



**European Regional Scout Committee
Comité Régional Européen du Scoutisme**

Rue Henri-Christiné 5
Case postale 327
1211 Genève 4 Plainpalais
SUISSE

Phone: (+41 22) 705 11 00
Fax: (+41 22) 705 11 09

europa@scout.org
www.scout.org/europe
www.euroscoutinfo.com

16 avril 2014

Aux :

Commissaires internationales et internationaux ainsi que d'autres personnes de contact principales des OSN et ASN de la Région Européenne

Circulaire 16/2014

Quelques informations de base sur le site web scout.org et la communication au sein de l'OMMS

Chère amies, chers amis,

Il y a peu de temps, le Comité Européen du Scoutisme (CES) avait demandé que le Groupe de pilotage du Comité Mondial du Scoutisme (GP CMS) lui fournisse quelques informations supplémentaires concernant le « nouveau » site web scout.org et lui explique comment l'OMMS communique. Plusieurs OSN européennes ont posé des questions pertinentes avant ou après la diffusion de la Circulaire Européenne 6/2014 « L'OMMS : sa présence sur l'Internet ».

Le Groupe de pilotage du CMS a répondu au président du CES immédiatement. Dans un esprit de transparence complète et de communication claire et afin de permettre les OSN de faire meilleur usage des possibilités du site web scout.org et de mieux comprendre la communication de l'OMMS, le CES aimerait informer toutes ses OSN en détail sur ces questions.

Vous trouverez ci-dessous un extrait de l'information que nous avons reçue. Veuillez noter que nous avons enlevé de cette circulaire quelques détails qui sont à la fois liés à des contrats commerciaux avec de tierces personnes ou qui concernent des détails budgétaires ou personnels, qui ne devraient pas être divulgués dans le domaine public. Toutefois, le Groupe de pilotage du CMS a partagé tous ces détails avec nous d'une manière détaillée et en toute transparence, mais confidentiellement.

1. Le cadre du nouveau site web

Le contexte du nouveau site web scout.org

Comme vous le savez certainement, l'origine de ce que nous appelons aujourd'hui « nouveau scout.org » a débuté en 2011 avec le développement du site scoutmessengers.org. Ce site était une plate-forme créée pour atteindre l'un des objectifs clés de l'initiative phare de l'OMMS, Messagers de la Paix, qui était destiné à établir un réseau global de 20,000,000 jeunes gens qui pourraient partager leurs propres projets et histoires, tout en étant inspirés par autres projets et idées venant d'autres Scouts du monde entier.

Initialement, du début en 2011 et jusqu'à la première partie de l'année 2013, le Comité de décision conjoint (CDC) pour les Messagers de la Paix (MdIP)¹ a pris la décision stratégique de développer un site web distinct, plus tard connu comme scoutmessengers.org, pour atteindre l'objectif indiqué plus haut. Les décisions stratégiques globales, y compris la sélection du fournisseur de scoutmessengers.org, ont été discutées et prises par le CDC, alors que la gestion opérationnelle du projet était coordonnée par l'Equipe de projets globaux du Bureau Mondial du Scoutisme.

Après avoir passé en revue le projet au début 2013, le (nouveau) Secrétaire général avait décidé de proposer au CDC de fusionner les deux sites web, scoutmessengers.org et scout.org et de créer une nouvelle plate-forme basée sur les éléments clés suivants :

- Un besoin clair d'une mise à jour de l'ancien site web scout.org ;
- Un besoin clair d'avoir un étroit lien entre scoutmessengers.org et scout.org pour éviter quelque confusion entre les buts de ces deux plates-formes de communication ;

¹ Le CDC est le comité décisionnel établi sur la base d'un Protocole d'accord (Pda) entre le Comité Mondial du Scoutisme, la Fondation du Scoutisme Mondial (FSM) et le donateur, pour gouverner le Fonds des Messagers de la Paix. Il se compose du Secrétaire général de l'OMMS, du directeur de la FSM et d'un représentant du donateur (M. Abdullah Al Fahad, également membre du CMS).

- Un souhait exprimé par les OSN à plusieurs reprises (en particulier venant des OSN de la Région Européenne) de rendre plus clair que MdIP fait partie intégrante du Scoutisme mondial et ne forme pas une entité séparée.

Le CDC s'est félicité de la proposition du Secrétaire général et a fait en sorte que le budget total disponible pour le développement du Réseau MdIP soit disponible pour ce qui a été connu comme « site fusionné » et plus tard « nouveau scout.org ». En parallèle, l'entière responsabilité de la prise de décision et la gestion du projet avait été transférée au Bureau Mondial du Scoutisme, sous l'autorité du Secrétaire général. Le feu vert pour le lancement de ce projet de fusion a été donné en mars 2013 et le travail opérationnel a commencé lors d'une réunion de démarrage à Copenhague avec une équipe globale du Bureau Mondial du Scoutisme.

Depuis le lancement en octobre 2013 du « nouveau scout.org », le BMS a reçu de nombreux et très constructifs commentaires des utilisateurs, des membres du CMS, de la FSM, des Comités régionaux du Scoutisme et des différents bureaux du Bureau Mondial du Scoutisme.

Sélection du fournisseur de services et implication du CMS et de la FSM

Comme déjà détaillé, le nouveau scout.org est une fusion qui a été créée en utilisant le contenu et les fonctionnalités de deux sites existants (scout.org et scoutmessenger.org) ainsi qu'en y ajoutant de nouvelles fonctionnalités. Le choix du fournisseur de services remonte à 2011, lorsque la CDC a évalué trois options possibles pour réaliser le Réseau MdIP : une solution en interne avec l'expertise disponible au sein du BMS et deux solutions avec des fournisseurs externes - une agence locale basée à Genève et une agence internationale. Après la variante interne soit écartée sur la base de l'absence de savoir-faire et de ressources humaines disponibles, le fournisseur local a obtenu le contrat. Cependant, après un délai raisonnable, il a été conclu en 2012 que le fournisseur choisi n'était pas capable de gérer un tel projet et le contrat lui a été retiré et proposé à l'agence internationale, qui reste à ce jour sous contrat.

2. Le nouveau site web axé sur les Scouts en tant qu'individus

Considérations afin d'ajouter une dimension axée sur l'utilisateur à scout.org, en plus d'un contenu structurel et institutionnel de l'organisation

La fonctionnalité de base de ce nouveau site, telle que discutée dans les Ateliers régionaux entre juin et août 2013, comprend trois axes distincts :

- Un site web axé sur l'utilisateur, qui permet aux jeunes gens et aux responsables du monde entier d'échanger des idées et des projets entre eux, qui sont ainsi multipliés et l'impact sur les communautés locales de fait amplifié ;
- Un site institutionnel (la rubrique « A propos du Scoutisme »), y compris un certain nombre de pages statiques avec des informations sur le Scoutisme mondial pour le grand public. Vous noterez que dans les pages de gouvernance (cf. <http://scout.org/wosm>) il y a une référence spécifique au fait que l'OMMS a comme membres les Organisations Scoutes Nationales (OSN) ;
- Un Intranet, développé pour la communication institutionnelle de l'OMMS pour les représentants officiels de ses membres (OSN) et ses propres organes (aux niveaux mondial et régional).

Le groupe de pilotage du CMS nous a confirmé qu'en effet, une nouvelle dimension a été ajoutée à scout.org – le contenu axé sur l'utilisateur – en plus d'une révision du contenu corporatif et institutionnel existant dans l'ancien scout.org. En regardant le paysage de l'Internet d'aujourd'hui, il y a un accent accru très clair dans le monde entier sur l'individu et sa capacité à partager de façon interactive, contrairement à des sites web d'information statique à sens unique. En dehors de cela, le Groupe de pilotage a également souligné que le contenu amené par l'utilisateur lui-même permet à l'OMMS de réaliser une approche unifiée de scoutmessengers.org et scout.org, assurant ainsi que l'un des objectifs clés du projet MdIP soit atteint.

scout.org permet aux Scouts en tant qu'individus de se connecter entre eux

Cette nouvelle dimension axée sur l'utilisateur de scout.org permet en premier lieu aux Scouts en tant qu'individus de se connecter entre eux (contrairement à l'idée que l'OMMS vise à cibler « directement » les Scouts) et de cette manière peuvent être inspirés par de nouvelles idées et projets novateurs pouvant être mis en œuvre dans leur communautés locales. Le Groupe de pilotage a en outre souligné que ce concept a été soigneusement expliqué au cours des ateliers et consultations, avec chaque Région de l'OMMS. Ces derniers avaient été organisés pendant la phase de développement du nouveau scout.org à la suite desquels aucune réaction négative n'a été reçue à la connaissance du Groupe de pilotage.

Dans sa lettre, le Comité Européen du Scoutisme a demandé au Groupe de pilotage du CMS de clarifier la base formelle de la nouvelle plate-forme interactive sur scout.org. Dans sa réponse, le Groupe de pilotage se réfère aux résolutions pertinentes de la Conférence Mondiale du Scoutisme, qui dans le passé a demandé que le CMS et le DMS améliorent les possibilités d'échange mutuel d'informations et des bonnes pratiques ainsi que l'implication des jeunes dans nos communications (cf. par exemple les résolutions 10(90, 7/11, 8/11 et 14/11). En outre, en réponse à notre demande concernant la base formelle, le Groupe de pilotage se réfère également à la Constitution de l'OMMS, qui définit comme l'objectif de l'organisation « ... la promotion du Mouvement Scout à travers le monde (...) en facilitant son expansion et développement » (Art IV lit 2 Const OMMS). Elle indique aussi clairement que la fonction du BMS est, entre autres, « ...de fournir les services nécessaires à la promotion du Mouvement Scout à travers le monde... » ainsi que « ... de maintenir des relations avec les organisations membres et à les aider à développer le Scoutisme... » (Art XIX lit b et c Const OMMS).

Le Groupe de pilotage voit le nouveau scout.org comme une approche novatrice, en avance sur l'approche de beaucoup d'OSN, ce qui assure que le Scoutisme mondial prend pleinement avantage du monde numérique du 21^{ème} siècle pour augmenter l'impact du Scoutisme mondial sur les communautés locales.

3. Le contexte institutionnel du nouveau site web

La fonctionnalité Intranet a été introduite récemment dans le nouveau scout.org comme un espace dédié à la communication institutionnelle de l'OMMS pour les représentants officiels de ses membres (OSN) et ses propres organes (au niveaux mondial et régional). L'OMMS estime que c'est le bon endroit pour télécharger le contenu institutionnel pour deux raisons :

- Il est conservé dans un même espace en ligne avec une navigation facile ;
- Il est maintenu à part du reste du site qui, lui, est accessible au grand public (il n'est pas approprié qu'un certain contenu institutionnel soit partagé dans le domaine public où la presse, les médias et d'autres partenaires externes ont libre accès).

La majorité de ce contenu institutionnel a déjà été déplacé dans l'Intranet sous les rubriques « services » et « circulaires ». Toutes les résolutions de la Conférence ont été transférées dans une rubrique « résolutions » sous la rubrique « services ». Une nouvelle rubrique intitulée « Règlement interne » contribuera à augmenter la transparence, ce qui avait été demandé par les OSN. Cette rubrique regroupera toutes les décisions du Comité Mondial du Scoutisme dans une base de données facilement consultable et indexée par ordre alphabétique.

Si un contenu institutionnel doit être partagé avec un public plus large, l'équipe de communication sera chargée de produire un document de communication sur le sujet (cela pourrait être sous la forme d'une circulaire ou une annonce dans l'Intranet), mais avec une articulation et du support audio-visuel appropriés pour améliorer la lecture dans le domaine public.

Récemment, une nouvelle version optimisée de la page d'accueil a été lancée qui offre aux utilisateurs la possibilité de choisir différents pages d'accueil, incluant un flux de messages sur des nouvelles institutionnelles, des notices d'événements, des informations concernant la bibliothèque en ligne etc.

4. Contrôle du contenu dynamique irrégulier ou inapproprié

L'équipe de communication du BMS a mis en place le système de contrôle suivant pour gérer les contenus inappropriés :

- 1) Mollom (le même qu'utilise Twitter), un logiciel tierce partie pour prévenir le spam, a été installé. Ce logiciel se charge de :
 - a. Détruire tous les messages spam téléchargés par des robots ou des logiciels malveillants ;
 - b. Détruire tout contenu contenant : nudité, blasphème, violence ou mauvaise langage ;
 - c. Identifier des articles publiés à caractère douteux et d'en informer l'administrateur si tel est le cas.
- 2) Le feedback social – un outil très puissant sur un site comme scout.org, où les nouveaux utilisateurs s'inscrivent tous les jours, est de faire usage de leur capacité à identifier du contenu inapproprié. Tout le contenu qui peut être publié sur le site par les utilisateurs peut être marqué comme étant inapproprié, y compris les auteurs eux-mêmes (sur la base de ce qu'il publie dans leur profil). Un courriel indiquant le marquage est immédiatement et automatiquement envoyé à l'équipe de modérateurs.

- 3) Une équipe de modérateurs a été créée pour scout.org, ses membres venant des tous les bureaux du Bureau Mondial du Scoutisme. Ce groupe travaille dans un esprit de complémentarité à travers les différents fuseaux d'horaires, assurant ainsi qu'il y a toujours quelqu'un activement en train de surveiller le site et du contenu signalé comme inapproprié. Le rôle de cette équipe de modérateurs est :
- a. De visiter le site web quotidiennement et d'identifier quelconque contenu de caractère inapproprié ;
 - b. En réponse à tout contenu marqué comme inapproprié, d'avoir le droit de l'effacer immédiatement ;
 - c. D'écrire aux auteurs lorsque leur contribution a été éliminé pour des raisons éditoriales (non respect de la sensibilité culturelle, qualité médiocre, etc.), à moins que le contenu soit identifié comme étant du spamming, du phishing ou une tentative d'un autre usage illicite du web – dans ces cas le contenu est simplement éliminé et l'auteur bloqué.

5. Stratégie du niveau mondial dans le domaine de la communication

L'importance d'une stratégie globale de communication cohérente et synchronisée pour l'OMMS est bien comprise et est une des priorités du Secrétaire général. Le recrutement d'un nouveau Directeur global en charge de la communication et des relations externes est en bonne voie, mais comme vous le savez, le processus a subi des retards en raison de la relocation du BMS et le départ de l'ancien directeur. Le Secrétaire général prévoit à ce que ce dernier membre de l'équipe de direction du BMS soit à bord dans un futur proche.

Entre temps, les projets principaux dans le domaine de la communication sont dirigés par Christophe Lécureuil (un consultant externe) en étroite collaboration avec les autres directeurs globaux et les équipes de communication du BMS du siège et des bureaux régionaux. Une réunion des équipes de la communication de l'OMMS a eu lieu à Kandersteg en mars 2014, pour travailler davantage sur une approche holistique dans ce domaine et pour résoudre de nombreux problèmes opérationnels actuels.

Le Groupe de pilotage souligne qu'il est très clair que l'une des premières tâches du nouveau Directeur global en charge de la communication et des relations externes sera de développer une stratégie de communication durable et à long terme avec un accent sur une approche intégrée des objectifs, de la messagerie et de l'engagement des parties prenantes aux niveaux mondial et régionaux.

6. Conclusion

En tant que Région Européenne nous sommes heureux que le Groupe de pilotage du CMS reconnaisse que le développement d'une nouvelle présence numérique est un processus interactif et que le site web actuel ne sert pas encore complètement toutes les audiences potentielles.

Nous allons, en consultation avec nos OSN, continuer à soutenir l'équipe du siège du BMS dans leur effort à porter des améliorations au site web et nous allons collaborer étroitement avec le CMS pour assurer la mise en place d'une stratégie de communication de l'OMMS efficace, transparente et dynamique qui n'oublie pas les questions des relations extérieures.

Nous restons à votre disposition pour toutes clarifications supplémentaires.

Avec nos salutations cordiales



Dr Andrea Demarmels
Président
Comité Européen du Scoutisme



David McKee
Directeur Régional
Bureau Européen du Scoutisme – Bureau Régional Européen