations	5
3.1	Panorama des solutions d'hébergement	5
3.1.1	Les plateformes hébergées	6
3.1.2	Les hébergeurs low-cost généralistes	7
3.1.3	Les hébergeurs spécialisés sur un CMS	9
3.1.4	L'hébergement cloud	9
3.1.5	Hébergeurs avec infogérance dédiée	11
3.1.6	Les freelances	12
3.1.7	Les agences web	13
3.1.8	Les démarches de mutualisation	14
3.2	Retour d'expériences	16
3.2.1	Diocèse de Nantes	16
3.2.2	Vous aussi, partagez votre expérience !	16
3.3	Fiches pratiques	17
3.3.1	Nécessité de mise à jour des CMS	17
3.3.2	Rappel des rôles impliqués dans la gestion d'un site	17
3.3.3	Distinction et liens entre hébergement, nom de domaine, messagerie	19
3.3.4	Procédure générale de migration d'un site web	20
3.3.5	Migration de la messagerie	21
4	Annexes	22
4.1	Glossaire des termes techniques	22
4.2	Clause type d'hébergement pour un cahier des charges	25
4.3	Contrat type de TMA	26
4.4	Propositions de prestataires pour l'hébergement de votre site	27

1 Editorial

En avril dernier, nous vous avons fait part de l'évolution du service d'hébergement proposé par la Conférence des évêques de France : à partir de septembre 2017, la CEF cessera de proposer un service d'hébergement de site et de messagerie mutualisé. Elle continuera d'offrir un nom de domaine commun en .catholique.fr ou .cef.fr, gage de visibilité et lisibilité de nos sites.

Ce guide a été conçu pour vous accompagner dans le choix d'une solution d'hébergement. Son objectif est de vous indiquer les différents cas de figure, de partager des recommandations et de vous indiquer les diocèses, paroisses ou congrégations ayant déjà opté pour ces différentes solutions afin de faciliter la mise en contact.

Conçu de façon très pédagogique, il intègre des fiches pratiques sur la maintenance d'un site, les différentes responsabilités, la distinction entre hébergement, nom de domaine et messagerie.

Au-delà de l'hébergement, ce guide se veut un outil d'aide à la gestion d'un site web : il intègre des éléments utiles à toutes les étapes de la vie d'un site et rappelle la nécessité d'en assurer la maintenance dans le temps, gage de sécurité et donc de pérennité d'un site.

S'adressant à plus de 700 gestionnaires de sites, il intègre un panorama volontairement large de solutions : certains rechercheront une solution d'hébergement simple, d'autres envisageront un projet de refonte de leur site ou une solution plus globale intégrant la maintenance et l'hébergement. Pour les diocèses et les paroisses, ce guide met en avant des solutions de mutualisation permettant d'assurer la pérennité des solutions choisies et les échanges d'expérience.

Ce guide est appelé à s'enrichir : la dernière version sera mise en ligne sur l'espace tisserands.catholique.fr et régulièrement réactualisée. Vous trouverez sur cet espace des retours d'expérience ainsi que la liste des prestataires ayant transmis une proposition d'hébergement pour vos sites. Pour répondre au mieux aux différentes questions, il a été relu et complété par quatre webmasters de diocèses et congrégation que nous remercions tout particulièrement.

Pour toute question, vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse hebergement@cef.fr et rejoindre le groupe facebook : <https://www.facebook.com/groups/hebergement.cef/>

Anne Keller,
Directrice adjointe communication CEF en charge du numérique

Mourad Lotfi,
Chef de projet CEF

Contact par mail : hebergement@cef.fr

Contact par téléphone : M. Mourad Lotfi 01 72 36 68 64

Espace de ressource (FAQ, guide, prestataires...) : <http://tisserands.catholique.fr/>

Groupe facebook (questions et échanges d'information) : <https://www.facebook.com/groups/hebergement.cef/>

2 Introduction

2.1 Pourquoi l'hébergement évolue

Le Conseil pour la Communication de la CEF a décidé, en juin 2015, de faire évoluer l'hébergement mutualisé vers une nouvelle organisation, au sein de laquelle la CEF ne sera plus porteuse de la solution technique d'hébergement.

Dans le cadre de cette nouvelle organisation :

- tous les sites qui le souhaitent pourront garder leur adresse en « .catholique.fr » ou en « .cef.fr » ;
- il sera possible de conserver les adresses électroniques de la forme « ...@mondomaine.cef » et préserver les contacts et emails associés ;
- l'hébergement technique des sites et de la messagerie ne sera plus assuré par la CEF, chaque site souscrivant de manière autonome auprès d'un hébergeur selon la formule la plus adaptée à ses besoins ;
- l'animation du réseau d'échanges et d'entraide entre les sites sera renforcée.

Ce changement dans l'organisation de l'hébergement fait suite à l'analyse effectuée depuis 2014 par la Conférence des évêques de France sur les moyens mis en œuvre pour soutenir la présence sur internet de l'Église catholique en France, en particulier le service d'hébergement mutualisé des sites web et de messagerie proposé depuis 1997 aux diocèses, paroisses, congrégations associations et mouvements.

Cette analyse a mis en avant le fait que ce service d'hébergement, qui est de l'ordre d'une prestation de service technique, ne relevait pas de la mission de la CEF. Les solutions d'hébergement proposées sur le marché, complexes il y a 20 ans, sont devenues plus simples et plus accessibles. En revanche la contribution de la CEF est davantage attendue pour promouvoir des démarches de mutualisation et soutenir en compétences et en échanges d'expérience les responsables des sites web de l'Église catholique.

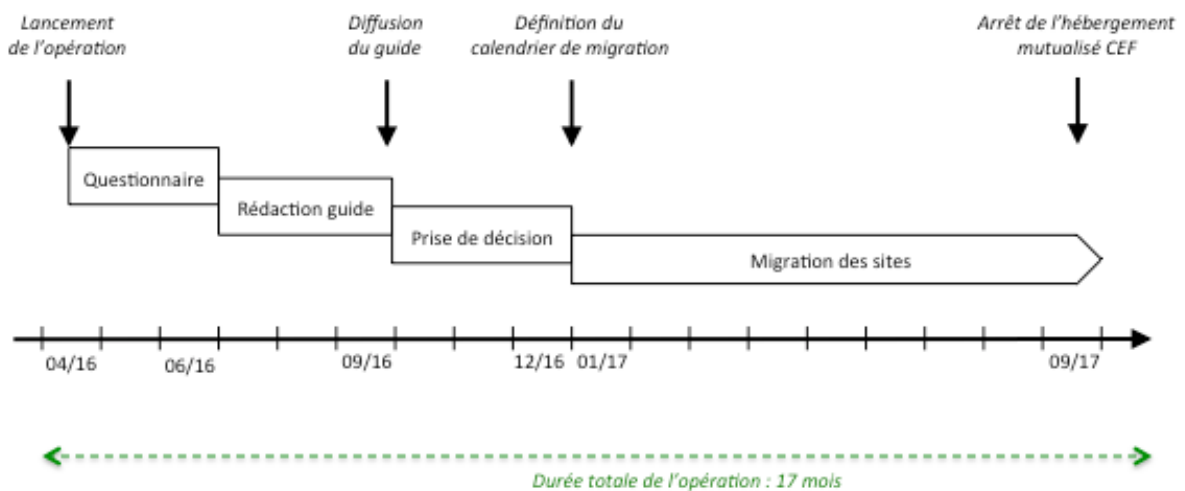
En revanche, la CEF renforcera sa mission auprès des diocèses autour des axes suivants :

- soutenir et faciliter les démarches de mutualisation (réflexions communes, partages de contenus, choix d'outils...),
- participer au développement des compétences web des acteurs de la communication des diocèses à travers des actions d'audit et de formation,
- apporter un soutien méthodologique et développer les échanges de bonnes pratiques et les synergies.

La CEF continuera à proposer le nom de domaine « catholique.fr » qui s'est imposé comme un label de confiance pour les internautes, d'appartenance et de visibilité pour les sites de diocèses, paroisses, congrégations...

2.2 Le calendrier prévisionnel

Lancée en avril 2016, l'opération d'évolution du service d'hébergement, porté par le pôle numérique de la Direction de la communication de la CEF, se déroulera sur une durée de 15 à 18 mois. Les grandes étapes vous ici présentées.



- Au cours du printemps 2016, un questionnaire a été adressé à tous les clients pour permettre de compléter la connaissance de l'état technique des sites par une connaissance des éventuelles intentions en termes de refonte, de mise à jour ou de migration du site, ainsi que sur le support et l'assistance dont vous pouvez disposer en interne ou autour de vous.
- C'est sur la base de ce questionnaire qu'a été produit, pendant l'été 2016, un guide pratique, destiné à vous aider à identifier la solution d'hébergement la mieux adaptée selon votre situation et à préparer le changement d'hébergement.
- Ce document est diffusé début octobre à l'ensemble des sites hébergés et mis à disposition sur le site des Tisserands. À l'aide de guide, des échanges avec la CEF et entre Tisserands et avec le soutien des diocèses, il vous sera demandé ensuite de nous indiquer, avant fin décembre 2016, vos intentions : la solution d'hébergement que vous retenez et le délai de migration que vous envisagez.

La fin effective du service mutualisé d'hébergement par la CEF interviendra en septembre 2017

3 Cas de figures et recommandations

3.1 Panorama des solutions d'hébergement

Il existe de très nombreuses solutions pour l'hébergement d'un site web. Nous avons regroupé ici les principales solutions en 4 grandes familles et quelques sous-catégories. Le tableau ci-dessous en présente la liste avec une première indication du public cible auquel s'adresse en priorité chacune.

Ces solutions sont ensuite détaillées une par une de manière plus complète, avec une fiche pour chacune, précisant notamment des ordres de grandeurs de coûts et une indication de sites qui ont choisi ou s'approprient à choisir cette solution (cette partie sera mise à jour progressivement en fonction des informations qui nous seront communiquées) et les prestataires choisis.

L'objectif de ce guide est :

- de vous aider à identifier, à partir de votre propre situation actuelle mais aussi de l'organisation que vous souhaitez mettre en place pour votre site, quelle solution peut vous convenir ;
- de favoriser les échanges directs entre responsables de site ainsi que les retours d'expérience diffusés à l'ensemble des sites.

Type de solution	Public cible
Les solutions de publication en mode hébergé	
Plateformes hébergées	Vous avez un site modeste et des moyens techniques et financiers limités. Vous voulez vous concentrer sur des fonctions éditoriales de base : publier des articles (dans une approche « blog ») avec un contenu simple, et vous êtes prêt à reprendre la saisie des contenus de votre site.
Les purs hébergeurs	
Hébergeurs « low cost » généralistes	Vous avez un site relativement standard, autonome (pas dépendant d'autres applications), avec un trafic normal. Vous avez un prestataire, un salarié ou un bénévole capable d'intervenir techniquement pour faire la migration.
Hébergeurs spécialisés sur un CMS	Votre site repose sur un CMS dont vous êtes content et vous ne voulez pas en changer maintenant que vous le maîtrisez bien. Vous avez un prestataire, un salarié ou un bénévole capable d'intervenir techniquement pour faire la migration.
Hébergement cloud	Votre site génère un trafic très variable avec des fortes pointes lors de certains événements. Vous avez donc besoin de modularité pour ajuster les performances et le coût en fonction de votre consommation. Vous disposez d'une compétence technique pour effectuer ces ajustements.
Hébergeurs avec infogérance dédiée	Votre site connaît de manière régulière un trafic important. Vous gérez des données relativement sensibles avec un enjeu de sécurité. Vous proposez des services qui doivent être accessibles avec une assurance de continuité. Vous souhaitez proposer d'héberger à votre tour plusieurs sites (p.ex. un diocèse souhaitant héberger les sites de ses paroisses). Vous avez un prestataire ou un salarié qualifié pour la maintenance.

	Vous disposez de moyens financiers conséquents pour cette activité.
Les agences web qui peuvent prendre en charge l'hébergement	
Les freelances / auto-entrepreneurs	Vous avez une relation forte et durable avec un intervenant individuel qui vous accompagne pour la gestion et la mise à jour de votre site, et avec qui vous êtes en confiance. Vous l'avez interrogé et il est en mesure de vous proposer une solution d'hébergement adaptée.
Les agences web généralistes	Vous avez une relation contractuelle (ou vous vous apprêtez à sélectionner via un appel d'offres) avec un prestataire chargé de la conception / réalisation (refonte) ou de la maintenance de votre site. Vous l'avez interrogé et il est en mesure de vous proposer une solution d'hébergement adaptée.
Les démarches de mutualisation	
Projets de mutualisation	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Vous êtes un diocèse</i> et vous souhaitez renforcer la mutualisation au sein du diocèse sur la communication digitale en lien avec vos paroisses. - <i>Vous êtes une paroisse</i> et vous souhaitez trouver auprès de votre diocèse et des paroisses voisines une aide pour la gestion de votre site dans la durée. - <i>Vous êtes une structure ecclésiale</i> (diocèse, paroisse, association, mouvement), et vous souhaitez rester dans une logique associative avec une mutualisation des moyens avec d'autres sites catholiques et disposer d'une structure de support connaissant le monde ecclésial.

3.1.1 Les plateformes hébergées

Présentation de la solution

Il s'agit de plateformes internet sur lesquels il est possible, en quelques clics, de créer son propre site, le plus souvent par défaut sous la forme d'un blog. Il s'agit de solution « clef en main » : la plateforme offre donc à la fois l'outil de publication (espace d'administration pour saisir ses contenus, mettre des photos etc.) et l'hébergement du site. Il n'y a ainsi pas à s'occuper de faire les mises à jour du système de publication. La surveillance, la sécurité, les sauvegardes sont prises en charge par l'opérateur de la plateforme.

Par défaut, l'adresse des sites créés sur ces plateformes prend la forme d'un sous-domaine de la plateforme. Par exemple : <http://nomdusite.wordpress.com> ; il faut souvent une option payante pour personnaliser l'adresse du site. D'autres options payantes permettent de disposer de fonctionnalités plus avancées.

L'objectif est de viser la simplicité maximale pour des personnes ou des structures qui veulent se concentrer uniquement sur la publication et acceptent en contrepartie de rentrer dans les limites induites par le principe d'offres très « packagées ». A titre d'exemple, les possibilités de personnalisation du design peuvent être limitées au choix d'un *template* parmi une liste de templates proposées. Autrement dit, cette solution ne convient pas si vous souhaitez un site vraiment sur-mesure avec des exigences précises en matière de design ou de fonctionnalités.

Cela permet un budget très faible en fonctionnement, puisque le coût d'abonnement (incluant hébergement et maintenance) est faible, voire parfois nul. L'investissement en revanche n'est pas à sous-estimer, en particulier car il n'est pas garanti de pouvoir reprendre de manière automatisée les contenus de votre site actuel. Une phase de ressaisie des contenus est à envisager. Mais celle-ci peut aussi être l'occasion de faire le tri dans vos informations.

À qui s'adresse la solution

Ce type de solution s'adresse à des organismes :

- qui souhaitent profiter du changement d'hébergement pour refondre leur site et faire le tri dans leurs contenus ;
- qui ne disposent pas de compétence technique pour prendre en charge la migration ou la maintenance ;
- qui ont un budget très limité à consacrer au fonctionnement et à l'hébergement du site ;
- qui ont des besoins très simples en matière de publication et se contentent de publier des articles et quelques pages fixes de présentation ;
- qui n'ont pas d'exigences forte en matière de design ;

Exemples de prestataires

- wordpress.com
- Wix
- one.com
- Google sites
- 1&1 Mywebsite
- e-monsite.com
- eklablog.com

Fourchette de prix

- Gratuit pour les formules de base, mais qui ne permettent pas de disposer de son propre nom de domaine et imposent parfois la présence de publicités dont le contenu n'est pas toujours contrôlable.
- De 50 à 200 € par an selon les options pour les formules « premium » incluant p.ex. la personnalisation du nom de domaine (nécessaire pour garder votre adresse en .catholique.fr), ou de nombreux templates etc.

Qui a choisi cette solution ?

Voici quelques sites qui sont déjà mis en œuvre cette solution, ou qui ont indiqué l'envisager.

- Paroisse Ste Jeanne d'Arc, Meudon (Google sites) : <https://sites.google.com/site/paroissesaintejeannedarcmeudon/>
- Plestin-Ploumilliau (eklablog) <http://paroisseplestinploumilliau.eklablog.com/>
- Plouaret (eklablog) <http://paroisseplouaret.eklablog.com/>

Cette liste sera mise à jour dans la version en ligne du Guide, sur le site <http://tisserands.catholique.fr/>

3.1.2 Les hébergeurs low-cost généralistes

Présentation de la solution

Il s'agit en quelque sorte de l'offre d'hébergement « standard ». L'hébergeur se charge de vous mettre à disposition un espace sur leurs serveurs, en assurant l'alimentation électrique, le débit réseau, la sécurité de la plateforme, l'infogérance des serveurs et parfois (mais pas toujours !) des sauvegardes. En revanche, il ne se préoccupe normalement pas du contenu de votre site ni de l'outil de publication. Même si certains font un effort pour essayer d'accompagner un peu leurs clients sur cette dimension, il s'agit de prestataires foncièrement techniques, qui se concentrent sur le cœur de métier de l'hébergement.

Ce type de solution suppose donc que vous disposiez d'une ressource (salarié, bénévole, agence web, freelance) ayant la compétence technique pour installer votre site (pour la migration) puis dans la durée pour veiller aux mises à jour de votre outil de publication (CMS).

Nous avons envisagé ici uniquement le cas de l'hébergement *mutualisé*, où vous disposerez d'un espace qui vous est alloué sur des machines physiques qui sont utilisées par d'autres sites. Ces hébergeurs proposent aussi des solutions d'hébergement *dédié* (vous disposez de serveurs physiques qui vont entièrement réservées). Ces solutions dédiées sont plus onéreuses et surtout

nécessitent que le client assure lui-même l'infogérance de son serveur, ce qui suppose des compétences techniques encore plus pointues et induit une charge supplémentaire.

A noter : les formules d'hébergement mutualisées sont souvent commercialisées sous forme de « package » incluant l'hébergement, le nom de domaine et la messagerie. Il est donc le plus souvent nécessaire de choisir un nom de domaine lors de la réservation de l'hébergement. Mais cela n'empêche pas de configurer ensuite l'hébergement pour continuer à utiliser le nom de domaine en .catholique.fr (ou en .cef.fr). Attention cependant à la messagerie. Avec la messagerie incluse dans le package de l'hébergeur OVH en particulier, il n'est pas possible de continuer à utiliser des adresses de messagerie dans un sous-domaine. C'est en revanche possible chez d'autres hébergeurs (p.ex. 1&1 ou o2switch). Il est également possible de ne pas utiliser la messagerie incluse dans l'offre packagée de l'hébergeur pour utiliser par exemple la solution Microsoft Office 365.

À qui s'adresse la solution

Ce type de solution s'adresse à des organismes :

- qui ont un site web utilisant des technologies standard,
- qui ont un budget limité,
- qui peuvent compter sur une ressource (prestataire, un salarié ou un bénévole) capable d'intervenir techniquement pour faire la migration (configurer le nouvel hébergement, installer le site) et pour assurer dans la durée les mises à jour techniques (en particulier dans le cas d'un site utilisant un CMS).

Exemples de prestataires

- OVH
- Amen
- 1and1
- Gandi
- O2switch
- Safebrands

Fourchette de prix (ordre de grandeurs)

- Les prix varient selon les caractéristiques techniques (espace de stockage, mémoire disponibles etc.). Le gros du bataillon se situe entre 50 € et 200 € TTC / an.

Qui a choisi cette solution ?

Voici quelques sites qui sont déjà mis en œuvre cette solution, ou qui ont indiqué l'envisager.

- Paroisse Saint Louis en l'Île (OVH) : <http://www.saintlouisenile.catholique.fr/>
- Diocèse de Nantes (o2switch) : <http://nantes.cef.fr/>
- Diocèse aux Armées (o2switch) : <http://www.dioceseauxarmees.catholique.fr/>
- Diocèse du Puy (OVH) : <http://catholique-lepuy.cef.fr>
- Paroisse Saint-François-des-Odons (1&1) : <http://stfrancoisdesodons.catholique.fr/>
- Pôle missionnaire de Melun (OVH) : <http://www.meluncatholique.fr>
- Paroisse ND de la Baie (OVH) : <http://paroisse-nddelabaie.catholique.fr/>
- Cathédrale de Vannes (1&1) : <http://www.cathedrale-vannes.cef.fr/>
- Coordination des Jeunes professionnels (OVH) : <http://cojrp.cef.fr/>
- SECLI (OVH) : <http://secli.cef.fr/>
- Paroisse St Paul des 4 vents (1&1) : <http://www.sp4v.fr/>
- Secteur pastoral Bonneuil-Créteil (Safebrands) : <http://www.passerelles-creteil.cef.fr/>
- Ursulines (OVH) : <http://ursulines.union.romaine.catholique.fr/>
- Diocèse du Havre (OVH) : <http://www.lehavre.catholique.fr/>
- Diocèse de Marseille (OVH) : <http://marseille.catholique.fr/>
- Notre-Dame de Pentecôte, La Défense (OVH) : <http://ndp92.fr/>
- Fraternité Notre-Dame de la Résurrection (OVH) : <http://www.veuves-chretiennes.cef.fr/>
- Diocèse de Séez (OVH) : <http://www.orne.catholique.fr/>
- La Pomarède (o2switch) : <http://la-pomarede.cef.fr/>

- Fraternité séculière Ch. de Foucauld (OVH) : <http://fraternite-seculiere-charlesdefoucauld.cef.fr/>
- Diocèse de Périgueux (o2switch) : <http://www.diocese24.catholique.fr/>
- Unité pastorale Etoile St Michel (OVH) : <http://www.etoilesaintmichel.cef.fr/>

Cette liste sera mise à jour dans la version en ligne du Guide, sur le site <http://tisserands.catholique.fr/>

3.1.3 Les hébergeurs spécialisés sur un CMS

Présentation de la solution

Ce type de solution est en quelque sorte une variante du précédent. Il s'agit de sociétés qui assurent un service d'hébergement de site web. À ce titre, ils ne conçoivent pas et ne réalisent pas le site (le site doit avoir été réalisé par ailleurs). Mais ils ont fait le choix d'optimiser leur solution pour héberger des sites utilisant un outil de publication particulier. Ils disposent donc d'une compétence très forte sur le CMS qu'ils ont choisi et peuvent donc, souvent, aider un peu plus les responsables des sites à résoudre les problèmes liés à leur CMS, voire les aider dans la mise à jour et la maintenance du CMS en question. À l'inverse, il est inutile de leur demander d'héberger un site reposant sur un autre CMS.

À qui s'adresse la solution

Ce type de solution s'adresse à des organismes :

- qui ont déjà un site (ou qui envisagent de le refondre, en interne ou par une agence), reposant sur un CMS standard (principalement Wordpress, SPIP...),
- qui n'envisagent pas de changer de CMS à court/moyen terme,
- qui peuvent compter, mais de manière limitée, sur une ressource capable d'intervenir techniquement pour faire la migration,
- qui ont un budget limité.

Exemples de prestataires

- Nursit (SPIP) www.nursit.com
- WPserveur (Wordpress) www.wpserveur.net

Fourchette de prix (ordre de grandeurs)

- Entre 50 et 300 € TTC par an selon les formules

Qui a choisi cette solution ?

Voici quelques sites qui sont déjà mis en œuvre cette solution, ou qui ont indiqué l'envisager.

- Diocèse de Langres (Nursit) : <http://52.catholique.fr/>
- Diocèse d'Aire-et-Dax (Nursit) : <http://landes.catholique.fr/>

Cette liste sera mise à jour dans la version en ligne du Guide, sur le site <http://tisserands.catholique.fr/>

3.1.4 L'hébergement cloud

Présentation de la solution

Le principe de l'hébergement *cloud* est de fournir de l'espace d'hébergement non plus sur une machine physique précise (ou un regroupement de machines prédéfinies), mais d'exploiter, en fonction des besoins qui varient, un vaste ensemble de serveurs physiques, potentiellement localisés dans des datacenters situées à différents emplacements. L'hébergement *cloud* est ainsi accessible en tant que service et non plus en tant que produit. Le client bénéficie du service autant qu'il le souhaite, en fonction des besoins de son site web, et ne paiera que ce qu'il utilise.

C'est un service qui est particulièrement intéressant lorsque les besoins du site varient de manière importante au cours de l'année. Il est en effet possible, très simplement, de faire varier les ressources techniques (puissance, espace disque...) allouées au site, sans avoir besoin de changer son hébergement. On peut ainsi payer au plus juste en fonction de la consommation (alors qu'avec les

solutions classique, on paie un prix forfaitaire, quelle que soit la consommation, et on doit donc choisir un hébergement adapté pour les périodes de plus fort trafic, en sachant qu'on paie alors trop cher dans les périodes de faible trafic).

Il faut préciser ici que cette problématique devient vraiment significative pour des sites qui connaissent des trafics extrêmement importants sur certaines périodes. C'est en outre un second intérêt du *cloud* : la possibilité d'exploiter les ressources d'un vaste réseau permet d'encaisser des pics de charge énormes, que ne permettaient pas les ressources dédiées d'une seule machine.

Pour proposer une telle offre, il faut donc que le prestataire dispose d'un vaste parc informatique. Les prestataires sont donc par nature des grands opérateurs, et se concentrent sur la fourniture d'un service technique de pointe. Comme chez les hébergeurs généralistes, l'opérateur ici ne vous aidera pas dans l'installation ou la mise à jour de votre CMS. Le présupposé est que si vous choisissez une telle solution, vous savez vous occupez techniquement de votre site.

Même si ce type de solution se démocratise, et s'il est possible qu'à long terme il se généralise, il suppose donc encore aujourd'hui, chez le client, une forte compétence informatique pour bien comprendre le principe même de l'hébergement, configurer le type d'hébergement souhaité et y installer le site. Nous attirons donc l'attention sur le risque que présenterait le choix d'une telle solution qui ne serait motivée, par exemple, que par le goût technologique d'un bénévole, très compétent en informatique mais susceptible de partir quelques années plus tard.

À qui s'adresse la solution

Ce type de solution s'adresse à des organismes :

- dont le site web génère un trafic très variable avec de très fortes pointes lors de certains événements (ou qui souhaitent se situer à l'avant-garde en matière de choix technologiques),
- qui préfèrent moduler le prix en fonction de leur besoin pour payer uniquement selon leur consommation, en acceptant de ne pas avoir un coût forfaitaire connu à l'avance,
- qui peuvent compter sur une ressource capable d'intervenir techniquement pour faire la migration et pour assurer dans la durée les mises à jour techniques (en particulier dans le cas d'un site utilisant un CMS), mais aussi pour piloter les ajustements de la configuration de l'hébergement, donc suivre les performances du site web et les analyser pour définir les meilleurs réglages.

Exemples de prestataires

- Google Cloud
- Amazon Web Services
- OVH
- Numergy
- Ikoula
- Digital Ocean

Fourchette de prix (ordre de grandeurs)

- Par définition, le coût payé dépend des ressources techniques allouées ou consommées par le site. Il n'y a donc pas de coût forfaitaire prédéfini, l'un des principaux intérêts étant justement de pouvoir faire varier les ressources selon les besoins pour adapter le prix au plus juste. En pratique, les opérateurs proposent des grilles de tarifs indiquant le prix (calculé le plus souvent soit à l'heure, soit au mois...) de chaque ressource. Les opérateurs fournissent des outils d'aide à la simulation de coût. Rien que pour définir le coût de la solution, il faut une solide expertise technique.

Qui a choisi cette solution ?

Voici quelques sites qui sont déjà mis en œuvre cette solution, ou qui ont indiqué l'envisager.

- Messes Info (Google) : <http://egliseinfo.catholique.fr/>

Cette liste sera mise à jour dans la version en ligne du Guide, sur le site <http://tisserands.catholique.fr/>

3.1.5 Hébergeurs avec infogérance dédiée

Présentation de la solution

L'hébergement comprend deux volets. D'une part une dimension très matérielle, qui consiste à assurer la mise à disposition de serveurs physiques (et de tout le réseau qui l'accompagne) en bon état de fonctionnement, d'alimentation électrique et télécom et de sécurité. De l'autre, une dimension plus logicielle qui consiste à assurer sur les systèmes d'exploitation, les logiciels serveurs, sont bien configurés, sont mis à jour régulièrement (p.ex. en fonction des correctifs de sécurité).

Dans le cas des hébergeurs généralistes, avec des offres mutualisée, l'hébergeur assure les deux prestations. Mais dans certains cas, il arrive que les deux soient dissociées. C'est notamment nécessaire dans le cas d'un hébergement sur des machines physiques dédiées au client. Dans ce cas, l'hébergeur se contente de fournir les machines et d'assurer leur bon fonctionnement matériel, mais ne se préoccupe pas de ce qui tourne dessus. Pour illustrer la situation par exemple, si le serveur tombe à cause d'une panne matérielle (disque dur défectueux), l'hébergeur interviendra pour le remplacer ; s'il tombe à cause d'un logiciel qui plante, l'hébergeur n'interviendra pas. Il faut donc prévoir une infogérance spécifique.

Cette problématique se présente donc pour les sites qui ont besoin d'un hébergement dédié. En pratique, ce cas se présentera surtout pour des structures qui ont des besoins particuliers : soit pour faire tourner des outils spécifiques sur leur site web, soit pour assurer une meilleure sécurité de données sensibles, soit pour faire face à un trafic très important etc.

Ce type de solution consiste donc à demander à une entreprise d'infogérance d'assurer l'intermédiaire entre le client et l'hébergeur « pur ». Ces sociétés d'infogérance disposent parfois de leurs propres espaces au sein des datacenters des hébergeurs. Il arrive aussi, de plus en plus, que l'infogérance propose un hébergement en mode cloud (cf. fiche précédente), en apportant le niveau d'expertise nécessaire pour utiliser ce type de solution.

À noter : tout comme le métier d'hébergeur, le métier d'infogérance est très différent de celui d'une agence web ou d'un freelance qui conçoit et réalise des sites web. Non seulement les compétences ne sont pas les mêmes, mais encore l'infogérance nécessite une organisation permettant d'assurer une surveillance 24/7. Par ailleurs, l'infogérance s'occupe bien des serveurs et non pas directement des sites web qui sont installés dessus. A titre d'exemple, ils ne prennent généralement pas en charge la mise à jour des CMS.

À qui s'adresse la solution

Ce type de solution s'adresse à des organismes :

- dont le site connaît de manière régulière un trafic important,
- qui exploitent des données relativement sensibles et souhaitent donc s'assurer que leur hébergement se fait sur des machines dédiées et non pas sur des environnements partagés,
- qui proposent des services qui doivent être accessibles avec une assurance de continuité,
- qui peuvent compter sur une ressource capable d'assurer la migration et la mise à jour future de leur site web (en particulier dans le cas d'un site avec CMS),
- qui disposent de moyens financiers conséquents.

Un cas d'usage particulier est celui où un organisme souhaite à son tour proposer d'héberger d'autres sites (p.ex. un diocèse qui voudrait développer une stratégie d'hébergement des sites paroissiaux pour en assurer une meilleure pérennité). Dans ce cas, l'organisme en question va devoir faire face à un trafic cumulé qui peut devenir important et surtout s'engage à assurer une qualité de service à ses propres « clients hébergés » qui nécessite que l'infogérance soit assurée.

Exemples de prestataires

- Waycom
- Planet-Service
- Oxalide
- Alterway
- Nuxit

Fourchette de prix (ordre de grandeurs)

- Le prix se décompose entre le coût de location des machines et le coût de « main d'œuvre » pour l'infogérance, avec souvent un forfait mensuel comprenant un certain nombre d'heures d'intervention.
- Le prix est généralement établi sur devis en fonction des besoins du client. Pour une machine dédiée infogérée, selon la puissance, le tarif cible est de l'ordre de 400 € à 1000 € TTC par mois.

Qui a choisi cette solution ?

Voici quelques sites qui sont déjà mis en œuvre cette solution, ou qui ont indiqué l'envisager.

- Scouts et Guide de France (Oxalide) : <https://www.sgdf.fr/>
- AELF (Planet Service) : <http://www.aelf.org/>
- CEF (Waycom) : <http://www.eglise.catholique.fr/>. Pour mémoire c'est la société Waycom qui assure aujourd'hui, pour le compte de la CEF, l'hébergement mutualisé de nos 700 sites.

Cette liste sera mise à jour dans la version en ligne du Guide, sur le site <http://tisserands.catholique.fr/>

3.1.6 Les freelances

Présentation de la solution

A la différence des solutions précédentes, où il s'agit de contracter directement un prestataire technique chargé de l'hébergement (ou de l'infogérance), cette solution ainsi que les suivantes consiste à demander à la personne qui a réalisé le site web de vous proposer aussi son hébergement.

Attention : la conception et la réalisation d'un site web d'une part, et l'hébergement d'un site d'autre part, sont des métiers très différents, nécessitant des compétences différentes et une organisation différentes. Il ne s'agit donc en aucun cas de demander au prestataire qui conçu votre site d'assurer lui-même l'hébergement (surtout dans le cas d'un prestataire individuel), mais bien de vous recommander un hébergeur et surtout de prendre en charge les démarches liées à l'installation du site sur l'hébergement.

Cette solution présente l'avantage de la simplicité : on ne dispose plus en pratique que d'un seul interlocuteur pour la gestion de son site web, aussi bien pour le site lui-même que pour son hébergement. Inversement, cela augmente aussi la dépendance envers une personne unique, surtout dans le cas du freelance ou de l'auto-entrepreneur. Mais ce type d'intervenant est souvent en mesure de proposer des prix très compétitifs.

En pratique, l'hébergement sera donc assuré *in fine* par un hébergeur, tel que ceux décrits dans les fiches précédentes. Cette solution permet donc de compenser l'absence en interne de compétence technique pour pouvoir travailler en direct avec les hébergeurs.

Un point d'attention important : il faut vous assurer que **l'intervenant prend bien l'hébergement à votre nom**, et non pas en son nom à lui. C'est-à-dire concrètement que **vous devez bien être le titulaire du contrat d'hébergement par l'hébergeur**. C'est une condition essentielle pour garder votre indépendance dans le cas où vous auriez besoin de vous séparer du freelance qui a réalisé votre site (si l'hébergement est à son nom, vous aurez beaucoup plus de mal à récupérer votre site en cas de séparation). C'est particulièrement important avec des freelances ou auto-entrepreneurs qui peuvent cesser leur activité assez rapidement.

À qui s'adresse la solution

Ce type de solution s'adresse à des organismes :

- qui n'ont pas de compétence en interne pour assurer la gestion technique de leur site web, et souhaite réduire le nombre d'interlocuteurs pour ces questions,
- qui ont déjà une bonne relation avec un intervenant qui connaît leur site et qui peut leur proposer une solution d'hébergement adaptée,
- qui ont un budget limité.

Exemple de prestataires

- Il est impossible ici de fournir une liste. Non seulement le nombre d'intervenants est trop élevé, mais surtout l'intérêt d'une telle solution réside dans la proximité avec l'intervenant.

Fourchette de prix (ordre de grandeurs)

Dans une telle solution, le coût se décompose en deux : il y a le prix de l'hébergement lui-même, et le prix du prestataire que vous sollicitez pour s'en charger.

- Pour l'hébergement, le prix sera probablement dans la fourchette indiquée pour les hébergeurs généralistes, et sans doute plutôt dans le bas de la fourchette pour des petits sites (50 à 100 € TTC par an).
- Pour le prestataire freelance ou auto-entrepreneur, le prix peut éventuellement être inclus dans le contrat que vous passez avec lui pour assurer la maintenance de votre site. Pour ce type de métier, la base de calcul est une tarification au temps passé (qui peut parfois être forfaitisée à l'avance), avec un décompte soit à l'heure, soit à la journée. L'ordre de grandeur est de 300 à 500 € TTC la journée (soit 40 à 70 € TTC l'heure).

Qui a choisi cette solution ?

Voici quelques sites qui sont déjà mis en œuvre cette solution, ou qui ont indiqué l'envisager.

- Sanctuaire de Lieux (J. Pyrat) : <http://www.therese-de-lisieux.catholique.fr/>
- Centre spirituel diocésain Loisy (J. Pyrat) : <http://loisy60.cef.fr/>

Cette liste sera mise à jour dans la version en ligne du Guide, sur le site <http://tisserands.catholique.fr/>

3.1.7 Les agences web

Présentation de la solution

Cette solution est fondamentalement analogue à la précédente, mais en s'adressant non plus à une personne individuelle (freelance ou auto-entrepreneur) mais à une agence spécialisée dans la conception, la réalisation et la maintenance de sites web.

Ces sociétés sont en général très habituées à prendre en charge l'hébergement, sous le mode de la sous-traitance. L'hébergement doit toujours rester assuré par un opérateur spécialisé dans l'hébergement, qui est un métier très différent de celui de la conception de site.

Dans le cas où la relation est déjà en place avec l'agence web, le plus simple est de lui exposer la problématique d'évolution d'hébergement et de lui demander de faire une proposition à négocier ensuite entre vous.

Dans le cas où nous n'avez pas encore de relation avec une agence web mais que vous envisagez de le faire à l'occasion d'une refonte, il est important d'annoncer cette demande dans l'expression de votre besoin, dès le cahier des charges. Pour vous y aider, vous trouverez en annexe des propositions de clauses pour demander à votre prestataire de vous proposer une solution d'hébergement.

Il est à noter que certaines agences web sont spécialisées sur un CMS précis (Wordpress, SPIP, Drupal, Joomla...). Elles possèdent donc une très forte expertise sur ce CMS qui peut être précieux si vous avez déjà un CMS et ne voulez pas en changer, ou si vous avez déjà fait un choix précis du CMS que vous souhaitez.

Un point d'attention important : il faut vous assurer que **l'agence prend bien l'hébergement à votre nom**, et non pas en son nom à elle. C'est-à-dire concrètement que **vous devez bien être le titulaire du contrat d'hébergement par l'hébergeur**. C'est une condition essentielle pour garder votre indépendance dans le cas où vous auriez besoin de vous séparer de l'agence qui a réalisé votre site. Si l'hébergement est à son nom, vous aurez beaucoup plus de mal à récupérer votre site en cas de séparation. Il est déjà arrivé que certains diocèses se retrouvent ainsi dépossédés de leur site par une agence peu scrupuleuse, mécontente d'être éconduite.

À qui s'adresse la solution

Ce type de solution s'adresse à des organismes :

- qui n'ont pas de compétence en interne pour assurer la gestion technique de leur site web, et souhaite réduire le nombre d'interlocuteurs pour ces questions,
- qui ont une relation contractuelle avec (ou qui s'appêtent à sélectionner via un appel d'offres) un prestataire chargé de la conception / réalisation (refonte) ou de la maintenance de leur site,
- qui ont un budget suffisant pour faire intervenir une agence web.

Exemple de prestataires

Compte tenu du très grand nombre de prestataires à travers la France, il n'est pas possible d'en faire la liste. Nous faisons apparaître les noms des prestataires dans la section « qui a choisi cette solution » et invitons le lecteur à contacter, si il le souhaite, le responsable du site pour avoir son avis, avant de contacter ensuite le prestataire.

Fourchette de prix (ordre de grandeurs)

Dans une telle solution, le coût se décompose en deux : le prix de l'hébergement lui-même et le prix du prestataire que vous sollicitez pour s'en charger.

- Pour l'hébergement, le prix sera probablement dans les fourchettes indiquées ci-dessous pour les hébergeurs généralistes (autour de 100 € TTC par an). Il est possible également que l'agence web mutualise le coût d'un hébergement infogéré et propose un prix plus élevé (mais une meilleure qualité de service), le prix proposé dépendant du nombre de client.
- Pour le prestataire, le prix peut éventuellement être inclus dans le contrat que vous passez avec lui pour assurer la maintenance de votre site. Pour ce type de métier, la base de calcul est une tarification au temps passé (qui peut parfois être forfaitisée à l'avance), avec un décompte soit à l'heure, soit à la journée. L'ordre de grandeur est de 50 à 700 € TTC la journée (soit 70 à 100 € TTC l'heure).

Qui a choisi cette solution ?

Voici quelques sites qui sont déjà mis en œuvre cette solution, ou qui ont indiqué l'envisager.

- Diocèse de Bordeaux (Bayard Service) : <http://bordeaux.catholique.fr/>
- Diocèse de Fréjus-Toulon (Bonne Nouvelle) : <http://www.diocese-frejus-toulon.com/>
- Diocèses de Savoie (Bayard Service) : <http://catholique-savoie.cef.fr/>
- Diocèse de Sens-Auxerre (Bayard Service) : <http://catholique-sens-auxerre.cef.fr/>
- Diocèse de Versailles (SPYRIT) : <http://www.catholique78.fr/>

Cette liste sera mise à jour dans la version en ligne du guide sur le site <http://tisserands.catholique.fr/>

3.1.8 Les démarches de mutualisation

Présentation de la solution

Ce type de solution est différent des autres approches recensées. L'idée, ici, n'est plus que chaque site choisisse un hébergement autonome et indépendant : il s'agit de poursuivre une logique de mutualisation, soit au niveau diocésain, soit entre diocèses.

Si, dans une logique de subsidiarité, la CEF n'interviendra plus directement auprès des paroisses, chaque diocèse peut souhaiter accompagner ses paroisses et renforcer la coopération entre elles. Au-delà de la question immédiate de l'hébergement, l'intérêt d'une telle démarche est aussi de renforcer les échanges d'expériences entre les paroisses et donc d'animer un réseau diocésain autour des questions numériques. 50 % des diocèses (ayant répondu au questionnaire sur l'hébergement en juin 2016) envisagent une solution commune d'hébergement avec leurs paroisses.

Concrètement, le diocèse peut choisir une solution d'hébergement de bon niveau (a priori, un hébergeur avec une infogérance dédiée, soit en direct soit via une agence) et proposer ensuite, selon ses propres conditions, d'héberger les sites des paroisses. Sur le plan technique, la mutualisation peut se faire de deux manières :

- Soit les sites paroissiaux sont autonomes (chacun prend en charge la maintenance et les mises à jour techniques de son site) et sont hébergés de façon mutualisée.
- Soit tout ou partie des sites paroissiaux sont intégrés au sein d'une unique installation d'un CMS en mode « multi-site » (ce qui est possible avec Wordpress, SPIP ou Drupal). Dans ce cas, les paroisses peuvent se concentrer uniquement sur l'animation éditoriale de leur site, la partie technique (maintenance, mise à jour et hébergement) est prise en charge par le diocèse. Cette solution a l'avantage d'assurer plus facilement la pérennité du site et d'éviter les difficultés liées au départ des personnes ayant développé un site paroissial. Une telle solution suppose aussi, de la part du diocèse, une organisation adaptée, avec en particulier une compétence pour animer le réseau des sites paroisses et piloter le prestataire qui assure la maintenance et l'hébergement.

A noter : la mutualisation peut aussi se jouer entre plusieurs diocèses. Une dizaine de diocèses se sont associés pour choisir, à l'occasion de la refonte de leur site, une solution et une plate forme commune, intégrant la maintenance et l'hébergement. Pour en savoir plus :

<http://tisserands.catholique.fr/actualites/actualites-tisserands/2359-bilan-positif-de-mutualisation-de-refonte-de-sites/>

La mutualisation peut aussi intervenir entre diocèses, paroisses et congrégation qui souhaiteraient rester dans cette logique en choisissant un prestataire proposant une solution mutualisée aux sites d'Eglise.

A qui s'adresse la solution

Ce type de solution s'adresse :

1. aux diocèses qui souhaitent proposer une offre de service à leurs paroisses et renforcer la coopération au sein du diocèse, et qui disposent, dans l'équipe diocésaine, d'une bonne compétence pour piloter l'opération ;
2. aux paroisses qui souhaitent bénéficier d'un appui auprès de leur diocèse ;
3. à toute structure (paroisse ou diocèse, mais aussi congrégation ou mouvement) qui souhaiterait rester dans une logique associative avec une mutualisation des moyens avec d'autres sites catholiques et disposer d'une structure de support connaissant le monde ecclésial.

Exemple de prestataires

Pour mettre en place une telle solution, il est recommandé que le diocèse s'adresse à un hébergeur assurant une infogérance (voir les références dans la section correspondante).

Fourchette de prix (ordre de grandeurs)

- Pour le diocèse, le prix correspond aux indications fournies dans la section « hébergeurs avec infogérance ».
- Pour les paroisses, le prix sera celui proposé par le diocèse, avec probablement un prix plus faible si un nombre suffisant de paroisses rejoignent l'offre.

Qui a choisi cette solution ?

Voici quelques sites qui ont déjà mis en œuvre cette solution, ou qui ont indiqué l'envisager.

Démarche n°1 (hébergement par le diocèse de sites paroissiaux autonomes)

- Diocèse de Paris : <http://www.paris.catholique.fr/>
- Diocèse de Montpellier : <http://montpellier.catholique.fr/>
- Diocèse de Saint Brieuc : <http://saintbrieuc-treguier.catholique.fr/>

Démarche n°2 (hébergement de sites paroissiaux en mode multi-site au sein du site diocésain)

- Diocèse d'Albi (Wordpress mutualisé) : <http://catholique-tarn.cef.fr/>
- Diocèse de Rennes (Wordpress mutualisé) : <http://rennes.catholique.fr/>

Démarche n°3 (démarche de mutualisation avec d'autres diocèses, paroisses, congrégations)

- Paroisse Notre Dame des Hauts de L'Isle (5P2P) : <http://notredamedeshautsdelisle.cef.fr/>
- Paroisse de Broons et Caulnes (5P2P) : <http://broons-caulnes.catholique.fr/>
- Paroisse St Joseph des Bords de Loire (5P2P) : <http://saintjosephdesbordsdeloire.cef.fr/>

Cette liste sera mise à jour dans la version en ligne du guide sur le site <http://tisserands.catholique.fr/>

3.2 Retour d'expériences

3.2.1 Diocèse de Nantes

Quelle solution d'hébergement avez-vous choisie, et pourquoi avez-vous choisi cette solution ?

Le diocèse de Nantes a choisi l'hébergement o2switch pour son site web nantes.cef.fr, qui utilise le CMS Wordpress.

Le choix d'o2switch a été motivé notamment par :

- le tarif modique,
- l'espace disque illimité,
- l'interface d'administration cPanel très riche et paramétrable,
- l'aide en ligne (en français),
- le nom d'un domaine offert,
- le support technique efficace (je l'ai expérimenté),
- l'offre « satisfait ou remboursé »

Comment s'est organisée la migration (qui s'en est chargé) ?

La migration a été assurée par le webmaster du site, salarié du diocèse, qui a pu s'appuyer sur l'aide de l'hébergeur o2switch pour certaines opérations techniques.

La migration proprement dite (après la phase de préparation) a duré une journée et demie.

Au terme de l'opération, quels sont les principaux points d'attention (en particulier les éventuelles difficultés rencontrées) ?

- Il faut impérativement garder le même nom de domaine (en l'occurrence « nantes.cef.fr ») pour éviter tous les désagréments dus à un changement de nom de domaine.

Une description détaillée de la procédure est disponible dans la version en ligne du guide, sur le site <http://tisserands.catholique.fr/>

3.2.2 Vous aussi, partagez votre expérience !

L'évolution de l'hébergement est aussi l'occasion de renforcer la coopération entre les sites. L'entraide mutuelle est importante et nous vous invitons à partager votre expérience. Si vous avez déjà réalisé votre changement d'hébergement, merci de partager les enseignements par mail (hebergement@cef.fr) afin d'aider les autres à faire leur propre choix. Cette partie sera mise à jour régulièrement au cours des prochains mois.

Pour vous aider à organiser votre compte rendu, voici les questions clé :

- Quelle solution d'hébergement avez-vous choisie, et pourquoi avez-vous choisi cette solution ?
- Comment s'est organisée la migration (qui s'en est chargé) ?
- Au terme de l'opération, quels sont les principaux points d'attention (en particulier les éventuelles difficultés rencontrées) ?

3.3 Fiches pratiques

3.3.1 Nécessité de mise à jour des CMS

Les systèmes de publication (CMS) sont des logiciels écrits dans un langage de programmation (le plus répandu étant le PHP). Comme toujours en informatique, aussi bien les CMS que les langages de programmation évoluent, avec des mises à jour et des nouvelles versions qui sont régulièrement publiées. Pour qu'un CMS fonctionne, il faut qu'il soit compatible avec la version de PHP proposée par l'hébergement. Il faut aussi une base de données, qui est le plus souvent une base MySQL.

Les hébergeurs, de leur côté, mettent à jour régulièrement et font évoluer les versions de PHP et de MySQL qui tournent sur leurs serveurs. Cette mise à jour est nécessaire puisque l'une des principales raisons des mises à jour est la correction de failles de sécurité (l'autre principale raison étant l'ajout de nouvelles fonctionnalités).

Il en est de même pour les sites web reposant sur un CMS : **le CMS doit être mis à jour régulièrement. Cette mise à jour est à faire par les gestionnaires du site.** C'est typiquement l'un des objets principaux et essentiels de la maintenance d'un site web.

L'expérience a cependant montré qu'en pratique beaucoup de gestionnaires de sites web parmi ceux hébergés par la CEF ne se préoccupent de cette mise à jour technique de leur CMS : soit par manque de temps, de compétence et de budget dédié, soit par manque de conscience de la nécessité de cette mise à jour. Cette pratique a cependant des conséquences dans la durée : cela augmente les risques de piratage de sites et, d'autre part, cela peut aboutir à une incompatibilité entre une ancienne version de CMS et une nouvelle version de PHP ou de MySQL.

L'hébergement de la CEF a continué jusqu'à ce jour à faire tourner des versions de PHP anciennes permettant de faire fonctionner des versions de CMS anciennes, voire obsolètes, pour ne pas pénaliser les sites qui ne faisaient pas la mise à jour de leur CMS.

Cependant, rien ne garantit que les autres hébergeurs auront une politique aussi souple. Il est donc possible, dans certains cas (versions très anciennes des CMS) qu'il soit nécessaire de faire une mise à jour technique du CMS avant de pouvoir le migrer vers un autre hébergement.

Dans certains cas, en particulier lorsqu'on applique régulièrement chaque mise à jour au fur et à mesure de leur sortie, l'opération est quasi transparente. En revanche, dans le cas où il rattraper un grand écart avec de nombreuses versions intermédiaires, l'opération peut s'avérer très complexe voire parfois plus compliquée que de refaire le site ex nihilo.

3.3.2 Rappel des rôles impliqués dans la gestion d'un site

Assurer la gestion d'un site web dans la durée (au-delà de sa mise en place initiale) nécessite que soient assurées un certain nombre de missions. Nous vous proposons ici un aperçu de ces différentes missions. Celles-ci peuvent être prises en charge par des personnes distinctes ou à l'inverse une même personne en assure plusieurs. **Mais il faut avoir bien en tête que chacune de ces missions doit impérativement être assurée.**

Nous vous invitons donc à regarder ce tableau et à vous demander, pour chacune de ces missions, si vous êtes capable de dire qui s'en charge, dans le cas de votre site. Si pour une mission décrite ci-dessous, vous n'êtes pas en mesure de dire qui s'en charge, c'est qu'il manque un élément dans votre dispositif.

En pratique, il revient à chaque structure de trouver la répartition de ces missions entre les différentes ressources dont elle dispose.

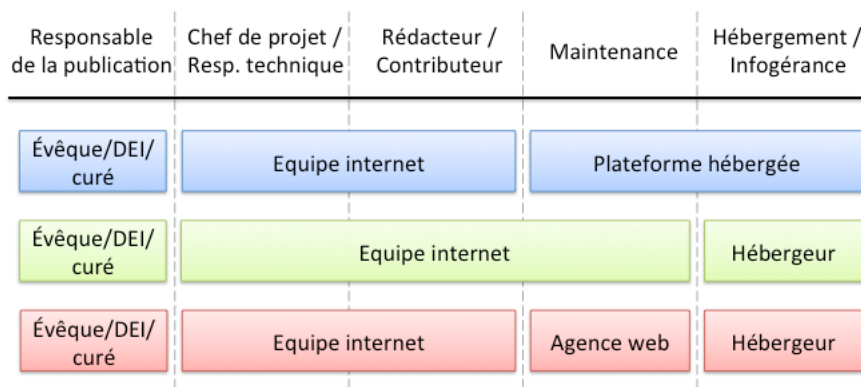
Responsable de la publication	Valide le principe de la création du site, donne les orientations générales du site, des contenus et services proposés sur le site, assume la responsabilité légale de la publication.
Chef de projet / responsable technique	Supervise la mise en œuvre du site sur le plan technique en premier lieu lors d'un projet de refonte (pilote les développeurs et fournisseurs) et éditorial (identifie les contributeurs et suit leur production) ; anticipe les besoins d'évolutions du site, rédige l'expression des besoins du site, valide le bon fonctionnement...
Rédacteur / contributeur / animateur	Rédige et met en ligne les contenus, répond aux questions reçues (ou ventile les questions vers les bons interlocuteurs), modère les commentaires, utilise les différentes fonctionnalités du CMS pour animer et administrer le site.
Maintenance	Réalise les demandes de corrections et d'évolutions (design / fonctionnalités), soit en intervenant sur le paramétrage technique du CMS, soit via des développements spécifiques ; assure en particulier la mise à jour des versions du CMS.
Hébergement / infogérance	Assure le bon fonctionnement du serveur (débit, mise à jour matériels et logiciels serveurs, sauvegardes, surveillance, sécurité...)

Répartition de ces rôles

Les missions ci-dessous doivent toujours être assurées, mais l'importance respective de chaque mission et la répartition de ces rôles entre les différents intervenants varie grandement selon les sites.

- Dans le cas d'un blogueur qui crée son blog sur une plateforme de blog (comme wordpress.com, hautefort, blogspot etc.), il n'y a que deux acteurs : le blogueur et la plateforme. Le blogueur est à la fois le directeur de la publication, le chef de projet et le webmaster, la plateforme assurant la maintenance applicative et l'hébergement.
- Dans le cas de plus gros sites, chaque mission peut être confiée à une personne ou une entité différente.

4 exemples de répartition des rôles sont donnés dans le schéma ci-joint à titre indicatif. NOTA : il n'y a rien de normatif dans ces exemples. À chaque organisme de définir la répartition qui lui convient le mieux. Il est important cependant de s'assurer qu'il n'y a ni « trou » (une fonction qui n'est assurée par personne) ni redondance (la même fonction assurée par deux intervenants concurrents ou redondants).



3.3.3 Distinction et liens entre hébergement, nom de domaine, messagerie

L'hébergement, le nom de domaine et la messagerie sont trois notions distinctes, mais avec des liens entre elles. Dans le cadre de l'évolution de l'hébergement, pour faire un choix, il est indispensable que ces trois notions soient parfaitement comprises.

Définitions simplifiées

Hébergement

Activité qui consiste à stocker et assurer la disponibilité des contenus, sur un ou plusieurs ordinateurs (serveurs), identifiée techniquement par une ou des adresses IP. Cela couvre la mise en place d'infrastructures matérielles (serveurs, routeurs...) mais aussi logiciels.

Le choix de l'hébergement répond d'abord à des considérations techniques (performances, débit, sécurité, sauvegardes...), de support (assistance) et financière (coût).

Nom de domaine

Dispositif qui permet de désigner un site web par un nom « en clair » plutôt qu'une adresse IP. Cela repose sur un mécanisme (appelé DNS : domain name system) de correspondance entre les adresses techniques (IP) et les noms de domaine, qui prend la forme de grands registres, répliqués à travers le monde pour être interrogés plus rapidement. Ce système est interrogé de manière transparente à chaque fois que vous voulez accéder à une ressource sur internet, aussi bien pour consulter un site web que pour récupérer vos e-mails.

Il convient de penser le nom de domaine comme une *marque*. Le choix du nom de domaine doit répondre d'abord à des considérations de communication (affirmation du label « catholique.fr », facilité de mémorisation, référencement...)

Messagerie

Service permettant de recevoir et d'envoyer des e-mails. Il convient de distinguer entre les logiciels clients (comme Outlook, Thunderbird, Apple Mail), installés sur l'ordinateur de l'utilisateur et qui permettent de lire et rédiger les messages ; et les logiciels serveurs, installés sur les serveurs chez les fournisseurs d'accès ou les hébergeurs, qui assurent la réception et la transmission des emails. Par ailleurs, la consultation de la messagerie se fait de plus en plus via des sites web (donc dans le navigateur web et non plus par des logiciels spécifiques), c'est ce qu'on appelle le « webmail ».

Le choix de la messagerie répond d'abord à des considérations techniques et financière (coût) mais aussi, de plus en plus avec le développement des webmails, ergonomique et fonctionnelle

Liens entre ces notions

Le plus souvent, les hébergeurs grands publics proposent des formules packagées qui intègrent les trois ensemble : hébergement, nom de domaine et messagerie. Mais il s'agit bien de trois services distincts, qui peuvent être confiés à des prestataires différents.

Exemple :

- Nom de domaine géré par la CEF
- Hébergement assuré par un hébergeur X ou Y
- Messagerie assurée par Office 365 ou Gmail.

Dans le cas où les opérateurs sont différents, il faut une bonne coordination technique entre eux :

- le prestataire chargé du nom de domaine doit connaître les adresses IP du serveur hébergeant le site web et du serveur hébergeant la messagerie, afin d'établir la correspondance entre nom de domaine et adresse IP ;
- le serveur hébergeant le site doit être configuré pour accepter et traiter les requêtes arrivant chez lui (par analogie, c'est un peu comme mettre son nom sur sa boîte aux lettres dans un

immeuble : sans cela, le facteur sait qu'il est à la bonne adresse postale mais ne sait pas ensuite comment servir correctement le courrier au bon destinataire) ;

- de même le serveur hébergeant la messagerie doit être configuré pour accepter et traiter les requêtes arrivant chez lui.

Quand tout est bien en place, on oublie complètement cette organisation technique. C'est lors des changements (ou lorsqu'il y a un problème) que celle-ci se rappelle à notre bon souvenir.

Ce qu'il faut retenir en priorité, c'est que **le choix d'un nom de domaine (p.ex. en .catholique.fr) n'impose pas le choix d'un hébergeur particulier ; on peut garder son nom de domaine et choisir l'hébergeur qu'on veut.**

A noter : lorsque vous migrerez votre site web vers son nouvel hébergement, il y aura nécessairement une petite période de « flottement », correspondant au délai nécessaire à la mise à jour des différents registres DNS à travers le monde, pour qu'ils soient tous informés de la nouvelle adresse IP correspondant à votre nom de domaine. Cela peut prendre quelques heures pendant lesquels certains internautes arriveront encore sur l'ancien hébergement pendant que d'autres arriveront sur le nouveau.

Ce n'est en général pas critique pour les sites web. Cela peut être plus gênant pour la messagerie, car cela peut aboutir à la non récupération de certains emails reçus pendant cet intervalle. Il est donc important de planifier la migration à une période favorable (la nuit ou en week-end).

3.3.4 Procédure générale de migration d'un site web

La procédure générale suivante est proposée comme base de travail. Dans tous les cas, il est impératif d'adapter et de valider la procédure avec la personne ou le prestataire qui effectuera l'opération. Les modalités précises dépendent en effet de la solution technique (CMS, modules éventuels comme le paiement en ligne etc.) comme de l'organisation technique du prestataire.

Préparation

Après identification de la solution retenue :

- Valider les pré-requis techniques (versions de PHP, de MySQL etc.). Solliciter selon les cas l'assistance technique de l'hébergeur.
- Dans la mesure possible, (faire) installer une copie du site sur le nouvel hébergement (accessible à une autre adresse) pour valider le fonctionnement.
- Planifier la migration : viser une période creuse, assurer la disponibilité le jour même et dans les jours suivants (ex. si professionnels, éviter le vendredi).
- Annoncer aux contributeurs la date et heure limite de saisie des contenus sur l'ancien site.
- Si le site comporte un forum ou des commentaires utilisateurs très actifs, informer les utilisateurs de la migration.
- Configurer le nouveau serveur pour qu'il connaisse le nom de domaine (création vhost).

Exécution

- Faire une sauvegarde complète des données (fichiers et base de données) sur l'ancien site.
- Copier l'ensemble des données sur le nouvel hébergement (les modalités de copie peuvent varier selon les prestataires).
- Vérifier / adapter la configuration du site sur son nouvel hébergement (ex. paramètre base de données, liens vers les fichiers images etc.)
- Mettre à jour les enregistrements DNS pour indiquer la nouvelle adresse IP.
- Attendre la fin de la propagation de cette mise à jour chez l'ensemble des fournisseurs d'accès. Cela peut prendre plusieurs heures. Pendant cette période transitoire, certains internautes continueront à accéder à l'ancien serveur pendant que d'autres consulteront déjà le nouveau (pour des sites à forte interactivité où cette situation serait problématique, il existe des solutions plus complexes à mettre en œuvre, à voir avec le prestataire).
- Si le site envoie des emails (p.ex. notifications, newsletter), mettre à jour les zones DKIM et SPF du domaine pour indiquer la nouvelle adresse du site web.

Vérification

- Tester, tester et re-tester.
- Penser non seulement à vérifier la consultation simple du site (bon affichage des différentes pages, des images etc.) mais aussi à vérifier les différentes fonctionnalités, notamment : envoi d'un mail depuis le formulaire contact, connexion à l'administration du site, création/mise à jour d'un article, chargement d'un fichier image.
- Ne pas hésiter à publier un message sur le site pour annoncer le changement et inviter à signaler toute anomalie.

3.3.5 Migration de la messagerie

Outre la migration du site web, il faut aussi prévoir la migration de la messagerie. Celle-ci peut se faire vers différents types de solution de messagerie.

Cela peut être l'offre de messagerie proposée en « pack » avec l'offre d'hébergement (p.ex. chez OVH), ou bien via un service de messagerie comme Gmail ou encore Office 365, proposée par Microsoft.

Cette dernière solution est particulièrement intéressante dans la mesure où Microsoft offre l'hébergement d'une solution de messagerie très puissante à titre gracieux pour certaines structures à but non lucratif, et en particulier pour les structures ecclésiales. Plusieurs diocèses ou mouvement en bénéficient d'ores et déjà.

Migration version Office 365

La procédure de migration de la messagerie CEF vers Office 365 a été publiée sur le site support de l'assistance hébergement de la CEF et est toujours accessible à l'adresse :

<https://uadf.zendesk.com/hc/fr/sections/200480273-Office-365>

Sommaire de la procédure :

- Retour d'expérience d'utilisation d'Office365 partie messagerie
- Découvrez Office365
- Etape 1 : Souscription au programme de dons ADB Solidatech
- Etape 2 : Souscription à l'offre Office 365 pour les associations à but non lucratif
- Etape 3 : Validation de l'éligibilité aux offres Microsoft pour organismes à but non lucratif
- Etape 4 : Acquisition des licences
- Etape 5 : Création des boîtes de messagerie utilisateurs Exchange Online
- Etape 6 : Pour chaque boîte il faut transférer les messages, les contacts et son agenda sur le compte Outlook

4 Annexes

4.1 Glossaire des termes techniques

- Accessibilité :** Démarche visant à faciliter l'accès aux services et contenus en ligne à toute personne, et donc en particulier pour les personnes souffrant d'un handicap (pas seulement visuel). L'accessibilité est définie par des normes techniques (Web Accessibility Initiative), et demande une attention dès la conception du site web.
- Back office, front office :** Le backoffice est l'interface permettant l'administration d'un site web ou d'un logiciel. Par opposition le front office correspond à l'interface publique, i.e. le site tel qu'il est vu par les internautes. L'accès au backoffice se fait avec un identifiant et un mot de passe. Certains CMS facilitent le passage du front au back office avec des liens pour modifier une page. Le rendu visuel des contenus (articles, pages) n'est en général pas le même dans le backoffice et le front office.
- Client, serveur :** Le web repose sur une architecture client-serveur : le client, c'est le logiciel de l'internaute (navigateur Firefox, Chrome, Safari, Internet Explorer...) qui adresse ses requêtes au serveur, qui est de son côté le logiciel (le plus répandu étant Apache) qui va traiter la demande et renvoyer la page demandée au client. Le client se charge alors d'afficher à l'écran la page demandée. Par métonymie, les mots clients et serveur désignent parfois non plus seulement le logiciel, mais tout l'ordinateur sur lequel il est installé (le « serveur » étant alors la machine sur laquelle tourne le logiciel serveur).
- Cloud :** Infrastructure informatique qui repose sur l'accès à un très grand nombre d'ordinateurs répartis dans le monde, au lieu de s'appuyer sur un nombre limité de machines physiquement présentes localement. L'intérêt est mutualiser à très grande échelle les ressources physiques et de voir l'hébergement comme un service que l'on consomme de manière fluctuante en fonction des besoins, et non plus dans une logique où l'on réserve en permanence des ressources dédiées qui ne sont que rarement utilisées à leur plein potentiel.
- CMS :** Content Management System. Terme générique pour désigner les outils permettant de publier des contenus sur un site web, à partir d'une backoffice, sans avoir besoin de compétence informatique pour ce travail d'animation éditoriale (la compétence informatique restant le plus souvent nécessaire pour l'installation initiale du CMS, avant de passer la main aux rédacteurs). Les CMS reposent sur le principe de séparation du contenu et de la forme : les rédacteurs se concentrent sur le contenu, le rendu final étant assuré par les gabarits (templates) définis lors de la création du site. Parmi les CMS les plus employés : Wordpress, Drupal, SPIP, Joomla...
- Datacenter :** Site physique, fortement sécurisé, où sont situés physiquement les équipements technologiques des hébergeurs (serveurs, équipements réseaux et de télécommunications, baies de stockage...). Les datacenters peuvent contenir plusieurs milliers de serveurs et nécessitent une infrastructure avec des conditions d'alimentation électrique et télécom et de refroidissement très strictes.
- Dédié, mutualisé :** Historiquement, il y a deux options possibles pour l'hébergement : l'hébergement dédié consiste à avoir une machine physique entièrement allouée ; l'hébergement mutualisé consiste à louer un espace sur une infrastructure qui est utilisée par d'autres sites (le cloisonnement étant parfaitement assuré entre les sites). L'apparition du cloud constitue une troisième solution.

- DNS :** Système assurant la correspondance entre un nom de domaine (p.ex. www.catholique.fr) et l'adresse IP (qui identifie la machine, où l'ensemble de machine) qui héberge le site web correspondant. Ce système est à la base de toutes les communications par internet et la « résolution » (recherche de l'adresse IP à partir du nom de domaine) est faite de manière invisible pour l'internaute à chaque fois qu'il accède à une ressource sur internet. Le système fonctionne avec de grands répertoires, qui sont eux-mêmes dupliqués en grand nombre pour répartir les accès, ce qui entraîne des délais lors des opérations de mises à jour (délai de « propagation » le temps que la nouvelle adresse IP soit communiquée à toutes les copies du registre).
- Hébergeur :** Entreprise de service informatique dont l'activité de mettre à disposition des internautes des sites web conçus et gérés par des tiers. L'hébergeur maintient donc en service, dans des datacenters, un important parc d'ordinateurs, en veillant à leur fonctionnement 24h/24 et 7j/7, en garantissant leur alimentation électrique et télécom (connexion très haut débit) et leur sécurité. Peuvent ainsi être hébergés des sites web, des bases de données, des messageries etc. L'hébergeur se charge de la maintenance physique du matériel et, selon la nature de l'offre de l'hébergement, de la maintenance des logiciels serveurs. En revanche l'hébergeur n'intervient pas sur le contenu des sites ni sur la configuration d'un CMS.
- (adresse) IP :** L'adresse IP (pour « Internet Protocol ») est le numéro d'identification, attribué de façon permanente ou provisoire, à chaque appareil connecté à internet. L'adresse IP permet en particulier le routage des messages sur Internet. Comme il est difficile de mémoriser une adresse IP, les adresses IP peuvent être converties en un nom de domaine et inversement grâce au système des noms de domaine (DNS). Lors de la migration d'un site web, l'une des étapes essentielles (qui est vraiment *le* point de bascule) consiste à mettre à jour les enregistrements DNS du domaine pour remplacer l'adresse IP de l'ancien serveur par celle du nouveau serveur qui va héberger le site.
- Langages :** Le fonctionnement d'un site web fait appel à de très nombreux langages, chacun étant utilisé dans un cadre précis. Voici quelques uns parmi les plus fréquents, dont il faut connaître l'usage.
- HTML :** c'est le langage de base du web. Toute page web correspond, a minima, à un fichier écrit en HTML. Le HTML sert à structurer les documents en décrivant leur organisation logique, à l'aide de balises entre crochets (p.ex. <p>...</p>) qui encadrent chaque section du texte. Le HTML permet d'indiquer les titres, le corps de texte, les listes, les tableaux, mais il ne se préoccupe dans la mise en forme de ces éléments.
- CSS :** c'est le langage utilisé pour les feuilles de style, qui va indiquer comment chaque élément déclaré dans la page HTML doit être présenté (taille, graisse, couleur, espacement, alignements...). On retrouve ici une notion importante en informatique : séparer autant que possible le fond (dans le fichier HTML) et la forme (précisée dans les fichiers CSS).
- PHP :** c'est le plus répandu des langages de programmation pour le web, principalement utilisé pour produire des pages web « dynamiques » sur le serveur – c'est-à-dire des pages web qui ne sont pas des fichiers préexistants tels quels avant la visite de l'internaute, mais qui sont créées « à la volée » lors de la visite de l'internaute. Un bon exemple est une page de résultat de recherche : ce qui s'affiche dépend des termes saisis par l'internaute et donc la page web qui s'affiche n'est pas une page préparée à l'avance, mais calculée en direct, en allant chercher des données dans une base de données et en les insérant dans un template pour produire la page web finalement affichée.
- Javascript :** c'est un langage de programmation qui a été initialement utilisé pour enrichir le comportement des pages web. Les pages web étaient initialement des documents purement statiques. Le javascript a permis de les doter d'une

capacité à réagir selon le comportement de l'internaute. Par exemple afficher un message d'alerte lorsqu'on oublie de remplir un champ requis dans un formulaire. Ou modifier un élément d'une page en fonction d'une action sur un autre élément. Le javascript était au départ uniquement utilisé « côté client », c'est-à-dire que le programme était exécuté par dans le navigateur de l'internaute, et non pas sur le serveur web qui héberge le (ce qui est le cas pour le PHP). Mais le javascript s'est beaucoup développé et il est désormais utilisé aussi côté serveur, notamment pour des sites qui nécessitent sur des interactions fortes et très rapides entre client et serveur.

SQL / MySQL : Le SQL est un langage utilisé pour exploiter des bases de données. MySQL est un système particulier de base de données utilisant le langage de requêtes SQL : les requêtes pour insérer, modifier, lire, supprimer les données sont écrites en SQL. Tous les sites dynamiques et en particulier ceux utilisant un CMS utilisent une base données, dans laquelle sont stockées les données textuelles (titre, corps de texte de l'article...).

Nom de domaine : Dans le langage courant, on parle souvent de nom de domaine pour désigner l'adresse courante d'un site web, par exemple www.catholique.fr. En réalité, l'adresse d'un site web est composée de plusieurs parties, dans une logique hiérarchique, à lire de droite à gauche. Dans l'exemple précédent : l'extension « .fr » est le domaine de plus haut niveau (*top level domain*), correspondant soit à un pays (.fr pour France), soit à une catégorie de sites (.org pour les organisations non commerciale). Puis « catholique » précise le domaine au sein de cette extension : « catholique.fr » est ainsi le domaine de l'Eglise catholique en France. Enfin le préfixe « www. » désigne par convention le serveur qui héberge le site web pour domaine. Il est possible de créer des sous-domaine – ce qui est le cas de tous les sites en « .catholique.fr » ou en « .cef.fr » qui bénéficient d'un sous-domaine. L'objectif est de disposer de noms de sites qui soient plus explicites et donc plus facilement mémorisables que les adresses IP qui identifient techniquement chaque machine sur internet. Le système de DNS assure la correspondance entre ces adresses et les adresses IP.

Référencement : A sens propre, il s'agit de l'opération destinée à assurer qu'un site soit bien pris en compte par les moteurs de recherche (principalement Google, qui revendique 95% de part de marché en France en 2015). En réalité, dès qu'un site est mis en ligne et bénéficie de liens vers lui depuis d'autres sites, il finit par être indexé par Google. L'enjeu n'est donc pas tant d'être *référéncé* que d'être bien *positionné* dans les résultats de recherche. On parle donc aussi de positionnement. L'optimisation du référencement d'un site est un travail à part entière (certaines agences sont spécialisés sur ce secteur) qui doit être pris en compte dès la conception du site, car il induit des actions sur la structure du site, le choix des noms des pages etc.

Registrar : Prestataire auprès duquel on peut acheter un nom de domaine. Désormais, beaucoup d'hébergeurs assurent aussi la fonction de registrar (et inversement des registrars proposent de l'hébergement), permettant de réserver le nom de domaine et l'hébergement auprès d'un même opérateur. Mais ce n'est pas une obligation.

Responsive : Un site web est responsive si sa présentation se modifie automatiquement en fonction du type d'équipement utilisé pour le consulter. L'objectif est d'apporter le plus grand confort de lecture selon qu'on regarde avec un smartphone, une tablette ou un ordinateur. A titre d'exemple, sur un site responsive, le menu principal, affiché à l'horizontale en haut de l'écran quand on consulte avec un grand écran, va être automatiquement transformé en une icône « menu » quand on consulte sur un smartphone, afin de gagner de la place à l'écran. De même, les éventuelles colonnes latérales peuvent être replacée en bas de l'écran ou même supprimées dans l'affichage mobile. Le responsive devient une pratique de référence aujourd'hui, compte tenu de l'importance croissante de la consultation des sites depuis des smartphones et tablettes. Une solution alternative consister à créer deux versions complètement distinctes du site, l'une

pour smartphone, l'autre pour ordinateur desktop, avec un système de redirection automatique de l'internaute en fonction de son équipement.

SaaS : Software as a Service. C'est un modèle de commercialisation des logiciels où, au lieu de distribuer le logiciel pour l'installer sur chaque ordinateur où une personne doit l'utiliser, on donne accès aux utilisateurs à une installation centralisée du logiciel, sur un serveur. Dès lors, les utilisateurs « n'achètent » ni le logiciel, ni même une licence d'utilisation, mais ils paient un abonnement au service. Ce modèle se répand de manière considérable.

Template / Gabarits : Un template (ou gabarit en français) est un modèle de page, utilisé par un CMS. Le principe est de dissocier le travail de conception du site et celui d'alimentation des contenus. Le concepteur du site conçoit un ou plusieurs modèles de pages types, définissant le design du site. Ces pages-types correspondent aux templates. Ensuite, lorsque le rédacteur du site saisit un article dans le backoffice du CMS, il n'a plus à se préoccuper que de son contenu. Le rendu final sera assuré par le CMS, qui intégrera les contenus dans le template pour produire la page finale affichée à l'écran. On retrouve ici le principe de séparation de la mise en forme et du contenu. Concrètement, un template comprend des éléments de HTML, de CSS, de javascript ainsi que des codes spécifiques au CMS utilisé. Il est possible aujourd'hui d'acheter des templates tout fait sur des banques, ce qui présente l'avantage d'avoir à moindre coût un design de très bon niveau et suivant les toutes dernières tendances du web, mais qui à l'inverse ne sera pas personnalisé et peut donner l'impression de site un peu trop standard. Certains templates, pour Wordpress notamment, offre des options de personnalisation très puissante, mais il ne faut alors pas sous-estimer le travail de configuration et de personnalisation.

URL : Adresse d'une ressource (p.ex. une page) sur le web. L'URL commence toujours par le code du protocole de communication : http ou https (pour les communications sécurisées, au départ surtout pour les opérations de paiement en ligne mais qui se généralise car il permet d'assurer l'identité du gestionnaire du site). Exemple : <http://tisserands.catholique.fr/evolution-hebergement-cef/>

Webmail : Interface web permettant d'accéder à sa messagerie (pour consulter et envoyer des emails) avec un simple navigateur web (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari, Opera...), sans avoir besoin de passer par un logiciel spécifique installé sur son poste (Outlook, Thunderbird, Mail...). Au départ surtout utilisé en situation de mobilité, le webmail est devenu pour beaucoup le mode normal d'accès à leur messagerie, notamment avec le développement d'interface très abouties proposée par exemple par Gmail.

4.2 Clause type d'hébergement pour un cahier des charges

Si vous prévoyez de solliciter un prestataire, par exemple dans le cadre d'une refonte de votre site web, vous pouvez lui demander de prendre en charge le choix de l'hébergeur et l'installation du site web sur le nouvel hébergement.

Nota : il est probable que ce prestataire n'assurera pas lui-même l'hébergement, et c'est même souhaitable. En effet la conception d'un site et l'hébergement sont deux métiers distincts qui supposent des compétences techniques bien différentes et nécessitent une organisation et des moyens différents (à titre d'exemple, un hébergeur de bon niveau doit assurer une surveillance 24/7 alors qu'une agence web suit des horaires de bureaux plus classiques).

Dans tous les cas, il est utile dès que vous sollicitez un prestataire d'exposer vos attentes dans un cahier des charges. A cet effet, nous vous proposons ici deux rédactions possibles d'une clause

prévoyant l'hébergement d'un site web. Nous avons traité ici le cas d'un site reposant sur un CMS standard (type SPIP, Wordpress, Joomla, Drupal). Ces propositions sont bien évidemment purement indicatives et doivent être adaptées à votre contexte particulier.

4.2.1 Clause standard

Article N. Hébergement

Il est demandé au candidat de proposer une solution d'hébergement pour le site web. Cette prestation devra être assurée par un prestataire spécialisé dans l'hébergement, le candidat restant garant de la compatibilité technique de l'hébergement qu'il recommande avec la solution logicielle qu'il propose pour le site web.

Le Client se réserve le droit de contracter directement avec l'hébergeur ou d'inclure la prestation d'hébergement dans la prestation d'ensemble de conception et de maintenance du site web.

Le candidat précisera notamment les points suivants :

- L'identité de l'hébergeur et la formule proposée
- Le prix annuel de la prestation
- Les caractéristiques techniques, en particulier en termes de débit, d'espace disque alloué
- Les possibilités d'augmentation des capacités de l'hébergement ou de bascule sur une version supérieure chez le même hébergeur
- Les engagements de disponibilités de l'hébergeur
- Les modalités de support assuré par l'hébergeur
- Les mécanismes de sauvegardes et de restauration intégrés dans l'offre d'hébergement
- Les modalités de renouvellement et de retrait

4.2.2 Version minimale

Article N. Hébergement

Il est demandé au candidat de proposer une solution d'hébergement pour le site web, incluant l'ensemble des opérations techniques (sauvegarde, infogérance...) aptes à apporter le niveau de service compatible avec les exigences formulées dans le présent cahier des charges.

Cette prestation devra être assurée par un prestataire spécialisé dans l'hébergement.

4.3 Contrat type de TMA

Comme indiqué dans le tableau présentant les différents rôles impliqués dans la gestion d'un site web (cf. § 3.3.2), il est absolument indispensable de prévoir une organisation pour la maintenance d'un site web. En effet, un site web n'est pas une production figée une fois qu'il est mis en ligne : c'est un outil vivant, qu'il faut non seulement actualiser sur le plan éditorial (mettre à jour les informations) mais qui doit aussi rester à jour sur le plan technique pour éviter d'être frappé d'obsolescence et de s'exposer à des risques de piratage.

Vous pouvez choisir de l'assurer en interne, de la confier à un bénévole compétant et disponible ou de solliciter pour cela un prestataire extérieur : mais quelle que soit la solution retenue, la maintenance doit être toujours réfléchie, et, le cas échéant, budgétée dès le début du projet.

Dans le cas où vous souhaitez contracter avec un prestataire spécialisé (agence web, entreprise de service numérique, freelance), il est indispensable de formaliser les engagements réciproques du prestataire et du client. Si votre prestataire ne vous propose pas de contrat type, ou si celui qu'il vous

propose ne vous convient pas, vous trouver en annexe un modèle de contrat pour la maintenance d'un site web.

Nota : ce modèle est une proposition standard, qui doit absolument être adaptée à votre contexte particulier. Toutes les clauses, notamment en termes de délais d'intervention et de coût, sont naturellement à négocier et adapter à vos besoins réels et vos moyens.

4.4 Propositions de prestataires pour l'hébergement de votre site

Plusieurs prestataires, qui ont déjà travaillé avec la CEF ou avec certains des sites hébergés, ont fait part à la CEF de leur intention d'établir une offre d'hébergement spécifique à l'attention des sites actuellement hébergés par la CEF. Nous leur avons demandé de présenter leur offre en répondant à plusieurs questions afin de vous permettre de faciliter la comparaison de ces offres :

- Conditions tarifaires
- Modalités de support / assistance
- Caractéristiques techniques
- Mécanismes de sauvegarde et de restauration
- Accompagnement pour la migration des sites vers le nouvel hébergement
- Présentation de la société et annexes techniques

Ces propositions sont présentées à titre indicatif. En aucun cas, la présence de ces propositions ne doit être comprise comme une incitation à ne choisir que parmi ces prestataires. Il s'agit de vous aider à comparer, non seulement entre ces propositions, mais encore avec d'autres propositions que vous pourriez avoir ou solliciter par ailleurs.

Les propositions sont classées par ordre alphabétique des prestataires.

- 5P2P
- Bayard
- Bonne Nouvelle
- Waycom (qui assure aujourd'hui l'hébergement mutualisé des 700 sites pour le compte de la CEF)
- HOB

Pour chacune de ces offres, les fichiers sont téléchargeables à partir de la version en ligne du site Tisserands, dans la rubrique « Évolution hébergement CEF » <http://tisserands.catholique.fr/evolution-hebergement-cef/>