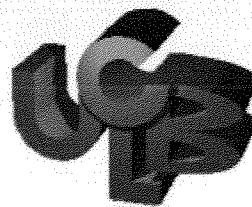


Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques



Université Claude Bernard Lyon 1  
43, boulevard du 11 Novembre 1918  
69622 VILLEURBANNE CEDEX

## DESS en Ingénierie Documentaire

Rapport de stage

### ETUDE PREALABLE A LA MISE EN PLACE D'UN INTRANET

**Annie FOUJOLS**

sous la direction de

**Marion ROBIN**

Sous Directrice chargée des prestations et de l'informatique  
Caisse Primaire d'Assurance Maladie  
de Saint-Etienne

**Année 1999-2000**

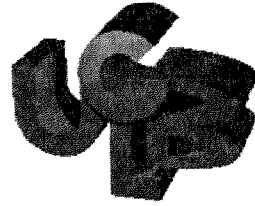
BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



814177D



**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**



**Université Claude Bernard Lyon 1  
43, boulevard du 11 Novembre 1918  
69622 VILLEURBANNE CEDEX**

**DESS en Ingénierie Documentaire**



**Rapport de stage**

**ETUDE PREALABLE A LA MISE EN PLACE D'UN INTRANET**

**Annie FOUJOLS**

sous la direction de

**Marion ROBIN**

Sous Directrice chargée des prestations et de l'informatique  
Caisse Primaire d'Assurance Maladie  
de Saint-Etienne

**Année 1999-2000**

# **ETUDE PREALABLE A LA MISE EN PLACE D'UN INTRANET**

Annie FOUJOLS

DESSID 1999-2000

## **RESUME**

Afin d'utiliser les technologies web en matière de communication et de diffusion d'information, la Caisse Primaire d'assurance Maladie de Saint-Etienne a souhaité créer un intranet.

Ce rapport présente l'étude préalable et les premières étapes de conception du site web.

## **MOTS-CLES**

Internet – intranet – site web – réseau local.

## **ABSTRACT**

To use web technologies for communication and information dissemination, the Saint-Etienne Social Security organism wished to create an intranet.

That report presents the previous investigation and first steps to design the web site.

## **KEYWORDS**

Internet – intranet – web site – local area network (LAN).

## REMERCIEMENTS

à Eric LE BOULAIRE  
Directeur Général de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Saint Etienne  
pour m'avoir permis de faire ce stage

à Marion ROBIN  
Sous Directrice chargée des prestations et de l'informatique  
Maître de stage  
pour son suivi attentif au cours du stage

à Monique DURAND  
Responsable du service Documentation  
pour son concours  
et à ses collaborateurs et au personnel du service Communication externe  
pour leur accueil lors des premières semaines de stage

à l'ensemble des responsables d'unités et des secrétaires  
qui ont été associés aux études préalables  
pour leur disponibilité et leur participation

à Louis BELLE  
Responsable du service Informatique  
et à ses collaborateurs, Dominique GALLOT et Jean Pierre DELORME  
pour leur implication et leur concours actif

à Maguy GOEURIOT  
Responsable du secteur Gestion des Ressources Humaines  
et à ses collaboratrices Martine DUCLOS, Christine OGONOWSKI  
Sylvie PASCAUD, Isabelle DENIS  
pour leurs précieux conseils et leur collaboration

à Guy VINCENT  
Service Communication Externe  
pour son concours

et,  
à Marie France PEYRELONG  
Maître de conférences à l'Ensib  
pour sa disponibilité et ses conseils.

# Table des matières

<i>Table des illustrations</i>	<b>2</b>
<i>Introduction</i>	<b>3</b>
<i>1 Le projet intranet au sein de la caisse primaire</i>	<b>4</b>
1.1. Présentation de la CPAM	<b>4</b>
1.2. La mission et son contexte	<b>9</b>
1.3. La méthodologie suivie	<b>10</b>
<i>2 L'Analyse de l'existant</i>	<b>14</b>
2.1. L'environnement informatique	<b>14</b>
2.1.1 L'équipement matériel	14
2.1.2 Les logiciels	15
2.1.3 Les compétences	15
2.2 L'état des lieux	<b>16</b>
2.2.1 Le panorama des TIC de l'organisme	16
2.2.2 Les pratiques et comportements vis à vis des TIC	19
2.2.3 La production et la diffusion de l'information et de la documentation internes	20
2.3. L'analyse des besoins et des attentes	<b>23</b>
<i>3. Le cadrage de la solution</i>	<b>26</b>
3.1. Les études d'orientation	<b>26</b>
3.1.1 Les éléments d'opportunité	26
3.1.2 Les éléments de faisabilité	27
3.2. Le scénario retenu	<b>28</b>
<i>4. La conception et l'implémentation du site</i>	<b>31</b>
4.1 La description fonctionnelle : l'organisation des contenus	<b>31</b>
4.2 La charte intranet	<b>33</b>
4.2.1 Accès aux informations – navigation	33
4.2.2 Eléments graphiques	36
4.2.3 Eléments techniques	37
4.2.4 Règles éditoriales	38
4.3 La réalisation de la maquette	<b>39</b>
4.4 La publication du site	<b>46</b>
<i>Conclusion</i>	<b>47</b>
<i>Bibliographie</i>	<b>49</b>
<i>Glossaire</i>	<b>51</b>
<i>Annexes</i>	<b>62</b>

# Table des illustrations

Chapitre 1 :	Figure 1 :	Présentation schématique du Régime Général de Sécurité Sociale et de la Branche Maladie	4
	Figure 2 :	Organigramme de la Caisse Primaire d'assurance Maladie de Saint-Etienne	7
Chapitre 4 :	Figure 1 :	Page d'accueil du site	40
	Figure 2 :	Page rubrique	41
	Figure 3 :	Page de sommaire des produits périodiques	42
	Figure 4 :	Page de produit périodique	43
	Figure 5 :	Page sommaire d'une sous-rubrique	44
	Figure 6 :	Page des nouveautés sur le site	45

# Introduction

Internet\* <sup>1</sup> connaît un développement très important depuis quelques années. Les entreprises et les administrations se sont positionnées sur ce réseau et en utilisent les services, notamment, nombre d'entre elles possèdent un site web\*.

Ces structures utilisent également les protocoles\* de communication et les technologies internet au sein même de leur réseau\* local privé, d'où l'émergence du concept d'intranet\*.

Ce contexte est celui de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Saint-Etienne qui envisage aujourd'hui d'avoir recours à l'intranet pour ses besoins de publication d'information et de mise en ligne de documentation.

Après une présentation de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, de la mission et de la méthodologie suivie, sont exposés dans ce mémoire les résultats des études préalables, l'étape de cadrage de la solution puis la conception et l'implémentation d'une maquette de site web.

---

<sup>1</sup> Les termes repérés par un astérisque sont définis dans le glossaire

## 1 Le projet intranet au sein de la caisse primaire

### 1.1. Présentation de la CPAM

La caisse primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de Saint-Etienne est l'une des 129 caisses de la Branche Maladie du Régime Général de Sécurité Sociale pilotée par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS).

Branches Maladie	Branches Vieillesse	Branches Famille	Branches recouvrement	Organismes communs
CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE DES TRAVAILLEURS SALARIES  <b>CNAMTS</b>	CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE VIEILLESSE DES TRAVAILLEURS SALARIES  CNAVTS	CAISSE NATIONALE D'ALLOCATIONS FAMILIALES  CNAF	AGENCE CENTRALE DES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE  ACOSS	UNION DES CAISSES NATIONALES DE SECURITE SOCIALE  UCANSS   16 CENTRES REGIONAUX DE FORMATION ET DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL CRFPP
CAISSES REGIONALES D'ASSURANCE MALADIE  <b>16 CRAM</b>				
15 CENTRES DE TRAITEMENT INFORMATIQUE		7 CENTRES REGIONAUX DE TRAITEMENT INFORMATIQUE	8 CENTRES REGIONAUX DE TRAITEMENT INFORMATIQUE	
CAISSES PRIMAIRES D'ASSURANCE MALADIE          <b>129 CPAM</b>		CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES          125 CAF	UNIONS DE RECOUVREMENT DES COTISATIONS DE SECURITE SOCIALE ET D'ALLOCATIONS FAMILIALES  105 URSSAF	

**Figure 1 – Présentation schématique du Régime Général de Sécurité Sociale et de la Branche Maladie.**



## Missions - activités

La mission principale de l'Assurance Maladie est de permettre à tous les assurés sociaux et à leur famille d'accéder à des soins de la meilleure qualité possible.

La Caisse primaire d'assurance maladie de Saint-Etienne assure localement cette mission au travers des activités suivantes :

- L'immatriculation et affiliation des assurés
- Le remboursement des dépenses de santé et la compensation de la perte de salaire en cas d'arrêt de travail (risques maladie - maternité - invalidité - décès - accidents du travail et maladies professionnelles) pour les 512 500 bénéficiaires de la circonscription couverte (le centre et le sud du département de la Loire).

Le volume de prestations versées dans ce cadre par l'organisme a été de 5 938 118 000 francs en 1999, ce qui représente un peu plus de 1% des dépenses de prestations de l'Assurance Maladie au plan national.

- L'action sanitaire et sociale s'articulant autour des interventions suivantes :
  - l'apport d'aides individuelles aux assurés sous forme de prestations supplémentaires et de secours, et le versement de subventions aux associations oeuvrant dans le domaine de la santé, pour un montant global annuel en 1999 de 19 860 000 francs.
  - la gestion directe de 6 Cabinets dentaires (CD) ayant réalisé en 1999 un chiffre d'affaires de 10 520 071 francs.
- La prévention de la maladie :
  - la gestion directe d'un Centre d'examens de santé (CES) ayant réalisé 12 504 bilans de santé en 1999.
  - la participation ou l'organisation de campagnes d'information (grippe, tabagisme, alcoolisme...), d'actions de dépistage (cancer du sein,...) et d'hygiène bucco-dentaire correspondant à un montant de 14 175 000 francs en 1999.

Dans le cadre de ces différentes activités, une CPAM applique des textes législatifs, réglementaires ainsi que des directives susceptibles d'évolutions plus ou moins lourdes et fréquentes et dont la prise en compte doit être effectuée dans des délais parfois réduits. Il en résulte diverses incidences sur les missions, les méthodes de travail, le système d'information, etc... La dernière étape majeure à laquelle les CPAM ont du faire face a été la mise en place de la Couverture Maladie Universelle (CMU) .

### **Perspectives de l'organisme**

La Caisse Primaire décline actuellement, en un Projet Local, les trois axes du Projet de la Branche Maladie, arrêté par la CNAMTS, pour la période 2000-2003. Ces trois axes sont : production automatisée des remboursements, prise en compte du service attendu et régulation des dépenses de soins. Ils donnent lieu à 31 actions prioritaires au titre desquelles, par exemple, le développement des feuilles de soins électroniques, la démarche qualité de service, la mise en place de plates forme de services et de conseils destinées aux assurés et aux professionnels de santé, les actions de prévention et de traitement de la précarité, etc...

L'enjeu de ce projet pour les organismes est de passer d'un rôle d'organisme payeur à celui d'acteur du système de soins, l'objectif étant l'amélioration de la qualité de soins et de l'accès aux services de santé en maîtrisant la tendance à l'accroissement des coûts par une meilleure cohérence de fonctionnement.

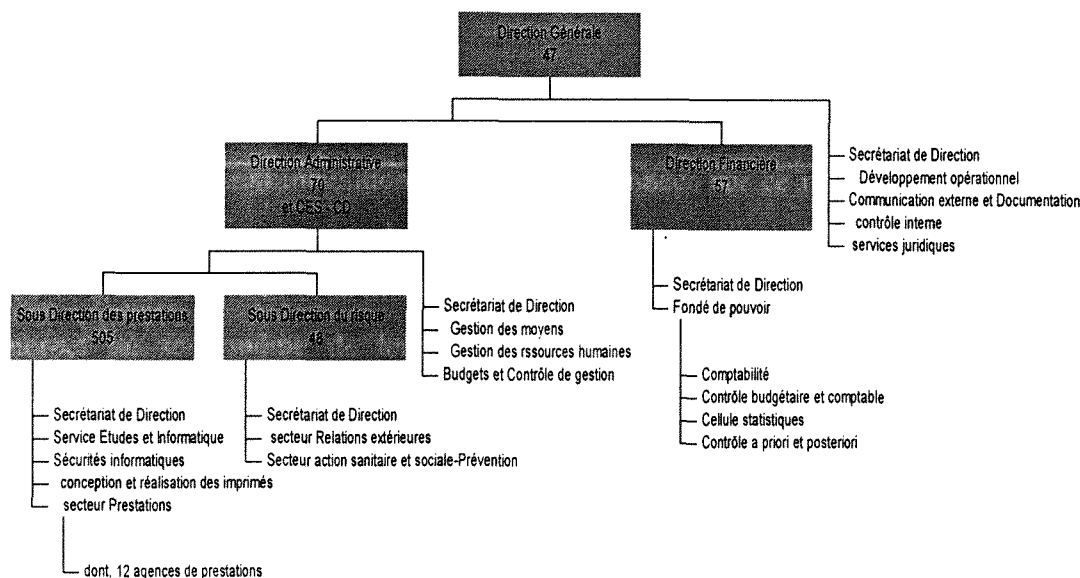
### **Structures - organisation**

Juridiquement, les caisses primaires sont des organismes de droit privé chargés de l'exécution d'une mission de service public : dans ce cadre, chaque organisme est doté de structures de fonctionnement et de financements propres.

Pour sa part, l'organisme stéphanois est géographiquement décentralisé : 6 implantations sur la ville de Saint-Etienne, 8 implantations fixes sur le reste de la circonscription couverte, auxquelles s'adjoignent plus de 70 permanences.

L'organisme est structuré en cinq branches d'activité : Direction Générale, Direction Financière, Direction Administrative, Sous Direction des Prestations, Sous Direction du Risque.

L'organigramme ci-après présente les principaux secteurs de l'organisme.



**Figure 2 – organigramme de la CPAM de Saint-Etienne**

Il est à noter que les implantations géographiques et les structures sont l'objet de fréquents réaménagements dans un double souci d'économies de gestion et d'ajustements nécessaires aux évolutions de missions.

### Moyens humains

Les principales caractéristiques et tendances en matière de personnel sont la diminution progressive des effectifs depuis près de vingt ans (départs naturels et pas ou peu d'embauches), le vieillissement des salariés, le déséquilibre de la pyramide des âges, la féminisation du personnel et un fort taux de contrats à temps partiel.

Précisément, au 1<sup>er</sup> juin 2000, l'organisme comptait 727 salariés en contrats à durée indéterminée auxquels s'ajoutent 23 salariés du Centre d'Examens de Santé (CES) et 20 salariés des Cabinets Dentaires (CD).

Au 31 décembre 1999, la moyenne d'âge était de 45,5 ans et l'ancienneté moyenne de 23,5 années. Seuls 30 salariés de la CPAM ont moins de 30 ans dont 7 de moins de 25 ans.

Le personnel est féminisé à 78 %.

Le taux de temps partiel est de 25 %.

44% des salariés ont un niveau d'études égal ou supérieur au Bac.

Le personnel (hors CD et CES) se répartit en : 5 agents de Direction, 116 cadres management ou techniques, 104 emplois intermédiaires et 502 agents d'exécution.

### **Moyens budgétaires**

Très schématiquement, les moyens budgétaires (en fonctionnement et investissement) font l'objet d'une dotation allouée annuellement par la CNAMTS dans le cadre d'un contrat, le Contrat Pluri-annuel de Gestion (CPG), négocié sur quatre ans entre l'organisme national et chaque Caisse Primaire.

Le budget de la Caisse Primaire de Saint-Etienne était en 1999 de 234 067 869 francs en fonctionnement et de 7 693 667 francs en investissement.

### **Moyens informatiques**

Les moyens informatiques des organismes locaux sont cadrés par un schéma Directeur National 2000-2004 et font l'objet de procédures budgétaires ad hoc.

Une CPAM assure ses missions en utilisant plusieurs systèmes de production, entre autres, saisie sur équipements répartis, télétransmissions (saisie tiers et justificatifs papier parallèles) et feuilles de soins électroniques (Sesam-Vitale).

Des centres régionaux informatiques assurent les traitements et l'éditique.

Dans le cadre du budget annuel, les acquisitions (matériels, logiciels, travaux informatiques, conception/développement) font l'objet d'un Plan d'Equipement Informatique (PEI) et sont financées par des crédits spécifiques accordés, sur présentation de dossiers argumentés ou, dans le cadre de programmes décidés nationalement. Par ailleurs, la CPAM dispose d'une dotation annuelle qu'elle peut utiliser librement à hauteur de 60 000 francs TTC par opération.

Le montant du PEI 1999 était de 4 054 412 francs.

En résumé, la CPAM est un organisme qui doit faire face, dans un contexte d'économies de gestion, à de fortes évolutions telles que des adaptations constantes de la législation et de la réglementation appliquées, des adaptations des outils de production, la prise en charge de nouvelles missions. Ces éléments ont pour conséquences de nombreux mouvements internes de locaux, de structures, de personnels.

## 1.2. La mission et son contexte

La demande de la Direction de la CPAM était de procéder à une **étude préalable à la mise en place d'un "intranet pour les besoins d'information, de documentation ou de services en ligne"** de l'organisme aux fins d'amélioration de l'efficacité globale des salariés.

J'ai constaté que le projet n'était rattaché à aucun service ou groupe de travail. Ce thème ne relevait pas d'une demande d'utilisateurs potentiels et aucun démarrage d'expérience n'était enregistré dans l'organisme.

Il s'agissait réellement d'une toute première approche du sujet devant être traité dans un cadre transversal.

Une proposition commerciale avait été étudiée dès avril s'agissant d'un outil de création de site intranet, PUBLIGEN d'ADVANTYS, reposant sur la technologie Active Server Page\* (ASP) de Microsoft. Aucune suite n'avait été donnée dans l'attente de l'étude préalable.

Aucun élément budgétaire n'était spécifiquement envisagé sur ce dossier.

Il convient de préciser que la demande de la Direction de la CPAM de Saint-Etienne se situe dans le cadre de la mise en place d'un intranet institutionnel par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des travailleurs salariés :

- Le serveur web de l'Assurance Maladie dont l'appellation au sein de l'Institution est Medi@m, est en place depuis deux ans.
- Une messagerie, baptisée Hermès 2, permettant les échanges de courrier électronique au sein du réseau constitué par la CNAMTS et les organismes locaux, ainsi qu'à l'intérieur de chaque caisse primaire a été déployée depuis avril 2000.

La mission confiée comportait également des volets organisation et gestion relatifs à cette messagerie.

Il est à noter, pour information, que parallèlement à l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC\* ou TIC) au sein même des organismes, près d'un tiers des CPAM propose un site web sur internet à destination des différents publics de l'Assurance Maladie : ces créations sont récentes, par exemple, le site de la CNAMTS a été ouvert mi 1999.

Pour sa part la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Saint-Etienne propose un site à destination des professionnels de santé depuis avril 2000. La conception, la réalisation, l'hébergement, la mise à jour de ce site ont été confiés à un prestataire extérieur. Il est à noter que la prestation se révèle non satisfaisante quant à la mise à jour des informations.

### 1.3. La méthodologie suivie

Préalablement au démarrage de la démarche, j'ai été invitée par la Sous Directrice des Prestations, maître de stage, à prendre connaissance d'une méthodologie de conduite de projet intranet sur le site Intranet web France. Ces informations ont complété les éléments dont je disposais, issus des cours du DESSID et de différents ouvrages ou sites web -présentés dans la bibliographie- que j'ai pu consulter sur ces points.

Le cadre de l'étude est la Caisse Primaire proprement dite, hors Cabinets Dentaires et Centre d'examens de Santé.

Les étapes, le planning, les moyens d'investigation et les méthodes de travail ont été les suivants :

	Les étapes	Le planning	Les moyens d'investigation - les méthodes
1	Analyses préliminaires	5 au 23 juin	<ul style="list-style-type: none"><li>- Discussions informelles avec les responsables Documentation, Informatique, Communication externe et interne</li><li>- Recherche de documents internes</li><li>- Prise de connaissance rapide des NTIC de l'organisme (messagerie - site intranet national - site internet à destination des professionnels de santé)</li><li>- Contacts téléphoniques avec d'autres organismes de l'Institution</li></ul>
2	Analyse de l'existant	26 juin au 19 juillet	<ul style="list-style-type: none"><li>- 19 entrevues avec 5 agents de Direction et un échantillon de 14 cadres</li><li>- 6 séances de travail plus spécifiquement orienté sur le volet organisationnel de la messagerie avec, 7 secrétaires de Direction, l'administrateur messagerie, le cadre coordonnateur des activités du secrétariat de Direction</li><li>- 4 séances de travail avec le responsable informatique</li></ul>
3	Analyse des besoins		<ul style="list-style-type: none"><li>- étude de 5 intranets institutionnels</li><li>- visite d'une CPAM ayant mis en place un intranet de communication depuis début 2000</li><li>- analyse de quelques circuits internes de production-diffusion d'informations et de documentations</li></ul>

4	Etudes d'orientation et cadrage de la solution	20 juillet au 3 août	- synthèse des éléments issus des étapes précédentes Et, - 2 entrevues avec le directeur général et la Sous Directrice des Prestations (maître de stage)
5	Description fonctionnelle de l'intranet	2 <sup>ème</sup> semaine août	- Collaboration avec le service informatique
6	Réalisation d'une maquette test	10 août au 15 septembre	- Contacts informels avec de « pré-utilisateurs » (service Documentation et Communication Interne) - Présentation de la maquette à la Sous Directrice des Prestations puis au Directeur Général
7	Préparation du lancement officiel du projet	A partir 15 septembre	

La première étape du stage a consisté à réunir un premier niveau d'informations sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication dont dispose l'organisme.

Cette étape n'a pas été facile à conduire, les informations étant disséminées au niveau de différents acteurs de la caisse : aucun responsable, pris isolément, n'a pu être « personne ressource » sur un sujet donné, messagerie Hermès ou site Medi@m par exemple. J'ai trouvé certaines réponses en questionnant téléphoniquement d'autres caisses primaires.

Compte tenu des observations que j'ai pu faire dès cette première étape, la pratique d'entretiens avec les agents de Direction, des cadres représentatifs de toutes les branches de l'organisme et les secrétaires de Direction a été préférée, pour les phases 2 et 3, à un recours à un questionnaire éventuellement plus large, et ce, pour deux raisons principales que je développe dans la suite de ce rapport au paragraphe 2.2 : d'une part, l'introduction des TIC dans l'organisme est très récente, et d'autre part, ces outils sont quasiment réservés actuellement aux catégories de salariés qui viennent d'être cités. Aussi il m'est apparu nécessaire de privilégier une formule de contacts directs permettant d'échanger, d'expliquer, de "sentir" l'approche réelle des outils, voire, de repérer des éléments freins ou au contraire moteurs dans ce dossier.

J'ai constitué l'échantillon de la façon suivante : j'ai choisi les cadres que j'ai rencontrés par rapport à leur représentativité d'unités plus particulièrement productrices ou, au contraire, plus spécifiquement utilisatrices de produits d'information et de documentation. Néanmoins chaque cadre a été invité à se positionner sous les deux angles, en producteur/diffuseur d'informations et en utilisateur.

Une représentativité des cinq branches de l'organisme a aussi été recherchée.

Les entretiens ont été conduits à partir d'un conducteur générique, présenté en annexe 1, qui a été adapté pour chaque catégorie de salariés rencontrés.

Les grilles d'entretien ont été transmises à chaque personne concernée quelques jours avant le rendez-vous fixé.

J'invitais chacun à aller consulter des sites intranet développés par d'autres caisses primaires.

Par ailleurs, j'avais joint des documents : un support présentant les acteurs d'un projet intranet (annexe 2) et un support relatif aux opportunités et risques d'un projet intranet <sup>2</sup> (à l'attention des agents de Direction uniquement).

Chaque entretien a eu une durée d'environ deux heures.

Ces entretiens visaient à alimenter, à la fois, l'état des lieux (introduction/utilisation des TIC dans l'organisme, pratiques personnelles autour de ces outils, circuits d'informations) ainsi que l'analyse des besoins et des attentes par rapport à la mise en place d'un intranet.

Cette phase a été complétée par l'étude de cinq intranets institutionnels (s'agissant de la nature des contenus notamment).

Enfin, j'ai souhaité faire une visite auprès d'une Caisse ayant mis en place un site depuis quelques mois avec des moyens internes. Un contact a ainsi été possible début juillet entre l'équipe informatique de Saint-Etienne, moi-même et le webmestre\* de l'organisme en question.

Le travail sur l'opportunité, la faisabilité et le cadrage du scénario retenu a été réalisé fin juillet et début août par des validations successives lors d'entrevues avec les décideurs de l'organisme, sur la base des éléments dégagés suite aux analyses de l'existant et des besoins.

La maquette réalisée a été présentée à des "pré-utilisateurs" et à la Direction entre le 30 août et le 8 septembre.

---

<sup>2</sup> GOUDAILLIER, J.M. - Retours d'expériences pratiques liées à l'introduction des NTIC : maîtrise des risques et des opportunités [en ligne] – Cap Gemini, 1998 - disponible sur Internet, [visité le 14 juin 2000], <URL : [http://www.insup.org/point/def\\_risq.htm](http://www.insup.org/point/def_risq.htm)>



A la demande de la Direction, au cours des phases 1 à 3, une étude plus particulièrement orientée sur les aspects organisationnels de la messagerie a été conduite. Les propositions portent essentiellement sur l'organisation des boîtes aux lettres, les circuits de courrier et l'équipement micro-ordinateur des secrétariats de Direction. Un rapport a été établi et remis au demandeur fin juillet.

Enfin, il est à noter que j'ai effectué ce stage au sein de mon organisme employeur.

Si cela facilite la prise de connaissance générale de l'entreprise, c'est par contre, un handicap dans une démarche de type audit, au moment de l'analyse de l'existant et de l'analyse des besoins, dans la mesure où la prise de recul nécessaire à une synthèse n'est pas aisée à réaliser.



## 2 L'Analyse de l'existant

### 2.1. L'environnement informatique

Les matériels, logiciels et compétences susceptibles d'être mis à disposition d'un projet intranet ont été définis avec le responsable Informatique de l'organisme.

#### 2.1.1 L'équipement matériel

##### *Caractéristiques du réseau :*

Il est à noter que suivant les directives actuelles de la CNAMTS, le réseau de l'Assurance Maladie (RAMAGE) n'est pas relié à internet.

Le réseau du Siège de l'organisme est de type Ethernet\* (débit\* de 10 Mbps\*). Le protocole par défaut est TCP-IP\*

L'architecture actuelle du réseau étendu de l'organisme est de type étoilé : ce réseau est géré par le Centre Régional de Traitement Informatique. Un multiplexeur\* implanté au siège de l'organisme dispose d'un vis à vis chez France Telecom, qui dispatche les canaux d'une ligne unique (2 Mbps) vers les différents sites extérieurs (liaisons de 64 ou 128 kbps), ainsi que vers le Centre Régional de Traitement Informatique (liaison de 256 kbps).

L'organisme dispose de 11 serveurs sous UNIX et de 21 serveurs Windows NT dont 14 dans les sites extérieurs.

##### *Plate forme et système d'exploitation pour le projet intranet :*

Une plate forme sous Windows NT4 Pack 6 a été dédiée au projet intranet.

##### *Caractéristiques des micro-ordinateurs des utilisateurs :*

Les salariés de l'organisme sont dotés de « Postes Multi-Fonctions » (PMF), interface unique, sous Windows 95, permettant d'accéder aux outils bureautiques (WORD et EXCEL 97 sur tous les postes), ainsi qu'aux outils de production, à la télématique (émulation Minitel) et à quelques produits documentaires accessibles sur le réseau.

Le déploiement d'un PMF par salarié sera quasiment effectif fin septembre 2000, soit un parc de 717 postes.

Les PMF mis à disposition présentent les caractéristiques suivantes : des écrans de 14'', 17'' et, essentiellement des 15'', avec une résolution\* 800x600 en 256 couleurs.

Les outils de téléchargement\* sont installés sur quelques postes.

### **2.1.2 Les logiciels**

#### *Le logiciel serveur :*

C'est l'application Microsoft Internet Information Server version 4.0 (IIS 4), le serveur web conçu pour Windows NT Server, qui a été installée. IIS4 supporte, entre autres, les protocoles HTTP\* (Hypertext transfert Protocole) et FTP\* (File Transfert Protocole), et comprend notamment le moteur de recherche\* Index Server.

#### *Le logiciel client :*

Le navigateur\*, installé sur tous les postes de l'organisme, est Internet Explorer de Microsoft, version 4.0, et version 5 sur quelques postes.

NB : Navigator de Netscape (sous une version « bridée ») est installé uniquement sur une centaine de postes, ceux disposant d'une boîte aux lettres de courrier électronique.

#### *Les logiciels d'édition :*

Pour la gestion de site et la création de pages HTML\* (Hypertext Markup Language), l'organisme dispose du logiciel Frontpage 2000 de Microsoft. Paint Shop Pro 4 de Jasc a été utilisé pour la retouche d'images.

Globalement, c'est un environnement Microsoft qui a été défini pour le projet intranet de l'organisme.

### **2.1.3 Les compétences**

Les informaticiens de l'organisme ne possèdent pas a priori de compétences liées à un environnement internet, mais sont susceptibles de les acquérir sous réserve d'un plan de formation adapté. C'est un souhait du responsable informatique qui voit dans ce dossier une opportunité de réactiver et de réorienter l'activité de développement en perte de vitesse depuis quelques années.

Par ailleurs, l'organisme dispose des compétences de deux infographistes.

## 2.2 L'état des lieux

### 2.2.1 Le panorama des TIC de l'organisme

L'état qui suit liste succinctement les technologies de l'information et de la communication présentes dans l'organisme, il précise, pour les plus récentes, leur date d'introduction et évoque quels sont aujourd'hui les acteurs concernés et quel a été le contexte technique et organisationnel d'installation.

Une **messagerie** sur intranet (Hermès 2) est installée au sein de la CPAM depuis avril 2000 en remplacement, à la fois, d'une messagerie Minitel locale et d'une messagerie intranet qui s'articulait sur un serveur national ne supportant que 6 boîtes aux lettres par organisme.

La solution et la date d'installation ont été définies par l'organisme national et une dotation budgétaire spécifique a été attribuée en conséquence.

Le produit est la suite Netscape Suitespot (messaging server – enterprise server – collabra server – directory server), et le client Netscape Communicator Pro V 4.5.

L'installation du serveur de messagerie a été réalisée par un prestataire défini par l'organisme national. L'installation des postes client et l'administration sont assurées par le service Informatique de l'organisme. Deux personnes ont reçu une formation ad hoc.

Une centaine de boîtes aux lettres (BAL) nominatives ont été installées et sont essentiellement attribuées à des cadres et à des salariés occupant des emplois techniques spécifiques. L'objectif-cible d'une BAL par salarié semble être poursuivi par la Caisse Nationale.

Un support de formation a été construit par le service formation à partir d'un mode opératoire, initialement établi par le prestataire et validé par la maîtrise d'ouvrage nationale : ce support a été remis aux utilisateurs lors du déploiement local avec des explications dispensées par les informaticiens de l'organisme. Une information d'accompagnement a été réalisée via le journal interne « Infos Rapides ».

Compte tenu des conditions d'installation, la mise en place d'Hermès 2 n'a pas donné lieu à une étude d'organisation, et, les règles et conseils de gestion et d'utilisation sont en cours de définition.

Les unités extérieures et la plupart des unités du siège disposent d'un **fax**, et, depuis 1996, un **serveur bureautique** permet le partage de fichiers.

Une **dizaine d'accès internet**, concernant les agents de Direction et quelques services, ont été installés en fonction de besoins spécifiques, depuis novembre 1999.

Un **site intranet** national Medi@m a été mis à disposition par la CNAMTS fin 1998 (en remplacement d'une application videotext déployée fin 1996).

Il a pour vocation affichée de répondre à un double besoin, de communication en ligne, généraliste, rapide, accessible et d'une information professionnelle exhaustive.

Cet outil offre, entre autres, des possibilités de navigation hypertexte et de recherche sur bases de données (lois, décrets, arrêtés, circulaires, jurisprudence, législation "prédigérée" (guide de l'Assurance Maladie)), et des informations renouvelées sur des projets et des actions en cours, etc...

La mise à disposition nationale de Medi@m a donné lieu à des réunions de sensibilisation organisées régionalement à l'attention des directions et de quelques cadres d'organismes locaux. Des circulaires techniques accompagnaient cette opération.

L'installation de Medi@m au sein de la Caisse Primaire a ensuite été réalisée assez discrètement : cet outil n'a pas fait l'objet de réunions, ni d'information écrite d'accompagnement via le support interne «Infos Rapides ».

Medi@m est accessible sur les PMF de l'organisme par une barre d'icônes "production" et non par l'intermédiaire de la barre d'icônes "documentation", ce qui n'en facilite pas la découverte.

Des **produits documentaires développés dans l'organisme** sont mis à disposition sur le réseau et accessibles par une barre d'icônes "documentation" : Tarifs Distances Valeurs utiles à la liquidation des prestations, Répertoire interne et Liste des rues de Saint-Etienne.

Ces trois documents sont mis à jour par le service Documentation sur fichiers .doc ou .xls puis mis sur le réseau par le service informatique.

Les produits mis en ligne sont des extraits des documentations en question : les documents en version intégrale sont diffusés sous forme papier.

Il n'y a pas de statistiques de consultation.

Pour terminer ce panorama, il convient enfin de signaler que trois unités disposent de **CD-ROM** documentaires (essentiellement juridiques).

### **Principaux constats :**

Il apparaît, après ce panorama des TIC, que les choix nationaux (solutions – matériels - financement) cadrent les évolutions des organismes locaux dans ce domaine.

Si la CNAMTS associe des organismes locaux « testeurs » lors des études préalables, deux cas de figure sont ensuite observés : soit les solutions et les conditions de mise en place sont imposées - c'est le cas de la messagerie - soit les évolutions proposées par le National, sont introduites dans les organismes de façon assez confidentielle et/ou technique ce qui ne permet pas aux directions et aux cadres de donner les suites les plus appropriées - c'est le cas constaté avec Medi@m -.

Tel est donc le contexte dans lequel évolue la CPAM de Saint-Etienne où l'on peut retenir trois caractéristiques s'agissant de l'introduction des technologies de l'information et de la communication :

- Un phénomène récent,
- Peu de salariés concernés, essentiellement des cadres,
- Les activités et les responsabilités liées aux TIC non encore complètement identifiées et réparties.

En effet, on constate un éparpillement des acteurs internes dans ce domaine (service Informatique – service Communication externe et Documentation – service Communication interne – service Formation...) hors de toute démarche projet.

Les aspects organisationnels sont, jusqu'à présent, peu analysés et peu pris en charge. Un certain déficit de compétences est, de fait, constaté.

### 2.2.2. Les pratiques et comportements vis à vis des TIC

Les entretiens sur un échantillon de 19 personnes ont été l'occasion d'explorer plus précisément l'état des pratiques et les comportements des utilisateurs des technologies en question. Le résultat récapitulatif de ces entretiens est présenté en annexe 2.

#### Principaux constats

Il ressort de ces entretiens que l'utilisation et l'appropriation de ces outils sont encore globalement limitées.

Messagerie :

A la date des entretiens, tous les propriétaires de BAL avaient expérimenté la réception de messages et de fichiers attachés, par contre, tous n'avaient pas encore exploré les possibilités d'émission et de transfert de messages et de fichiers attachés.

Medi@m et internet :

Medi@m est globalement peu connu donc peu utilisé et n'est pas analysé, par les personnes qui y ont recours, comme étant un outil de référence documentaire pour tous les textes codifiés et non codifiés mais comme étant un outil de publication. Ce sont les informations d'actualité et les documents nouveaux, qui sont attendus, puis introduits sous forme papier dans des documentations et des dossiers existants pour les recherches ultérieures.

Sur Medi@m ou internet, l'accès aux informations se fait sur des rubriques ou des sites pré-repérés, par navigation hypertexte, par cheminements dans des sommaires. La recherche par mots-clés ou multicritères est peu pratiquée.

Différentes raisons sont évoquées pour justifier une faible utilisation de ces trois outils.

S'agissant d'abord des pratiques personnelles, trois éléments sont avancés :

- Les pratiques traditionnelles sont plus performantes : un coup de téléphone ou des recherches personnelles sur des documentations papier sont considérées comme plus rapides par certains.  
Ce comportement est à mettre en parallèle avec l'ancienneté des salariés de l'organisme lesquels dominant leur technique et connaissent parfaitement les supports traditionnels de documentation.
- Manque de temps pour s'approprier les nouveaux outils.
- Carence en formation.

S'agissant des aspects organisationnels, certains interlocuteurs ont évoqué le fait qu'ils avaient peu ou pas d'informations sur les effets, sur la valeur ajoutée, sur les risques éventuels, ainsi que sur les règles de gestion et d'utilisation de ces outils.

Les entretiens ont été l'occasion d'échanger sur ces points et de procéder à une toute première analyse des changements liés aux nouvelles technologies.

A titre d'information, le récapitulatif des réflexions enregistrées lors des entrevues est présenté en annexe 4.

Enfin, les possibilités de partage de fichiers qui existent depuis quatre ans sont également peu connues et peu utilisées.

Pour les échanges, les deux vecteurs privilégiés restent le fax et bien sûr le téléphone.

### **2.2.3 La production et la diffusion de l'information et de la documentation internes**

Pour affiner les éléments permettant de cerner l'opportunité et la faisabilité d'un intranet et pour préparer le travail ultérieur préalable à une mise en ligne, j'ai procédé à un repérage et à un premier niveau d'analyse des circuits de production et de diffusion des principaux produits d'information et de documentation circulant dans l'organisme sur supports papier. L'objectif est de relever les points de dysfonctionnement susceptibles d'être améliorés à l'occasion de la mise en place d'un serveur web.

Parmi tous les services centraux qui produisent et/ou diffusent des informations à l'attention des agences de prestations et/ou à l'attention d'autres services centraux, j'ai observé la situation des plus actifs : les secrétariats de Direction, le service Documentation (Direction Générale), le secteur chargé de la Gestion des Ressources Humaines et plus particulièrement le service Communication Interne (Direction Administrative), et enfin, le secteur chargé des Prestations et plus particulièrement les unités chargées de la Réglementation (Sous Direction de Prestations).

J'ai ensuite listé les principaux produits d'information et de documentation susceptibles de se retrouver sur le bureau d'un cadre ou d'un agent de l'organisme : ces produits se répartissent dans les catégories suivantes :

- Des courriers routés sur un destinataire précis ou mis en circulation (lettres circulaires, études, résultats d'enquêtes, etc... émanant notamment des organismes nationaux),



- Les textes de référence et leurs mises à jour (les différents Codes utilisés dans l'organisme, la Nomenclature Générale des Actes Professionnels, le Guide de l'Assurance Maladie, le Guide de la Gestion du Personnel, etc...),
- Différents produits internes d'information et de documentation techniques ou généralistes (flashes techniques, listes, notes de service, fiches documentation, répertoire interne, etc...)
- Des fiches de procédures et des modes opératoires,
- Différents produits présentant des suivis chiffrés,
- Des documents officiels/légaux de prévisions et de bilans,
- Les rapports, études, comptes rendus, rédigés et diffusés dans l'organisme,
- Des journaux et des revues mis en circulation,
- Une revue de presse quotidienne à l'attention de l'encadrement,
- Deux supports internes d'information généraliste, "Infos Rapides" (IR) et "Lettre à l'Encadrement" (LE).

J'ai fait une sélection de produits parmi la liste ci-dessus et, pour chacun, ont été repérés, entre autres, les sources, les supports (de production, de diffusion), les circuits actuels de validation et de diffusion, l'organisation des données. La grille d'analyse est présentée en annexe 5.

Les résultats détaillés de ces observations sont présentés en annexe 6.

J'ai complété ce début d'analyse en constatant que l'organisme dispose d'un plan de classement thématique des informations, des dossiers, et des documentations techniques internes. Ce plan de classement est peu utilisé dans les unités. L'utilisation principale réside dans le référencement systématique des notes de services, lesquelles disposent également d'une référence de type branche/année/numéro d'ordre. Ces deux références sont attribuées par le service Documentation. L'usage interne privilégie la référence branche/année/numéro plus ancienne dans l'organisme.

**Les constats relatifs aux producteurs/diffuseurs :**

Cette étude permet de faire quelques constats sur les caractéristiques des circuits actuels de production et de diffusion d'informations et de documentations ainsi que sur les contenus et enfin sur l'organisation des données.

*Les circuits :*

- Des cas de multi-intervenants sur un même thème avec des risques de doublons ou de chevauchements de produits internes.
- Des chevauchements entre produits internes actuels sur supports papier et nouveaux supports proposés tels que medi@m par exemple.
- Des circuits de production et de diffusion non harmonisés : centralisation de la diffusion par service Documentation ou, à l'inverse, diffusion sous la responsabilité de chaque producteur, avec pour conséquences des pratiques différentes dans l'organisme et une perte d'énergie s'agissant de la gestion des listes de destinataires.

Il est à noter que la gestion des diffusions est compliquée par les nombreux mouvements de personnel et les fréquentes évolutions de structures qui ont une incidence directe sur la gestion de listes de destinataires par produit.

*Les contenus :*

- Des cas de sédimentation de notes sur certains thèmes sans annulation des versions précédentes. Un problème global de fiabilité de certains documents en résulte.

*L'organisation des données :*

- La majeure partie des produits ont été créés sous forme de fichiers .doc ou .xls et rarement sous forme de petites bases de données. Il est à noter qu'un certain nombre de supports de diffusion incluent des collages ou sont d'anciens supports papier dactylographiés. De plus, il s'avère que, dans certains cas, les fichiers n'ont pas été conservés de même que les originaux sur supports papier.

### **Les constats relatifs aux utilisateurs :**

Cette étude permet également de relever certaines des difficultés rencontrées par les utilisateurs.

- Un accès aux informations s'effectuant par recours à de nombreuses sources d'information ou de documentation sur des supports différents (supports papier divers, documentations en ligne sur le réseau de l'organisme ou encore, intranet Medi@m) : ces supports peuvent être structurés selon des logiques différentes.
- Des redondances dans les réceptions de la même information ou au contraire un déficit d'informations du soit à une non diffusion (carence de management) soit à une omission d'un destinataire sur une liste.
- Des délais de réception des informations et des mises à jour trop longs.
- La nécessité de gérer la transition dans l'attente des mises à jour officielles (insertion des informations repérées dans les supports existants, puis, ultérieurement, classement de la mise à jour officielle dans le document).

Cette première analyse permet de constater qu'en amont de toute mise en ligne, il existe au sein de l'organisme un réel besoin de rationalisation des circuits de production et de diffusion de l'information.

Après ces trois étapes d'état des lieux, une analyse des besoins et des attentes a été réalisée.

### **2.3. L'analyse des besoins et des attentes**

L'analyse des besoins relatifs à la mise en place d'un intranet a été effectuée par le biais des 19 entretiens et un contact écrit.

Ce listage a été comparé à celui résultant de l'observation des contenus de cinq intranets développés par d'autres CPAM.

L'annexe 7 présente le récapitulatif des besoins exprimés, ainsi que les auteurs de la proposition, répertoriés en fonction du rôle dans lequel ils se sont positionnés, celui de producteur/diffuseur ou d'utilisateur d'information ou de documentation.

Les produits contenus dans d'autres intranets institutionnels, mais non évoqués au cours des entretiens sont repérés.

Afin d'alimenter l'étude d'opportunité et de préparer les travaux de suite (priorisation des mises en lignes notamment), le tableau est complété par deux indications : les catégories de salariés susceptibles d'être concernés et la nature du besoin.

Les attentes liées à un intranet ont été analysées au travers de questions sur la valeur ajoutée et celles portant sur l'approche des risques.

### **Résultats :**

Plus d'une cinquantaine de produits d'information et de documentation ou de services, de nature et d'ampleur très variable, existants ou souhaités, ont été cités par l'échantillon de cadres interviewés. Ils concernent l'ensemble des salariés et sont reclassables dans les 6 catégories détaillées suivantes :

- informations liées au sens, aux objectifs et résultats de l'Institution
- connaissance de l'Institution et du contexte externe
- informations liées au sens, aux objectifs et résultats de l'organisme
- connaissance de l'organisme – découplage des services (organigramme – missions/activités des services.. )
- connaissance de l'organisme – vie de l'organisme (les règles internes, les relations sociales, les évolutions individuelles...)
- informations utiles dans l'exercice de l'activité (réglementations, modes opératoires, listes de toutes natures...)

Les besoins exprimés concernent avant tout la publication d'informations généralistes ou techniques (seuls des besoins relevant de techniques de pull\* sont cités), puis de mise en ligne de documentations, et, de façon très mineure, de quelques applications de type workflow\*.

Globalement, les besoins exprimés à la CPAM de Saint-Etienne relèvent de la même logique que celle observée sur les intranets institutionnels étudiés.

Des gains sont attendus, au niveau des utilisateurs où il s'agit d'intervenir sur une situation actuelle de foisonnement de supports d'informations et de documentations relevant de modes de classement différents, mais aussi au niveau des producteurs/diffuseurs de documents.

Les risques et les difficultés liés à un projet intranet ont été peu abordés. Toutefois trois points ont été évoqués, au cours des entretiens : l'actuel niveau de maturité vis à vis des TIC relevé dans l'organisme, des incertitudes sur les comportements possibles des acteurs (producteurs ou diffuseurs) et d'éventuels déplacements de charges de travail.

Par ailleurs, des craintes ont été exprimées sur le risque de disparition ou de diminution des échanges directs compte tenu de la mise en place de technologies qui pourraient être considérées comme se substituant à certains types de réunions.

Enfin, si l'on constate que la mise à disposition d'un intranet n'est pas réellement « attendue », aucun blocage n'a été détecté : l'introduction des TIC est qualifiée « d' incontournable ».

### **3. Le cadrage de la solution**

Les validations successives avec le Directeur Général et la Sous Directrice des Prestations ont permis de dégager des éléments d'opportunité et de faisabilité du projet Intranet et de cadrer une solution.

#### **3.1. Les études d'orientation**

##### **3.1.1 Les éléments d'opportunité**

Les études préalables permettent de constater que des besoins sont effectivement exprimés s'agissant, essentiellement, de publications d'informations généralistes ou techniques et de mise en ligne de documentations.

Trois grandes catégories d'informations sont visées : informations liées à la stratégie, informations utiles à la connaissance de l'Institution et de l'organisme, de leurs acteurs et de leur environnement, et enfin, informations utiles à l'exercice quotidien des activités.

La majeure partie des besoins exprimés concerne les agents des cinq branches de l'organisme et, toutes les catégories de salariés.

Le besoin se porte non pas sur un intranet « vitrine interne », mais plutôt sur un outil utile au quotidien : les gains attendus résident dans la rapidité de mise à disposition d'informations fiables (validées), à jour, consultables en un point unique. Un impact positif est attendu au niveau des utilisateurs, mais aussi s'agissant des activités des producteurs/diffuseurs.

Ces éléments d'opportunité sont spécialement ressentis dans un organisme dont les activités sont basées sur des informations se renouvelant quotidiennement, implanté sur plusieurs sites, objet de réaménagements de structures, de locaux, et de mouvements de personnels fréquents.

L'analyse portant sur les circuits de production, de diffusion et d'accès aux informations laisse apparaître un besoin de rationalisation. La mise en place d'un intranet apparaît comme étant l'occasion d'entreprendre ce travail.

**3.1.2 Les éléments de faisabilité**

La faisabilité a été approchée sous différents angles : technique, budgétaire et organisationnel. La culture en matière de TIC dans l'organisme a également été prise en compte.

***En termes techniques et budgétaires :***

Les avantages et les inconvénients d'une construction de l'intranet avec des moyens internes ont été analysés et comparés à un scénario faisant appel à une solution externe.

Type de solution	Avantages - points positifs	Inconvénients - risques
interne	Démarrage d'une réelle prise en compte et appropriation des TIC dans l'organisme Volonté de l'équipe informatique d'être acteur du projet – opportunité de réorienter les développeurs Equipement existant (matériel et logiciels) permettant de démarrer un projet Coût initial moindre Collaboration possible avec d'autres organismes institutionnels ayant déjà une expérience de mise en ligne Recours ponctuel à un prestataire externe toujours possible à terme sur des attentes ciblées Possibilité de faire avancer au même rythme le volet construction de l'intranet, le volet réorganisation des circuits/préparation des contenus par les producteurs/diffuseurs, et le volet appropriation de l'outil par les utilisateurs et par l'encadrement.	Acteurs intranet à identifier, à désigner, à mettre en place Plan de formation (préalable et parallèle au projet) Phases de conception, développement, déploiement éventuellement plus longues Dans les premiers temps, priorisation possible des mises en ligne en fonction des savoir-faire
externe	Produit plus performant Mise en œuvre plus rapide	Coût du projet et risque de décalage du projet compte tenu des procédures budgétaires institutionnelles (§ 1.1) Dépendance et difficultés éventuelles à obtenir des adaptations en fonction des évolutions de besoins (cf expérience site internet de l'organisme § 1.2) De toutes façons, besoin de compétences pour cadrer une prestation externe, puis, pour maintenir la solution, le cas échéant

### ***En termes d'organisation, de ressources humaines et de culture :***

#### ***Volet production et diffusion :***

Si la nécessité de rationaliser les circuits de production et de diffusion des informations et de la documentation constitue un point retenu au moment de l'étude d'opportunité d'un projet intranet, cet élément doit également être analysé au niveau de la faisabilité. Préalablement à une mise en ligne, un important travail d'analyse et de redéfinition de certains produits d'information et de documentation est nécessaire, de même qu'un travail sur les données. Cette phase doit être transversale et peut donner lieu à quelques remises en cause (totale ou partielle) de produits, de circuits existants et de méthodes de travail, avec pour corollaire, des déplacements de charges de travail et des besoins en compétences nouvelles : ces éléments seront à cerner pour chaque circuit redéfini.

#### ***Volet utilisation :***

Eu égard au niveau de maturité actuellement constaté en matière d'approche des TIC et compte tenu des arguments "manque de temps" évoqué lors des entretiens, il semble nécessaire d'être très attentif aux actions de sensibilisation, voire, de formation des utilisateurs et d'accompagnement de l'encadrement (rédaction d'une charte d'utilisation entre autres).

Enfin, dans le cadre de ces considérations sur l'opportunité et la faisabilité il a été de nouveau noté que les besoins avaient été sollicités et qu'ils ne résultaient pas d'une expression spontanée, mais il a été retenu que le caractère incontournable de ce type d'outil avait été relevé lors de l'état des lieux.

### **3.2. Le scénario retenu**

Le projet de construction d'un service web sur intranet a été arrêté par la Direction de l'organisme, la première phase de développement devant être centrée sur la publication rationalisée d'informations avant de viser un outil de recherche documentaire.

Une mise en œuvre en interne a été décidée, sur la base des ressources présentes dans l'organisme, sans coût supplémentaire dans l'immédiat hormis un budget formation.



A terme, l'objectif de la démarche est l'appropriation progressive par tous les acteurs internes passant par la conduite parallèle de trois chantiers :

- Construction du site web,
- Traitement des volets organisation (travail sur les circuits, les contenus, les données et évolutions des méthodes de travail et des outils des producteurs/diffuseurs),
- Sensibilisation et accompagnement des utilisateurs et des responsables d'unités qui doivent prendre la mesure des évolutions liées à l'organisation et aux pratiques individuelles de consultation et recherche d'information.

Il a été noté qu'une étape préalable de désignation et de mise en place des acteurs était nécessaire (le service appelé à prendre en charge la construction et la maintenance de l'intranet, le service Informatique et Sécurité informatique, le service Documentation, les services Formation Professionnelle et Communication Interne impliqués dans l'animation et l'accompagnement « pédagogique » autour de ce projet, et enfin, les services Développement opérationnel et Gestion des ressources humaines pour les volets organisation et compétences notamment).

Par ailleurs, il a été décidé qu'aucune suite n'était donnée dans l'immédiat à la proposition commerciale évoquée précédemment, un recours éventuel à une société de service étant néanmoins envisageable à terme dans ce dossier sur des besoins ciblés.

Enfin, trois points ont été plus particulièrement évoqués par la Direction :

- Dans un premier temps, une priorité doit être donnée aux informations et services de l'intranet justifiant un accès ouvert à l'ensemble des salariés de l'organisme,
- La protection du site doit être assurée par rapport aux possibilités d'accès d'autres organismes du réseau,
- Le respect des grandes lignes de la charte graphique nationale (concernant les sites internet des organismes locaux) est souhaité.

En conséquence, les actions à réaliser dans l'immédiat ont été définies :

- Démarrer la description fonctionnelle et proposer une organisation des contenus à partir du premier repérage des besoins.
- Construire une maquette susceptible d'être soumise à un comité restreint d'utilisateurs
- Définir les étapes de lancement officiel du projet intranet dans l'organisme.

## 4. La conception et l'implémentation du site

### 4.1 La description fonctionnelle : l'organisation des contenus

Partant du constat que les besoins exprimés couvrent l'ensemble des activités de l'organisme et concernent l'ensemble des salariés, la proposition de **structurer les contenus à partir des fonctions de l'organisme** a été retenue.

Ce mode d'entrée est apparu suffisamment large et pérenne, susceptible de permettre la déclinaison progressive des rubriques initialement ouvertes ainsi que l'ouverture ultérieure de nouvelles rubriques en fonction des besoins exprimés.

Par ailleurs, cette organisation des contenus devrait être aisément assimilée par les utilisateurs potentiels et elle reste proche du découpage du plan de classement de l'organisme.

Une organisation des contenus à partir d'éléments susceptibles d'évolutions a été repoussée tels, par exemple, que les structures actuelles de l'organisme ou les axes du projet de branche 2000-2003.

De même, n'a pas été retenue une organisation construite sur des verbes d'action tels que : s'informer, se documenter, se former, etc..., qui gomme me semble-t-il la représentation de l'entreprise et réduit la relation en un face à face entre l'individu et l'outil au détriment de la possibilité de renforcer un sentiment d'appartenance à l'organisme par le biais de la consultation du site web. Par ailleurs, la frontière entre ces actions peut apparaître comme non significative et variable suivant les utilisateurs.

**L'arborescence** proposée est la suivante : six rubriques, correspondant à six fonctions de l'organisme, permettent de présenter la cinquantaine de produits cités lors de l'expression des besoins.

Toutes les rubriques sont structurées suivant une même logique : chaque rubrique regroupe des produits périodiques ainsi que des produits permanents susceptibles d'être enrichis par des mises à jour.

NB : On a déjà noté au cours des phases précédentes que certains produits n'existent pas actuellement ou sont susceptibles d'évolution avant mise en ligne.

Rubriques	Sous rubriques (sujets)	Sous-sujets et Produits	Fédération de sources et produits existants
Politique – stratégie 1	• Informations Direction	• Flashes information Direction et argumentaires	
	• Notes de services Direction		
	• Missions, projets, plans de travail	• Projet local	+ Lien vers projet de Branche (Mediam) + lien vers site miroir de la CNAMTS
	• Suivi d' indicateurs – données chiffrées	• Indicateurs du contrat pluriannuel de gestion • activité/résultats des unités	
	• Documents bilan	• Extraits du rapport d'activité	
Communication documentation 2	• Présentation de la Cпам	• Historique • Organigramme nominatif • Carte de la circonscription • Coupe de l'immeuble Loubet • Fiches de présentation des services	
	• Actualité organisme	• Flashes informations	
	• Dossiers thématiques		
	• Listes	• Sigles • Glossaire	
Ressources humaines 3	• Actualités RH-FP	• Flashes info RH-FP • Appels de candidatures • Compte rendu rapide du Comité d'Entreprise • Mouvements de personnel	
	• Dossiers thématiques RH-FP		
	• Info / doc de référence	• Notes de services GRH-FP • Règles internes	
	• Données chiffrées relatives au personnel		
	• Supports de formation		
Prestations 4	• Actualités techniques	• Flashes techniques • Argumentaires (accueil)	
	• Dossiers techniques	Ex : Couverture Maladie Universelle	+ liens vers sources nationales (Mediam-CNAMTS)
	• Information et documentation de référence	• Notes de services • Fiches documentation • Tarifs – Distances – Valeurs utiles à la liquidation (TDV)	+ Lien vers la Base de Données de la Branche Maladie ( BDBM et autres ressources sur Mediam)
	• Listes utiles à la liquidation et à l'accueil	• Professionnels de santé • Liste des rues • Liste des permanences extérieures	
	• Outils de production		Liens vers les outils accessibles aujourd'hui la barre d'icône production

Relations professionnels de santé 5	• Actualités Professionnels de santé	• Flashes information	
	• Information et documentation de référence		+ Lien vers Nomenclature Générale des Actes Professionnels sur Mediam
	• Panorama des professionnels de santé		
	• Décisions relatives aux Professionnels de santé	• Sanctions • procès verbaux des commissions paritaires	
	• Plans / résultats		
Informatique 6	• Actualité informatique	• Flashes informatiques	
	• Information et documentation de référence	• Documentation relative au parc informatique • Documentation générale • Consignes de sécurité informatique	

4.2 La charte intranet

J'ai défini les premiers éléments de la charte de l'intranet de la CPAM de Saint-Etienne en ayant deux points à l'esprit:

- S'adapter aux utilisateurs de l'organisme tels qu'ils ont pu être cernés lors des études préalables (les pratiques et l'équipement matériel)
- Fédérer les outils existants peu connus ou peu utilisés aujourd'hui (notamment Medi@m, messagerie Hermès, etc..)

4.2.1 Accès aux informations – navigation

Page d'accueil

Le principe retenu est celui d'une page d'accueil, point de départ de l'arborescence, permettant la visualisation immédiate des rubriques accessibles et autorisant un nombre important d'accès directs vers des sous rubriques, voire vers des produits, et ce, en un seul clique de souris.

Cette option se situe volontairement dans une logique proche de celle préconisée par la charte nationale et adoptée dans Medi@m, puisqu'il s'agit de rester dans une certaine cohérence vis à vis de la ressource nationale.

Des images identifiant chaque rubrique ont été insérées en première page et reprises dans les pages de rubriques. Ces identifiants sont actuellement utilisés dans le journal interne de l'organisme « Infos Rapides ». Par ce biais, une passerelle est jetée entre les supports papier traditionnels et le nouveau support proposé.

L'accès aux pages de sommaire de chaque rubrique se fait par l'image identifiante et une alternative à l'image a été insérée (attribut ALT= ). La mention "accès tous sujets" a été provisoirement ajoutée sur chaque image pour guider les "intranauts" dans un premier temps.

Toujours dans le souci de rester dans la logique de navigation observée sur Medi@m et afin de faciliter la consultation écran et les impressions, je n'ai pas retenu le principe d'un frame\*.

### ***Principes et outils de navigation retenus :***

#### *Principes généraux de navigation :*

Repérage par la localisation des informations

La navigation descendante dans chaque rubrique>sous rubrique>produits, est réalisée par un sommaire placé verticalement à gauche de l'écran.

La navigation ascendante est réalisée à l'aide de boutons rectangulaires placés horizontalement en haut de chaque page : ces boutons permettent systématiquement un retour à la page d'accueil du site, et, le cas échéant, un retour à la page rubrique ou à la page sous-rubrique.

J'ai retenu le principe que la navigation « historique », page précédente/page suivante, devait être réalisée par les flèches du navigateur. Ainsi, l'intranaute sera invité à différencier la navigation proposée dans le site et celle correspondant à son propre « cheminement ».

Repérage par le code couleur

La couleur bleue a été retenue pour tout ce qui est liens hypertexte, boutons de navigation (descendante ou ascendante) et titres des sous rubriques dans les sommaires. Les liens visités s'affichent en violet.

Une couleur spécifique a été attribuée à chaque rubrique ce qui en facilite le repérage lors de la navigation.

*Barre d' « accès secondaires » :*

La page d'accueil comporte une barre « d'accès secondaires » dont le premier rôle est également de faciliter la connaissance du site et la navigation. Cette barre présente les accès suivants :

- Les nouveautés sur le site

Cette rubrique constitue un récapitulatif chronologique de toutes les entrées sur le site accessibles par liens hypertexte. Il s'agit d'une page annuelle structurée par mois, avec accès facilité aux mois antérieurs par liens intra-page.

Il est à noter que les nouveautés sont également « imposées » aux utilisateurs se rendant directement dans une page rubrique.

- A propos de ce site

Cette rubrique doit comprendre une présentation du site, un mode opératoire et, à terme, un plan du site.

- Recherche

Un composant de Frontpage a été activé après installation des extensions sur le serveur. Des requêtes simples sont possibles, à partir d'expressions booléennes (AND, NOT, OR opérateur implicite), de même que l'usage de la de troncature (\* remplace plusieurs caractères en fin de mot).

Ce formulaire de recherche donne des résultats satisfaisants sur un site débutant.

A court terme l'installation du moteur de recherche, Microsoft Index Server, inclus dans IIS, est programmée.

Le rôle de cette barre de navigation est également de fédérer des outils existants dont on a noté la méconnaissance et la faible utilisation lors de l'état des lieux et d'en permettre l'accès d'un seul clique de souris :

- Site national Medi@m (cet accès au portail Medi@m est/sera relayé dans tout le site local par des accès ciblés sur certains produits de ce serveur)
- Site miroir du web internet de la CNAMTS (via Medi@m)

- Messagerie Hermès : cette entrée ne concerne que les détenteurs d'une boîte aux lettres et permet l'accès à la messagerie (en complément de l'accès actuel par l'icône présente dans la barre du bureau Windows) et contiendra un mode opératoire et la charte de gestion et d'utilisation.
- Le répertoire téléphonique interne : l'application existante a été modifiée par le service Informatique (en une base de données sous Excel). Elle a été complétée (ajout des adresses de courrier électronique) et interfacée avec le site.

Enfin, deux éléments complètent ces mesures d'accès aux informations et de navigation :

#### *Liens intra-page\**

Les liens intra-page sont utilisés pour structurer certains types de pages, telles que les listes ordonnées alphabétiquement, des notes ou rapports avec sommaire, une suite de signalements chronologiques structurés par mois par exemple. Le retour haut de page est effectué par des flèches de couleur rouge.

#### *Titre des pages*

Une attention particulière a été apportée au titre <TITLE> des pages, de façon à ce qu'il soit descriptif et significatif (ces éléments sont affichés en titre au dessus de la barre de menu du navigateur, ils apparaissent sur les impressions, les favoris, et ont une incidence sur l'action des moteurs de recherche).

### **4.2.2 Eléments graphiques**

Les grandes lignes des recommandations nationales issues de la charte graphique relative aux sites internet des organismes locaux ont été prises en compte et notamment :

- Bandeau identificateur bleu incluant le logo de l'Assurance Maladie
- Ligne séparatrice en points bleus (utilisée dans les pages de rubrique et sous-rubrique)
- Présentation de la barre de navigation de la première page ("accès secondaires")



- Fond d'écran blanc
- Mode de présentation des rubriques au niveau de la page d'accueil (espace organisé en damier, cartouches de couleurs différentes pour chaque rubrique et principe d'un visuel identifiant par rubrique)
- Police conseillée Arial et texte en italiques déconseillé.

Par contre, n'ont pas été retenus tous les éléments qui correspondaient à un web internet non adaptés pour l'interne et notamment, les couleurs et visuels représentatifs de publics et de partenaires externes de l'Institution.

#### **4.2.3 Eléments techniques**

##### *Gestion du site*

Chaque rubrique fait l'objet d'un répertoire (dossier). La page d'accueil du site ainsi que les pages d'accueil des rubriques sont des fichiers index.htm. Une rubrique est également déclinée en répertoires correspondant à chaque sous-rubrique. Une modification de chaque rubrique en sous site est ultérieurement envisageable.

Les images sont classées dans un répertoire spécifique.

L'archivage des informations périodiques est pris en compte (répertoire ou fichier annuels).

Enfin, afin de faciliter la maintenance du site le nombre de caractères des noms de fichier est limité à 8 plus 3 pour l'extension .htm, et, classiquement, sont utilisés les lettres minuscules et les chiffres, sans accents, sans blancs entre les caractères, sans tirets et autres caractères spéciaux.

##### *Résolution*

Le site a été optimisé sur la base d'une résolution\* 800x600 en couleurs web afin que l'utilisateur courant disposant d'un écran 15'' avec une résolution 800x600 puisse naviguer sans utiliser la barre de défilement verticale.

##### *Poids des images*

Le bandeau identificateur en page d'accueil est une image jpg\* (fournie dans le kit national accompagnant la charte) et les identifiants de rubrique sont des images au format gif\* (un gif institutionnel, les autres sont issus de la bibliothèque Clipart Gallery). Ces images ont été optimisées avec le logiciel Paintshop pour en diminuer le poids.

#### 4.2.4 Règles éditoriales

Chaque produit mis en ligne devra comporter des éléments nécessaires pour le qualifier et le rechercher.

Ces éléments sont les suivants :

- Un titre
- Un objet
- Des descripteurs
- L'auteur (nominatif ou service)
- Le valideur
- Le signataire
- La nature de l'information diffusée : simple information ou directive applicable
- L'état et la date de l'information : création (+date), mise à jour (+ numéro d'ordre et date), numéro d'ordre (pour les documents périodiques), mention « annule et remplace », références (pour lien avec documents papier), etc...
- Destinataires (élément à préciser obligatoirement lorsque l'information est une directive).

Il est clair que ces éléments seront modulés en fonction de la nature de l'information : a minima, une information en ligne comportera un titre, un auteur (nominatif ou service), une date, un numéro d'ordre.

Une indication du nombre de pages (imprimables) complétera ces données.

### 4.3 La réalisation de la maquette

La maquette a été réalisée avec le logiciel Frontpage 2000 disponible dans l'organisme. Frontpage permet la création et la gestion d'un site web. Il facilite, entre autres, la gestion de l'arborescence des fichiers et permet la visualisation et la mise à jour des liens hypertexte\*.

Frontpage est un éditeur de pages HTML\* de type wysiwyg\* qui offre également la possibilité de visualiser et d'utiliser le langage HTML.

Afin de donner un aperçu de la maquette réalisée, les copies d'écran des pages les plus significatives sont reproduites ci-après.

Après la page d'accueil (figure 1), quatre écrans présentent les grandes lignes de la structure d'une rubrique (rubrique Prestations, figures 2 à 5). Enfin, la figure 6 présente la page la plus "transversale", les nouveautés sur le site.

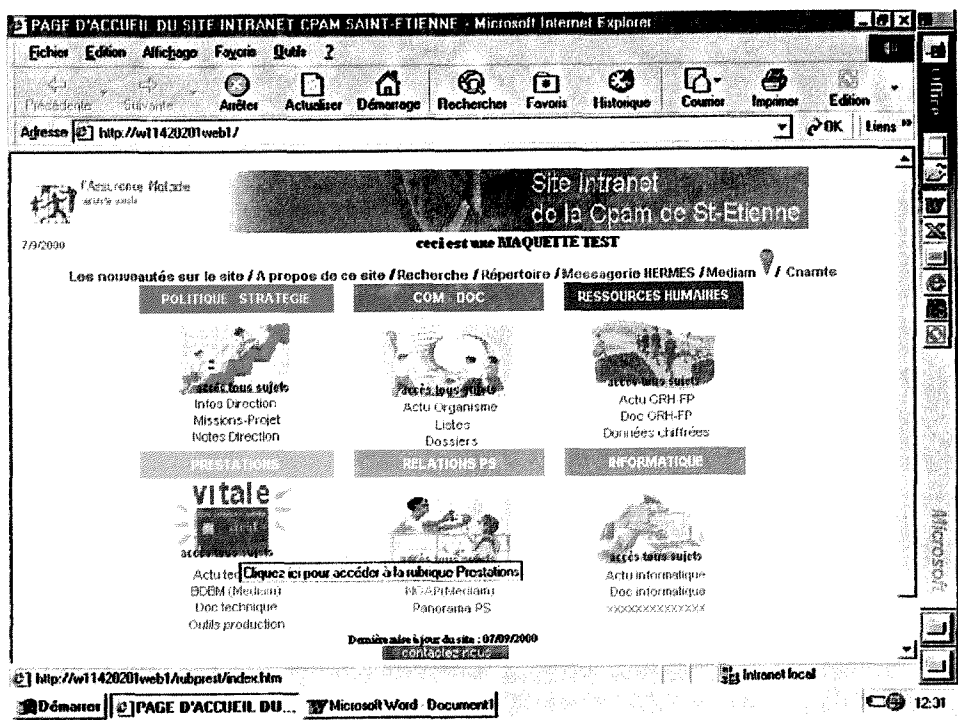


Figure 1 - page d'accueil du site

La page d'accueil de la maquette est conçue de façon à permettre l'intégration de 2, voire de 4, nouvelles rubriques (correspondant aux fonctions de l'organisme qui n'ont pas fait l'objet d'une expression de besoins dans un premier temps). Cette page comprend une date du jour et une date de dernière mise à jour. Provisoirement, le compteur de visites a été installé uniquement au niveau de cette page. La possibilité de joindre le webmestre\* est offerte par deux voies : messagerie et formulaire (une page d'accusé de réception informe l'utilisateur que son message a été enregistré et une petite base de données recueille les éléments).

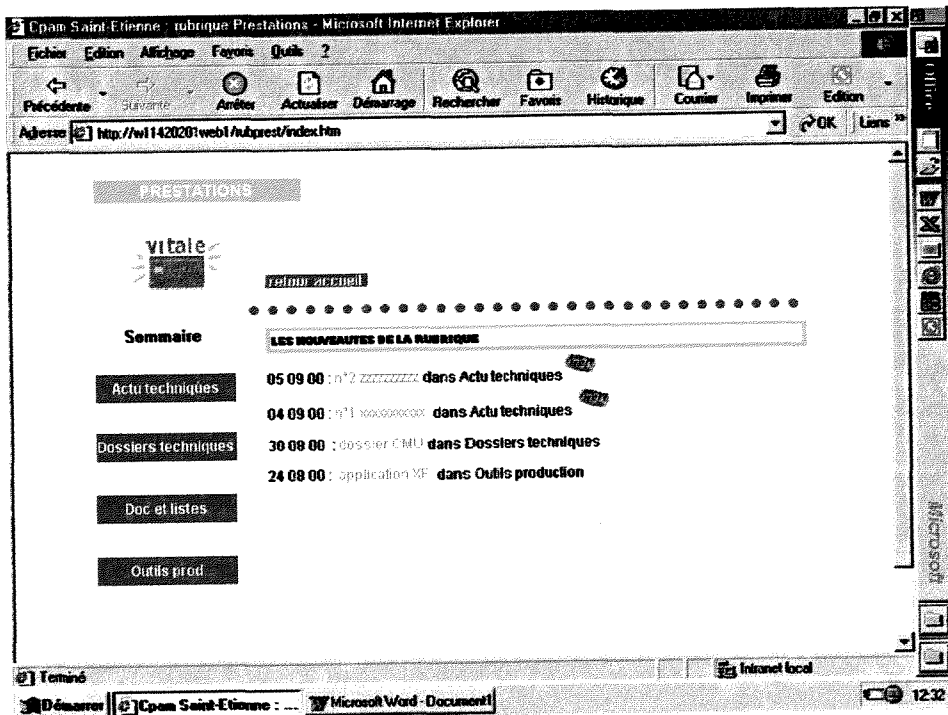


Figure 2 - page rubrique

Cette page est accessible par l'image identifiant la rubrique en page d'accueil.

Outre le sommaire, cette page affiche les nouveautés propres à chaque rubrique. La durée de maintien de l'information sera arrêtée après expression des utilisateurs : la proposition est de conserver à ce niveau un historique provisoire de 30 jours.

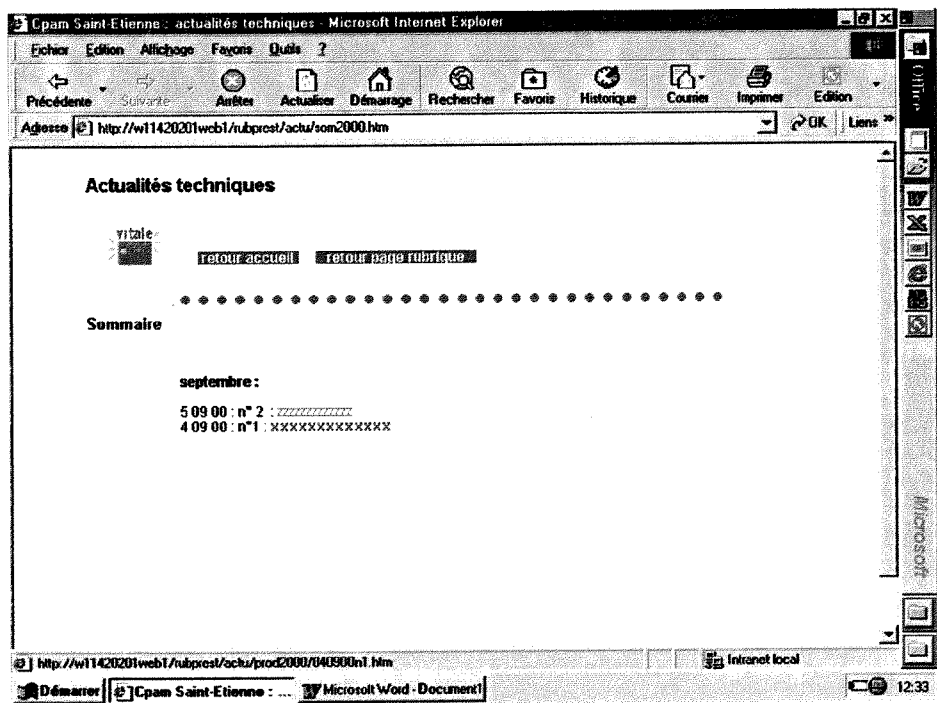


Figure 3 - page de sommaire des produits périodiques

Cette page est accessible par le bouton "Actu techniques" de la page rubrique et directement par un lien hypertexte de la page d'accueil.

Sur ce type de page, se constitue progressivement un récapitulatif des produits périodiques. La liste sera structurée par mois avec des liens intra page. La page n (fichier annuel) sera accessible à partir de la page n + 1 par un lien hypertexte.

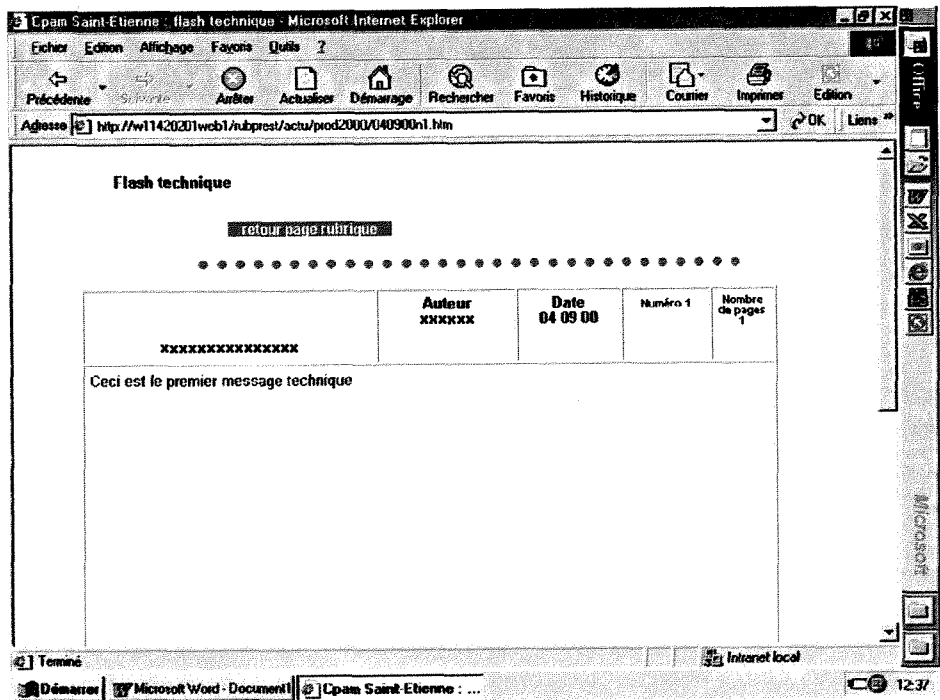
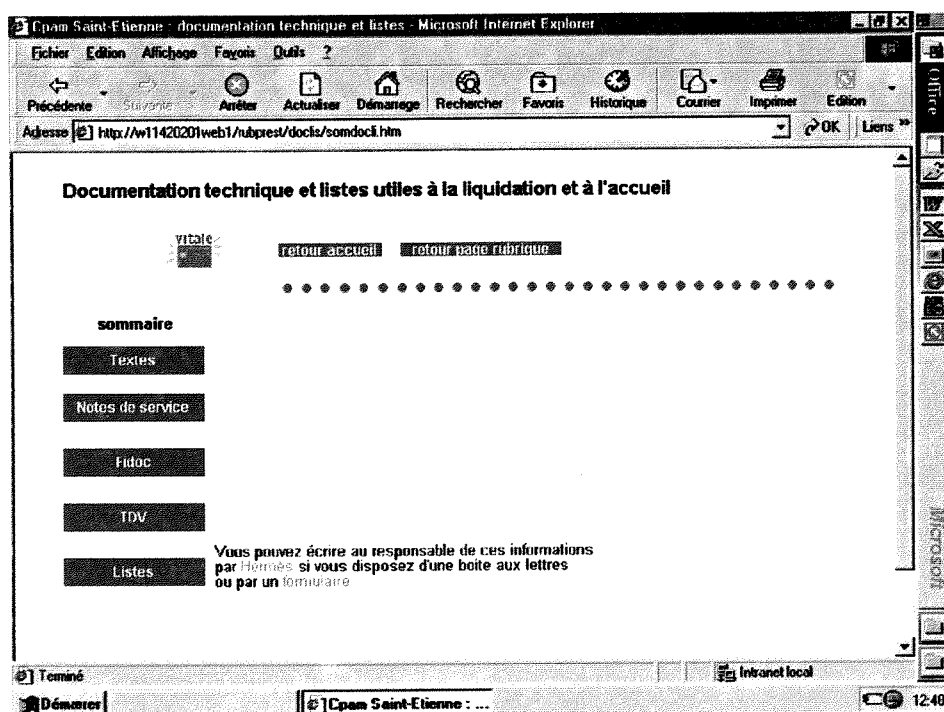


Figure 4 - page de produit périodique

Cette page est accessible, d'une part, par lien hypertexte placé sur le titre du flash dans la page du sommaire des "Actualités techniques" et, d'autre part, directement -pendant une période provisoire- à partir de la page rubrique.

Les produits d'information périodique sont préparés par les producteurs en fichier .doc, convertis au format HTML\*, puis insérés dans un modèle.

Dans chaque rubrique, les pages de produits périodiques sont regroupées dans un répertoire annuel.



**Figure 5 - page sommaire d'une sous rubrique**

Cette page est accessible par le bouton "Doc et listes" de la page rubrique et directement par un lien hypertexte de la page d'accueil.

Ce type de page permet d'accéder aux produits permanents regroupés dans un sommaire elle permet par ailleurs d'intégrer :

- Les possibilités de contact des producteurs responsables de l'information (par messagerie ou par formulaire).
- Une zone d'expression libre permettant d'afficher provisoirement des avertissements ou des commentaires sur les produits ou de diffuser toute autre information nécessaire à la bonne compréhension du fonctionnement de la sous rubrique ou à celle des contenus.



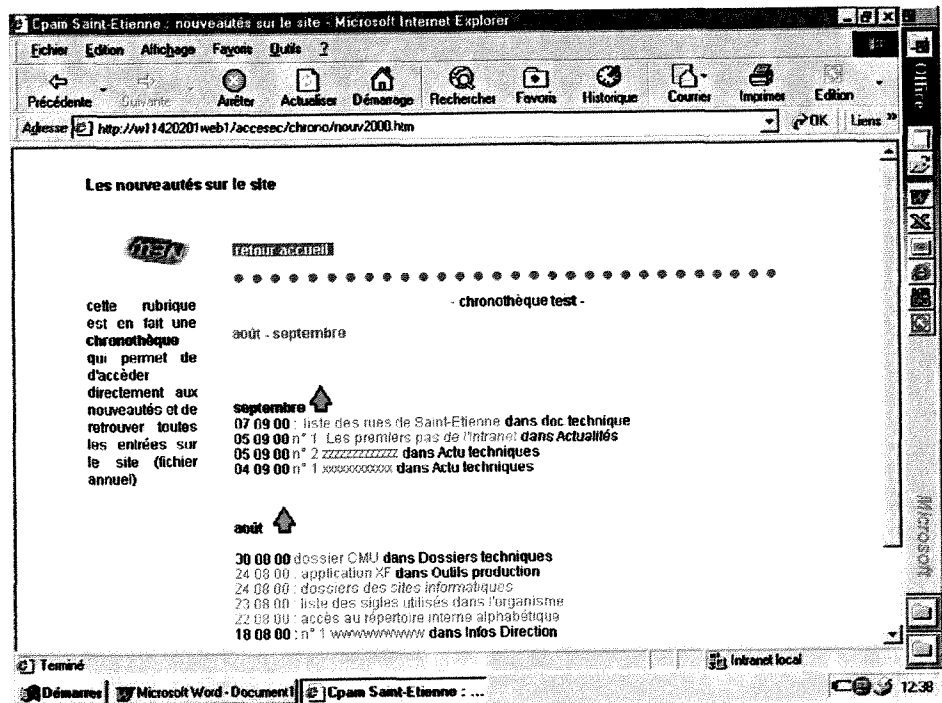


Figure 6 - page des nouveautés sur le site

Cette page est accessible à partir de la barre des "accès secondaires" de la page d'accueil.

Cette page regroupe chronologiquement toutes les intégrations sur le site que celles ci concernent des produits périodiques ou permanents.

La page n (fichier annuel) sera accessible à partir de la page n+1 par lien hypertexte.

#### 4.4 La publication du site

La maquette a été transférée sur le serveur le 21 août.

Le site a été publié par le protocole http\* après installation, par l'administrateur, des extensions de Frontpage sur le serveur (programmes exécutables author.exe, admin.exe, et shtml.exe).

Une vérification réalisée auprès des pré-utilisateurs a permis de constater que la page d'accueil tient sur un écran 15'' avec Internet Explorer 4 et 5. La barre de défilement vertical est utile uniquement pour visualiser le compteur de visites placé volontairement en bas de page.

Le volet sécurité n'a pas été traité réellement à ce niveau du dossier. Néanmoins, le site a été rendu non accessible pour les organismes du réseau intranet institutionnel et les droits en lecture ont été ouverts à tous les agents de l'organisme (dans un premier temps, l'adresse du site n'a été communiquée qu'à la Direction et aux pré-utilisateurs).

La sauvegarde du site a été intégrée dans le plan de sauvegarde de l'organisme.

## Conclusion

La maquette a été testée par des services producteurs ou diffuseurs d'information (les services Documentation et Communication interne) et elle a été présentée au maître de stage et au Directeur général.

Cette maquette a reçu un accueil favorable et a été validée en l'état.

Elle a d'ores et déjà permis le démarrage d'échanges concrets sur les évolutions de tâches liées à cet outil : cela constitue les tous premiers pas d'un processus d'appropriation, étape fondamentale dans la démarche engagée.

Ainsi, les travaux réalisés au cours de l'étude préalable et la maquette du site web permettent de démarrer le projet intranet de l'organisme.

La dernière partie du stage doit être consacrée à la préparation du lancement officiel du projet :

### *Mise en place des acteurs*

- Identification des acteurs, répartition des domaines de compétences et restructuration éventuelle.
- Constitution d'un Comité de pilotage (Direction)
- Désignation du chef de projet et constitution de l'équipe projet
- Constitution d'un Comité éditorial avec les principaux producteurs/diffuseurs d'information et de documentations (service Documentation, secteur GRH/service Communication interne, secteur Prestations/Service Réglementation, secrétariats de Direction).
- Constitution d'un Comité d'utilisateurs.

### *Plan de formation des acteurs*

*Traitement du volet juridique lié à la mise en place d'un intranet* (obligation vis à vis de la CNIL, etc...)

### *Communication sur le projet*

- Information/consultation du Comité d'entreprise
- Information interne de lancement

Et enfin, *intégration du projet dans les objectifs négociés* avec l'organisme national dans le cadre du Contrat Pluriannuel de Gestion.

Ensuite, compte tenu des moyens et des priorités qui seront définis par la Direction de l'organisme, le groupe projet qui aura été constitué planifiera les étapes de travail suivantes :

- Tests de la maquette (avec le comité d'utilisateurs).
- Complément de l'arborescence et priorisation des besoins de mises en ligne (avec le Comité de pilotage et le Comité éditorial).
- Traitement, en parallèle, des volets technique, organisationnel et humain, impliquant, pour chaque produit : la redéfinition de sa forme en fonction des besoins des utilisateurs, le travail sur les contenus, la recherche des solutions techniques les plus adaptées à une mise en ligne (cahiers des charges et budget), la définition des nouvelles méthodes de production et des nouveaux circuits de validation et de diffusion, les décisions sur le devenir des supports papier, le traitement des conséquences en termes de ressources humaines, etc...
- Conception (avec le service informatique).
- Lancement d'un site pilote sur une ou deux unités sélectionnées.
- Déploiement et accompagnement de l'encadrement et des utilisateurs.

A ce stade, le groupe de projet cédera sa place aux structures et acteurs qui auront été progressivement mis en place et qui seront chargés :

- Du maintien des conditions techniques opérationnelles de l'intranet.
- Du maintien des contenus.
- De l'enrichissement de l'intranet : veille sur l'évolution des besoins (enquêtes et suivi des courbes d'utilisation) et améliorations des solutions techniques.

# Bibliographie

*La présentation des références se base, pour les documents imprimés, sur la norme Z 44-05 « Documentation-Références bibliographiques : contenu, forme et structure » de décembre 1997, et, sur la norme ISO 690-2 « information et documentation-Références bibliographiques – Partie 2 : Documents électroniques, documents complets ou parties de documents » de février 1998, pour les documents issus d'Internet.*

## OUVRAGES

**ALIN, F. ; LAFONT, D. ; MACARY, J.F.** - Le projet intranet – Paris : Eyrolles, 1998, 329 p. – ISBN 2-212-09038-2.

**BOUILLANT, O.** - Messageries électroniques - 2<sup>ème</sup> tirage – Paris : Eyrolles, 1998, 385 p. – ISBN 2-212-08883-3.

**COURBON, J.C. ; TAJAN, S.** – Groupware et intranet : vers le partage des connaissances – 2<sup>ème</sup> éd. – Paris : Dunod, 1999, 356 p. – ISBN 2-10-004824-4.

## ARTICLES

**GOUDAILLIER, J.M.** - Retours d'expériences pratiques liées à l'introduction des NTIC : maîtrise des risques et des opportunités [en ligne] – Cap Gemini, 1998 - disponible sur Internet, [visité le 14 juin 2000],  
<URL : [http://www.insup.org/point/def\\_risq.htm](http://www.insup.org/point/def_risq.htm)>

**RICHARD-ARLAUD, A.** – En amont et en aval de la réalisation des sites web internet/intranet [en ligne] – IDT, 1997 - disponible sur Internet, [visité le 14 juin 2000],  
<URL : <http://www.idt.fr/Files-idt98/Fr/basefr.html>>

## SITES

Site **Admiroutes** : association regroupant des personnes privées s'intéressant à la modernisation du service public par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication : <http://www.admiroutes.asso.fr>

et plus particulièrement : <http://www.admiroutes.asso.fr/espace/intranet/set.htm>

Comment mettre en place un intranet dans une administration ? Les étapes du projet.

Site **Intranet.web-France** présente, entre autres, une méthodologie de gestion de projet intranet : <http://intranet.web-France.com/methodologie.htm>

Site **AuditWeb.net** : <http://www.auditweb.net/conseils/>

# Glossaire

## Sources :

- *Glossaire établi par l'AFCEE/EDIFRANCE, Observatoire du commerce et des échanges électroniques, disponible sur le site EDIFRANCE* <URL : <http://www.edifrance.org/barre2.htm>> et extraits de ce glossaire disponibles sur le site du Ministère des Finances et de l'Industrie <URL : [http://www.finances.gouv.fr/commerce\\_electronique/lorentz/glossaire.htm](http://www.finances.gouv.fr/commerce_electronique/lorentz/glossaire.htm)>
- *Glossaires du site Admiroutes et des ouvrages cités dans la bibliographie*
- *Terminologie d'Internet disponible sur le site de l'Office de la langue française*  
<URL : <http://www.olf.gouv.qc.ca/>>

## A

### ASP (Active Server Page)

Technologie de script\* côté serveur, permettant de construire des pages web à la fois dynamiques et interactives. C'est une technologie Microsoft.

### Adresse Internet

Appellation complète attribuée à un ordinateur relié à Internet, selon les règles du système de noms de domaine et qui correspond au numéro Internet de cet ordinateur.

### Adresse IP (Internet Protocol)

Numéro internet constitué de quatre nombres entiers séparés par des points, qui identifie de façon unique un ordinateur connecté au réseau Internet et en permet la localisation. Comme le numéro Internet et le nom Internet, qui servent à identifier un site Internet, peuvent être utilisés indifféremment pour accéder à ce site, on les considère comme des adresses. C'est la raison pour laquelle le terme « adresse

internet » est largement utilisé pour désigner ces deux notions. A titre d'exemple, l'adresse 132.203.250.87 peut se lire ainsi : l'ordinateur 87 situé sur le 250<sup>e</sup> réseau du réseau 203 qui, lui, se trouve dans le réseau global 132. Ce type d'adressage constitue la base du protocole de communication TCP-IP.

### **Adresse Web (Synonyme : URL\*)**

Ensemble de données permettant d'avoir accès à l'information d'Internet quand on utilise un navigateur Web et qui contient une méthode d'accès au document recherché, le nom du serveur et le chemin d'accès au document. Les termes « adresse web » et « adresse Internet » sont souvent confondus. Il y a lieu de faire la distinction entre ces deux dénominations, puisque toutes les ressources Internet (et non seulement les sites Web) auxquelles on a accès grâce à un navigateur Web possèdent leur adresse Web (un site FTP a son adresse Web). Par exemple, pour télécharger un fichier, la plupart du temps, il faut avoir accès au serveur FTP dans lequel il est stocké. Si on le fait à partir d'un navigateur Web, on utilisera son adresse Web, mais si on le fait à partir d'un client FTP, on utilisera son adresse FTP.

## **C**

### **Client-serveur**

Expression décrivant la relation qui existe entre un ordinateur et un ordinateur serveur au niveau des applications mises en réseau. Le système client est en général l'ordinateur de bureau d'un collaborateur. Le serveur est le plus souvent un ordinateur de plus grande puissance qui peut stocker de gros volumes de données et servir à exécuter des programmes importants.

### **Commutation de paquets**

Technique consistant à transmettre des informations en les découpant en blocs de dimension contrôlée (paquets\*), chaque paquet étant muni d'informations lui permettant d'être véhiculé à travers le réseau jusqu'au destinataire. C'est la



technique de communication utilisée en France par le réseau Transpac. Le paquet consiste en une suite de bits comportant des données et des signaux de commande, transmis et commutés comme un tout.

### **Courrier électronique (E-mail : Electronic Mail)**

Le terme général "e-mail", contraction de Electronic mail (courrier électronique) désigne à la fois l'application de courrier électronique qui permet d'exécuter électroniquement des messages à une adresse d'un réseau local ou global (par exemple Internet) et l'adresse électronique d'une boîte aux lettres. Le courrier électronique est l'un des services de base offert par tous les fournisseurs d'accès à l'Internet. La Délégation générale à la langue française (DGLF) recommande l'utilisation des mots "courriel" ou "mél".

## **D**

### **Débit**

Quantité de données empruntant un canal de communication pendant un intervalle de temps mesuré en Mbit/s ou Mo/s ou Mbps (méga bits par seconde et idem en kilo bits).

## **E**

### **Ethernet**

Type de réseau local (voir réseau).

## **F**

### **FAQ (Frequently Asked Question)**

Traduit en français par "Foire aux questions", ce terme désignait à l'origine le document contenant les réponses aux questions les plus fréquemment posées dans un serveur de news. Le FAQ est un document qui regroupe les questions et les réponses les plus courantes associées à un sujet.

**Firewall**

Traduit en français par « pare-feu », Ce terme désigne un ensemble de matériels et logiciels informatiques chargés de protéger le réseau informatique (Intranet) contre les intrusions du monde extérieur par le biais du réseau Internet. Ces écrans de sécurité protègent le réseau interne contre toute intrusion.

**Frame**

Traduit en français par “cadre”. Division de la fenêtre du navigateur Web en plusieurs fenêtres dans chacune desquelles s’affiche un document HTML différent. Chaque frame possède son propre URL\*.

**FTP (File Transfer Protocol)**

Protocole TCP/IP permettant aux ordinateurs d'échanger n'importe quel type de fichier qui peut être un document ou une application. Le webmestre peut mettre en ligne les mises à jour de son site par FTP.

**G****Groupware**

Contraction de l'anglais "group" (groupe) et "software" (logiciel). Désigne tous les logiciels qui permettent ou facilitent, sur les réseaux, le travail d'un groupe de personnes, le partage structuré de l'information et la communication d'équipe.

**Gif (Graphics Interchange Format)**

Format de fichier graphique permettant une compression non destructrice, adapté aux images contenant peu de couleurs, 256 au maximum (dessins et icônes).

## H

### **HTML (Hyper Text Markup Language)**

Langage de description de documents et de présentation permettant de créer des pages Web. Il permet d'indiquer la police de caractère, la taille de ceux-ci, la mise en page, d'insérer des images ou des liens hypertextes.

### **Hypertexte**

Procédé établissant la liaison de certains objets (mots, phrases, icônes, ...) d'un texte vers d'autres textes, ou fichiers. Ainsi, un mot affiché en surbrillance ou en couleur sur une page Web (ou dans un autre document, par exemple, les fichiers d'aide Windows) permet de passer à un autre document lorsqu'il est sélectionné ou cliqué. Le document lié peut être un fichier à transférer, un son, une animation ou une page Web.

### **Hypermédia**

Extension de l'hypertexte à des données multimédias, permettant d'inclure des liens entre des éléments textuels, visuels et sonores.

## I

### **Internet**

Acronyme de l'expression anglophone INTERnational NETwork (réseau international). L'Internet est un réseau constitué d'une fédération de réseaux d'ordinateurs qui utilisent le même protocole de communication (TCP/IP\*) et fonctionnent comme un réseau virtuel unique et coopératif. Il regroupe plus de 40 000 réseaux dans le monde et constitue sans doute le plus grand réseau mondial d'équipements informatiques hétérogènes. Tout ordinateur supportant un logiciel conforme saura communiquer, sur divers types de liaisons, avec un autre. Par ailleurs, Internet utilise un système international d'adresses\* qui permet d'envoyer un message ou un fichier à un correspondant en tout point du monde, sans ambiguïté. Ces caractéristiques permettent une communication généralisée.

## **Intranet**

Réseau interne d'une entreprise utilisant les technologies Internet. En effet l'Internet n'est pas seulement un moyen de communication rapide avec le monde entier : il permet aussi d'optimiser la communication interne et donc le fonctionnement d'une entreprise. Il est beaucoup plus performant et plus riche qu'un simple réseau traditionnel, tout en utilisant les principes de fonctionnement et les outils de l'Internet (courrier électronique, news, pages web...) derrière la protection de firewall. L'Intranet permet la mise en valeur du "capital d'information" de l'entreprise ; il s'agit d'un outil du groupware.

## **IP (Internet Protocol) (protocole Internet)**

Le "protocole Internet" (abréviation "IP") est un élément essentiel de la famille de protocoles TCP/IP. IP n'a ni connexion ni sécurité. Son rôle est d'ouvrir les paquets de données transmis sur le réseau et de les refermer lorsqu'ils parviennent à leur destination. Il est aussi responsable de l'adressage, qu'il effectue sur la base de l'adresse source et de l'adresse cible (voir adressé IP).

## **J**

## **JPEG (Joint Photographic Expert Group / Groupe commun d'experts en photographie)**

Standard de compression d'images numériques bien adapté pour les photos.

## **L**

## **Lien intrapage**

Lien hypertexte reliant des parties d'un même document HTML. Les liens hypertextes internes sont très utiles pour naviguer dans un document HTML un peu long.

Synonyme(s): hyperlien interne, lien interne, lien intradocument, signet (Frontpage).

## **Lien hypertexte**

Mot ou bouton surligné permettant de passer d'une page à l'autre sur un même site ou n'importe où dans le monde.

## **M**

### **Moteur de recherche**

Logiciel d'orientation sur l'Internet. En formulant sa demande par mots-clés, l'utilisateur obtient les adresses et les informations qu'il recherche. Les moteurs de recherche utilisent des agents intelligents, sorte de programmes informatiques paramétrés en vue d'accomplir une mission et de prendre une décision dans le respect des contraintes qui lui sont imposées par le paramétrage. Un moteur de recherche peut être capable de traiter les concepts, les métaphores, les associations d'idées.

### **Multiplexeur**

Equipement réseau permettant de faire passer plusieurs communications sur un seul canal.

## **N**

### **Navigateur**

Web browser en anglais. Logiciel permettant de consulter les informations qui se trouvent sur les pages du World Wide Web (texte, images, son et animations). Ces informations sont proposées sous différents formats ; le rôle du navigateur Web est d'unifier l'aspect de ces informations et la manière d'y accéder.

### **NTIC ou TIC (Nouvelles technologies de l'information de la communication)**

Technologies de l'information qui se caractérisent par les développements récents dans les domaines des télécommunications (notamment les réseaux) et du multimédia, ainsi que par la convivialité accrue des produits et des services qui en

sont issus et qui sont destinés à un large public de non-spécialistes. Le qualificatif « nouvelles » est parfois omis.

## **P**

### **Paquet**

Segment d'information envoyé sur Internet ou sur d'autres types de réseau. Un paquet contient toujours une adresse d'origine et une adresse de destination, ainsi que d'autres informations de services, en plus des données qu'il transporte. Désigne l'ensemble des données gérées en un envoi par le protocole IP. Le mot datagramme a la même signification.

### **Protocole**

Ensemble de conventions permettant le dialogue entre deux ordinateurs pour accomplir une tâche donnée.

### **Pull / push**

La méthode "traditionnelle" de consultation d'un site Web consiste, pour l'utilisateur, à taper l'adresse du site qui l'intéresse sur le réseau et, à l'aide son navigateur, à charger les pages recherchées afin de les afficher. Cette méthode, le "pull", consiste à aller chercher l'information ou à la tirer vers soi. La méthode du "push" fonctionne de façon inverse. En effet, plusieurs logiciels permettent désormais de déterminer le profil de l'utilisateur et de lui proposer un contenu correspondant précisément à ses goûts ou intérêts. Cette technique permet notamment d'établir un tableau de veille dans lequel l'utilisateur référence ses préoccupations particulières.

## **R**

### **Réseau**

Dans le contexte informatique, c'est ce qui permet de relier plusieurs ordinateurs entre eux, leur permettant d'échanger des informations. Un réseau peut être de

nature locale et connecter les ordinateurs d'un même immeuble. On parle alors de "réseau local", (Local Area Network ou LAN). A l'inverse, un réseau reliant des systèmes situés en différents points du globe est qualifié de réseau "longue distance" (Wide Area Network ou WAN).

### **Routeur**

Ordinateur chargé de gérer le réseau Internet et servant de nœud d'interconnexion. C'est le poste d'aiguillage des paquets ou datagrammes sur les lignes de transmission. Il assure la gestion des tables d'adresses IP.

### **S**

### **Script**

Langage d'instructions simples, peu structurées, permettant d'automatiser certaines tâches en se passant d'un réel langage.

### **Serveur**

Ordinateur fournissant des services à d'autres ordinateurs d'un réseau. Voir aussi client-serveur.

### **T**

### **TCP/IP (Transmission Control Protocol) / (Internet Protocol)**

Les deux principaux protocoles de communication entre ordinateurs sur Internet. Les différents réseaux présents sur Internet sont reliés par des ponts techniques et utilisent une même norme de communication, le protocole TCP/IP. TCP (Transfert Control Protocol) est un protocole de communication par paquets. Il assure la communication de bout en bout entre les deux équipements. IP (Internet Protocol) représente le standard d'adressage. IP gère les adresses uniques de chaque station.

## **Téléchargement**

Action d'envoyer ou de recevoir (upload / download) tout type de données informatiques à partir d'un ordinateur connecté à un réseau. Dans la grande majorité des cas, il conviendrait de parler précisément de télédéchargement (downloading) et de réserver le terme téléchargement pour les opérations en direction du serveur (uploading).

## **U**

### **URL (Uniform resource locator)**

Voir adresse Web

## **W**

### **Webmestre**

Responsable d'un site Web.

**Wysiwig (what you see is what you get : ce que vous voyez à l'écran est ce que vous obtenez avec le navigateur et sur le papier)**

Traduit en français par tel écran-tel écrit. Principe de fonctionnement de logiciels de traitement de texte et d'éditeur de pages HTML.

### **Workflow**

Automatisation de la circulation des informations de l'entreprise et des différentes étapes de validation qui lui sont appliquées. Des outils permettent l'automatisation des procédures, auparavant modélisées sous forme d'organigrammes. Ces derniers reflètent l'enchaînement linéaire ou parallèle des tâches à accomplir et les différents services de l'entreprise.

### **World Wide Web / WWW / Web / W3**

World Wide Web, par abréviation, "WWW", "Web" ou "W3" signifie "toile d'araignée mondiale" et désigne un service interactif proposé sur l'Internet. Ce



système hypermédia distribué en mode client-serveur met à disposition toutes sortes d'informations composées de textes, d'images, de sons et de séquences vidéo sous forme de documents hypertextes et permet de consulter ces informations disposées en pages Web à l'aide d'un logiciel de navigation.

## **X**

### **X 25**

Les normes Xx constituent un ensemble utilisé pour les réseaux de données. Elles sont exprimées sous forme « d'avis ». X 25 est une norme d'interconnexion de réseau. C'est une norme de télécommunications pour les réseaux publics de commutation de paquets\*.

## Annexes

<b>ANNEXE 1 : Projet intranet : Conducteur générique d'entretien</b>	<b><i>1</i></b>
<b>ANNEXE 2 : Les acteurs d'un projet intranet</b>	<b><i>4</i></b>
<b>ANNEXE 3 : Projet intranet : récapitulatif des pratiques et comportements vis à vis des TIC dans l'organisme</b>	<b><i>6</i></b>
<b>ANNEXE 4 : Projet intranet : récapitulatif des échanges portant sur les changements liés à l'introduction des TIC dans l'organisme</b>	<b><i>7</i></b>
<b>ANNEXE 5 : Questionnaire : Analyse des données en vue mise en ligne</b>	<b><i>9</i></b>
<b>ANNEXE 6 : Projet intranet : analyse de produits d'information et de documentation et de circuits de production/diffusion correspondants</b>	<b><i>10</i></b>
<b>ANNEXE 7 : Projet intranet : récapitulatif des besoins exprimés</b>	<b><i>14</i></b>

## ANNEXE 1

### **CPAM Saint-Etienne** **Projet intranet : conducteur générique d'entretien** (adapté suivant la catégorie des interviewés)

Liste de personnes rencontrées :

Directeur Général – Directeur financier – Directeur Administratif – Sous Directrice des Prestations – Sous Directrice du Risque – responsable Documentation – responsable Gestion des Ressources Humaines – responsable Communication Interne – responsable Formation – responsable Statistiques – responsable Développement Opérationnel – responsable Invalidité / Immatriculation – responsable Informatique – responsable Production – responsable Réglementation – responsable Sesam-Vitale – Un responsable de secteur prestation – responsable Action Sanitaire et Sociale / Prévention – responsable Relations avec les Professionnels de Santé.

#### **1. Point sur les pratiques relatives aux NTIC :**

Messagerie

- Boîte aux lettres personnelle
- Boîte aux lettres gérée ou déléguée utilisation

Internet

- Accès personnel
- Accès professionnel
- Quels outils/méthodes de recherches utilisés

Intranet national Medi@m

- Connaissance existence de cet outil et mode d'accès
- Installation sur Poste Multifonctions personnel
- Connaissance du contenu
- Fréquence utilisation
- Mode utilisation

Documentations en ligne

- Connaissance du contenu
- Utilisation

## 2. Flux d'informations

Panorama des réceptions, des accès et des diffusions d'informations par : messagerie, fax, medi@m, supports papier, téléphone.

Principaux constats relatifs à : circulation de l'information (délais – redondances – carences..), classement, recherches.

## 3. L'approche de l'outil et des besoins relatifs à un intranet

En tant qu'agents de direction ou en tant que cadres managers

Vision de ce qu'est un intranet

Quelle valeur ajoutée attendue

Approche des risques et des difficultés

Quel niveau de priorité de ce dossier pour l'organisme, le secteur...

Niveau de maturité TIC dans l'organisme

## 4. Les besoins :

**41. En tant que service producteur/diffuseur** potentiel d'information, de documents, de services..., susceptibles d'enrichir un intranet local

**Quoi :** lister les informations/services existants susceptibles de passer par un intranet local

Envisager autres informations/services susceptibles d'être créés et mis en ligne

**Pour qui** (cerner précisément une ou des cible(s)) - **pour quoi faire**

**Accès** généralisé ou accès limité pour certaines catégories sur certains sujets (mot de passe)

Si le **contenu susceptible d'être mis en ligne** existe déjà :

Quel est son **état** actuel ? (papier, fichier...) – quel **volume**

Quelle **fiabilité** actuelle

Avec quelle **procédure de validation** des contenus avant mise en ligne

**Comment - avec quels moyens humains** (pour créer les pages, pour les maintenir à jour) (>>> voir fiche : Les acteurs d'un projet intranet)

Avec quelles **conséquences humaines et organisationnelles**

Envisager modifications de la nature des tâches, modifications des compétences nécessaires, déplacement de charges de travail induites...etc....

Quel degré de **participatif** est à envisager sur intranet

Mel du webmestre ou du responsable du service producteur d'informations (pour simple envoi de messages individuels)

Foire aux questions

Forums

Autre formule

**42. En tant que service utilisateur de l'intranet**

Quels type d'info, de services etc... voudriez vous trouver sur intranet local pour votre service ou secteur

**43. En tant qu'utilisateur direct**

Idem, pour vous même en tant que cadre utilisateur de l'outil

**5. Ouverture d'une bourse aux idées pour trouver le nom de cet intranet local**

---

**Pour visiter les intranets d'autres CPAM**

Se mettre dans MEDIAM et remplacer l'adresse par celle de l'intranet visé .....xxxx

**Y observer :** Les contenus, la "navigation", le graphisme.

## ANNEXE 2

# Les acteurs d'un projet intranet <sup>1</sup>

### 1 la hiérarchie

S'implique et soutient le projet - évalue les expériences - propose des améliorations de structures.

### 2 le comité éditorial

est composé de représentants des différents services producteurs.

donne un avis sur les contenus éditoriaux.

règle les litiges éventuels entre services producteurs d'information similaire et/ou contradictoire

### 3 l'équipe projet >>> service chargé de l'intranet

**le chef de projet** ayant des compétences techniques, organisationnelles

initiation de la démarche - diagnostic de l'existant - objectifs et orientations du projet - analyse des besoins

études organisationnelles

participe au choix des logiciels destinés aux utilisateurs

liaison avec le service informatique - liaison avec la hiérarchie

évaluation, bilan et réorientation éventuelle

réfléchit sur les éléments devant être transférés sur l'Internet.

s'informe sur les réalisations des autres organismes.

**le webmestre** (le chef de projet jouera le plus souvent ce rôle)

montage du prototype, architecture du site

choix collégial des logiciels destinés aux utilisateurs

gère la page d'accueil en liaison avec les sites producteurs

**un** (ou plusieurs) **communicateur-animateur**

informe- convainc-lance la dynamique : conférences, séminaires, déplacements sur site...

stimule continuellement les producteurs pour alimenter le site

**un** (ou plusieurs) **formateur**

forme aux outils (logiciels d'édition de pages HTML, logiciels FTP, logiciels de traitement de l'image...)

« hot line »

**un** (ou plusieurs) **maquettiste/graphiste multimédia**

c'est un métier appelé à se développer, car l'image fixe, le son, l'image animée, la vidéo deviendront de plus en plus importantes sur un WEB.

la reconversion de personnel interne est fortement conseillée

---

<sup>1</sup> Source : <http://www.admiroutes.asso.fr/espace/intranet/acteur.htm>

## **2 les services producteurs**

**un (ou plusieurs) valideur de contenu éditorial**

vérifie le contenu éditorial à mettre en ligne

**des rédacteurs HTML**

Les rédacteurs habituels, seront formés à utiliser l'HTML (C'est aujourd'hui aussi simple que d'écrire en word) à partir des instructions du webmestre.

Le métier de secrétaire pourrait évoluer vers la « mise en page html »

## **3 le service informatique**

sa participation et son implication sont primordiales. Il doit maintenir les serveurs, établir les liaisons avec les bases de données. Il doit fournir les outils pour les listes de diffusions, les forums, la messagerie électronique...

## **4 sociétés de service**

interventions ponctuelles permettant la mise à niveau de l'équipe et du produit.

**ANNEXE 3****CPAM Saint-Etienne****Projet intranet : récapitulatif des pratiques et comportements TIC**

(résultat suite 19 entretiens juin – juillet 2000)

**Equipement micro informatique**

Tous les cadres interviewés sont dotés d'un PMF, 2 depuis quelques semaines seulement.

**Messagerie Hermès**

BAL gérée personnellement : 7 cadres

BAL gérée par secrétaire : 12 cadres

En règle générale, il semble que l'utilisation se résume pour l'instant à la lecture ou à l'impression des messages reçus, sans gestion réelle de ceux ci (classement dans répertoires par exemple).

Dans 4 cas, mes interlocuteurs m'ont précisé qu'ils n'avaient pas encore utilisé la possibilité d'envoyer des messages.

A titre d'anecdote, suite à mes demandes de rendez vous, présentées par messagerie auprès des cinq agents de Direction, les réponses ne me sont pas parvenues par ce support (réponses sous forme manuscrite sur la copie papier du message ou par téléphone de la secrétaire ou encore par déplacement d'une secrétaire qui s'excusait de ne pas répondre par un courrier signé de l'agent de Direction concerné).

**Internet**

6 personnes sur les 19 interviewées utilisent internet à titre personnel dont 1, quasi exclusivement pour la messagerie.

Environ la moitié des personnes dotées d'un accès internet à titre professionnel ont été interviewées soit 6 personnes. 3 personnes ont essentiellement recours à internet pour consulter des sites précis en relation avec leurs missions.

Une personne utilise la messagerie pour des échanges réguliers avec un organisme partenaire. Globalement les personnes dotées d'un accès internet effectuent très ponctuellement des recherches : seule la responsable Documentation a reçu une formation.

**Serveur web Mediam**

8 personnes utilisent cette source, 4 quotidiennement et 4 régulièrement.

4 personnes explorent directement les rubriques en relation avec leur domaine de responsabilité, 3 effectuent des recherches dans la base en parcourant l'arborescence du sommaire et seule, la responsable Documentation effectue réellement des recherches par mots clés.

Parmi les 11 autres personnes n'ayant pas recours à Médiam, 5 précisent qu'elles n'ont pas de connaissance réelle du contenu et/ou pas d'utilité de l'outil pour leur activité.

**Documentation en ligne sur le réseau**

Globalement pas d'utilisateurs sur les 19 personnes rencontrées. Une personne m'a néanmoins signalé ne pas utiliser le répertoire interne en ligne parce qu'il était incomplet et ne reprenait pas l'intégralité des renseignements des documents papier.

**Deux remarques relatives au vocabulaire**

L'expression "NTIC" non connue par certains interlocuteurs.

Lien non systématiquement fait entre l'appellation institutionnelle Hermès et le terme messagerie.



## ANNEXE 4

**CPAM Saint-Etienne****Projet intranet : récapitulatif des échanges portant sur les changements liés à l'introduction des TIC**

(résultat suite 19 entretiens juin – juillet 2000)

L'état qui suit est un regroupement de réflexions éparpillées échangées lors des entretiens ne constitue pas la représentation de l'analyse de chaque interviewé.

**Ce que change une mise à disposition d'information et de documentation par un web :**

- Rapidité de transmission
- Une mise à disposition instantanée sur une source unique de consultation
- Rationalisation du travail des producteurs/diffuseurs d'information
  - . Moins de manipulations pour le diffuseur (préparation d'envois papier ou disquette) >> à voir à terme : impacts sur activités des services reprographie et courrier
  - . Moins, voire, aucune gestion de listes de destinataires pour le diffuseur (néanmoins gestion des listes des destinataires « pour exécution »)
  - . Modification du travail des secrétaires (mise en ligne >> compétences à adapter)

Une réadaptation/réorganisation nécessaire pour les destinataires, notamment, cadres

- . Exploiter plusieurs sources d'information suivant deux démarches :
    - la démarche "traditionnelle" = exploiter l'information dont on a été désigné destinataire : cette information arrive sur le bureau sous forme papier (courrier - fax)
    - la démarche "nouvelle" = Aller chercher l'info auprès de sources potentielles sous forme électronique
      - information mise à disposition (site web) pull
      - ou
      - adressée personnellement (messagerie ou web) push
  - . Repenser son fonctionnement/organisation de cadre vis à vis des plages de travail consacrées à l'information : moment d'accès à l'information choisi par chaque salarié, donc >> pour les responsables moins de latitude pour positionner/organiser les moments réservés à la diffusion et à l'explicitation d'information dans l'unité de travail
    - >>risques sur deux plans
      - \* modification rapports hiérarchiques – rôle du cadre
      - \* "flottements" possibles dans l'activité de l'unité
- donc, solutions à trouver.
- . Repenser le système d'accès ultérieur à l'information reçue (classement – "chrono" - archivage >>> une partie de cette fonction est maintenant tenue par le web >>> gérer supports papier / électronique)
  - . Déplacement de la problématique papier vers le destinataire
    - Etude de coût nécessaire : coût d'une sortie imprimante par rapport au coût d'une photocopie sur photocopieurs implantés dans les unités et d'une photocopie exécutée par le service reprographie

Risque réel d'inflation des impressions papier au niveau des destinataires (constat dans la Cpmam visitée)

- . Adaptation à de nouveaux modes de consultation et recherche d'informations

**Ce que change une messagerie :**

- Retour de l'écrit – utilisation d'un style adapté
- Dialogue asynchrone
- Rapidité de transmission de documents joints

- Rationalisation du travail des producteurs/diffuseurs d'information
  - . Idem ci-dessus s'agissant des manipulations papier et des gestions de listes facilitées
- Une réadaptation/réorganisation nécessaire pour le destinataire notamment cadre
  - . Idem ci-dessus s'agissant de l'exploitation de plusieurs sources d'information et déplacement problématique papier
  - . Repenser le système de transmission et d'accès ultérieur à l'information reçue (diffusion - classement - archivage >>> soit sorties papier pour circulation/transmission aux personnes concernées puis classement dans dossiers papier, soit utilisation de la fonction "transfert de messages" vers les personnes concernées et classement dans des répertoires informatiques ouverts selon la logique du plan de classement ou autre)
- Evolution rapports hiérarchiques : chaque salarié doté d'une boîte aux lettres devient émetteur potentiel d'informations avec plus de liberté et moins de contrôle

En résumé :

**Des réadaptations de chacun dans son rapport à l'information et à la communication :**

Le retour de l'écrit

Déplacement vers les sources potentielles d'information

Un mode nouveau de consultation : la navigation hypertexte

Des modes nouveaux de recherche : recherche par arborescence, mots clés, multicritères

**Cadrages nécessaires**

De nouvelles règles sont à construire et à respecter : charte de gestion et charte d'utilisation des outils : messagerie – web – Fax...

## ANNEXE 5

### QUESTIONNAIRE : analyse des données en vue mise en ligne (source : site Admiroutes)

**Branche :**

**Service :**

**Personne-source :**

*Complétez un formulaire par document ou information - merci*

**Téléphone :**

**1 – titre du document ou de l'information :**

**2 – sujet (bref descriptif du contenu) :**

**3 - sources :**

**4 – nature des informations :**

texte ☐ tableaux ☐ formulaires ☐ imprimés ☐ illustrations ☐

photographies ☐

autres à préciser :

**5 – support actuel :**

papier ☐

informatique ☐ nom du logiciel utilisé :

support numérique ☐ précisez :

**6 – volume, périodicité :**

nombre de pages :

périodicité : annuelle ☐ mensuelle ☐ hebdomadaire ☐ autre à préciser :

**7 – ce document dispose-t-il**

d'une table des matières : oui ☐ non ☐

d'un lexique : oui ☐ non ☐

**8 – ce document fait l'objet d'une procédure de validation : oui ☐ non ☐**

si oui, la décrire :

document signé : oui ☐ non ☐

**8 – circuit actuel de diffusion :**

**10 – nombre d'exemplaires :**

**11 – commentaires libres :**

ANNEXE 6

CPAM Saint-Etienne  
Analyse de quelques produits d'information et de documentation  
et des circuits de production/diffusion correspondants  
(juillet 2000)

QUI Producteurs ou diffuseurs	QUOI Produits d'information ou de documentation	COMMENT Circuits / supports	. Remarques . Pistes
DIRECTION 5 secrétaires de Direction	Courriers organis- mes nationaux  Circulaires organis- mes nationaux	Réception par : courrier et/ou fax et/ou messagerie et/ou Mediam  Mise en circulation/diffu- sion par plusieurs catégo- ries d'acteurs : . Secrétaires de direction . Service Documentation . Agents de Direction Multi intervenants dans chaque catégorie (notamment rotations des secrétaires)  Multiples supports de diffusion ou/et de mise en circulation : . papier (avec liste de personnes concernées pour les mises en circulation) . messagerie (transfert) . disquette et/ou fax	jusqu'à 4 points d'entrée pour le même document (essentiellement pour des documents CNAMTS) puis traitement par multi intervenants diffusion interne par multi supports  <u>conséquences au niveau des producteurs/diffu- seurs :</u> canaux et intervenants entrecroisés >>perpétuelles discus- sions et mises au point entre les intervenants >>gestion de listes de destinataires >>multiplication des activités de photocopie (perte de temps et consommation papier) <u>Conséquences au niveau des destinataires :</u> >>redondances des réceptions papier (alors qu'éventuel accès direct à l'information par Mediam) ou, au contraire, déficit d'information  <u>solutions préconisées :</u> • utiliser lorsque cela est possible le transfert de messages via Hermès (plus globalement revoir répartition des boîtes aux lettres direction et l'organisation de la réception/routage du courrier Direction >> rapport parallèle remis à la Direction.

QUI Producteurs ou diffuseurs	QUOI Produits d'information ou de documentation	COMMENT Circuits / supports	. Remarques . Pistes
			<ul style="list-style-type: none"><li>• optimiser la connaissance commune et le recours à Mediam</li></ul> prévoir l'accès à Mediam par l'intranet local (accès sur page d'accueil Mediam et accès directs sur certains thèmes à partir de certaines rubriques de l'intranet local)
DIRECTION GENERALE Service Documen- tation	Code de la Sécurité Sociale	<ul style="list-style-type: none"><li>- Source : Journal Officiel (JO)</li><li>- Nature des informations :<ul style="list-style-type: none"><li>texte</li><li>illustration</li></ul></li><li>- Supports<ul style="list-style-type: none"><li>. de production<ul style="list-style-type: none"><li>fichiers .doc</li><li>+ collages (illustration)</li></ul></li><li>. de diffusion<ul style="list-style-type: none"><li>papier</li></ul></li></ul></li><li>- Circuits de diffusion : Doc -&gt; Sces détenteurs du Code de la Sécurité Sociale (37 ex)</li><li>- Circuit de validation : aucun</li><li>- Volume global : environ 250 pages annuelles</li><li>- Périodicité : MAJ trimestrielle à minima</li><li>- Table des matières : non</li><li>- Lexique : non</li></ul>	La question est posée sur l'utilité de ce circuit compte tenu de l'accès direct à Mediam où les mises à jour (MAJ) sont intégrées en moins de 15 jours après parution au JO
	Nomenclature Générale des Actes Professionnels et Nomenclature Générale des actes de biologie	Idem	Idem ci-dessus
	Tarif Interministériel des Prestations Sanitaires	Idem	Non encore sur Mediam
	Listes de professionnels de santé	Différents services établissent des listes de professionnels de santé sur fichiers .xls, .doc ou base de données ACCESS	

QUI Producteurs ou diffuseurs	QUOI Produits d'information ou de documentation	COMMENT Circuits / supports	. Remarques . Pistes
SOUS DIREC- TION DES PRESTATIONS Services Production Méthodes et Réglementation	« pages jaunes » du Guide de l'Assurance Maladie  (le Guide de l'Assurance Maladie est dans <u>Medi@m</u> , accessible par recherche multicritères)	- Source : analyses internes - Nature de l'information : . texte - Supports : . de production fichiers .doc . de diffusion papier - Circuit de validation : SRI -> CPP -> SRI - Circuits de diffusion : SRI -> Doc -> services détenteurs du Guide du technicien (142 ex) volume global : non estimé périodicité : MAJ trimestrielles table des matières : oui lexique : oui	service Documentation = rôle de diffuseur  ces documents sont insérés dans les classeurs du Guide de l'Assurance Maladie en regard des chapitres correspondants
	Fiches Documenta- tion techniques ("FIDOC")	source : synthèses internes Nature de l'information : . texte . illustrations . cartes . tableaux Supports actuels : de production : . fichier .doc . collages de diffusion : . papier Circuit de validation : SRI Circuit de diffusion : SRI -> Doc -> détenteurs de Fidoc (110 ex) Volume : 20 à 30 feuillets Périodicité : MAJ tous les 2 mois environ Table des matières : oui Lexique : oui	Idem ci-dessus
TOUTES BRANCHES Tous services	Notes de service	Source : rédactions par responsables de service Supports actuels : . de production : . fichier .doc ou .xls . collages . documents dactylographiés . de diffusion : papier	Dans certains services, les fichiers ne sont pas conservés au delà de quelques mois

QUI Producteurs ou diffuseurs	QUOI Produits d'information ou de documentation	COMMENT Circuits / supports	. Remarques . Pistes
		<p>Circuits de validation : variables, puis signature par un ou deux agents de Direction</p> <p>Circuit de diffusion : Attribution des références par service Documentation</p> <p>Puis,</p> <p>Diffusion par les services producteurs (nombre variable d'exemplaires suivant les destinataires désignés)</p> <p>Volume : environ 1200 notes "vivantes" de 4 pages en moyenne</p> <p>Sommaire : non</p> <p>Lexique : non</p> <p>Fiabilité : certaines notes nécessitent une réactualisation des contenus et certains chaînages de notes ne sont pas corrects.</p>	<p>Chaque service producteur est également diffuseur : perte d'énergie et risques d'erreurs (chaque service producteur suit les mouvements intervenant sur les structures et le personnel )</p> <p>éventuelles divergences d'appréciation dans l'établissement des listes de destinataires</p>
Communication interne	Supports internes d'information : "Infos Rapides" et "Lettre à l'encadrement"	<p>Source : rédactions par responsables services et/ou par responsable Communication interne</p> <p>Nature de l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. texte</li><li>. tableau</li><li>. illustrations</li><li>. photographies</li></ul> <p>Supports :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. de production fichier (logiciel Publisher)</li><li>. de diffusion papier</li></ul> <p>Circuit de validation Com. Int. -&gt; Resp. GRH -&gt; Agent de Direction</p> <p>Circuit de diffusion : Com. Int. :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-&gt; Service Courrier</li><li>-&gt; distribution directe dans l'immeuble (nbre d'exemplaires : 320)</li></ul> <p>puis avec listes à émarger et affichage sur panneaux communication</p>	<p>Le support Infos Rapides comporte des informations de type "Flash" et des articles de fond</p>

ANNEXE 7

CPAM Saint-Etienne

Projet intranet : récapitulatif des besoins exprimés

(Juillet 2000)

- typologie des informations :
- 1 - informations liées au sens, aux objectifs et résultats de l’Institution
  - 2 - connaissance de l’Institution et de son environnement
  - 3 - informations liées au sens, aux objectifs et résultats de l’organisme
  - 4 - connaissance de l’organisme - découplage des services (organigramme – missions/activités des services .. )
  - 5 - connaissance de l’organisme – vie de l’organisme (les règles internes, les relations sociales, les évolutions individuelles ...)
  - 6 - informations utiles dans l’exercice quotidien de l’activité (réglementations, modes opératoires, listes de toutes natures ...)

Regroupement par fonction	Produits ou services évoqués	Auteurs de la proposition		Catégories de salariés concernés	Typologie des informations
		Utilisateurs	Producteurs diffuseurs		
Politique stratégie (direction)	Les instances déci- sionnelles : Présentation Conseil d'administration	Non demandé			
	Les missions/projets/ plans de travail de l'organisme : Projet de Branche (NB : accessible par Mediam)	Directeur Général		tous les salariés	1
	Projet local/Contrat Pluriannuel de Gestion	Resp. Com Resp. FP		tous les salariés	3
	Plan de travail transver- sal de l'organisme (groupes de travail – thèmes – composition – échéances – suivi pro- gression)	Resp. FP		tous les salariés et plus particulièrement les cadres	3 – 4
	Des résultats, des indi- cateurs : Tableau de bord organisme	Directeur Général Directeur Financier Sous Directrice des prestations	Resp cellule statistiques	tous les salariés	3



Regroupement par fonction	Produits ou services évoqués	Auteurs de la proposition		Catégories de salariés concernés	Typologie des informations
		Utilisateurs	Producteurs diffuseurs		
	Suivi indicateurs du Contrat Pluriannuel de Gestion	Resp. déve- loppement opérationnel (DOP) Resp. Com		tous les salariés	3
	<b>Des informations :</b> Infos du Directeur		Directeur Général	tous les salariés	3
	<b>La mise en ligne de documents de suivi d'activité et de bilan :</b>  Rapport d'activité de l'organisme ou extraits (faits marquants par exemple)	Resp. FP		tous les salariés	3
	A terme : plan qualité		Resp. DOP		
<b>Informa- tion et com- munication internes</b>	<b>Présentation de l'or- ganisme et présenta- tion des services :</b> "Dossier"CPAM organigramme simplifié Immeuble Loubet Implantations Présentation services Cartographie permanences extérieures		Resp. Com	tous les salariés et tous les stagiaires	4
	Liste des permanences CPAM, S. Social, CAF		Resp. Doc	tous les salariés	4 – 6
	<b>Des informations internes :</b> Flashes information	Resp. secteur prestations			
	Equivalent Infos Rapides et Lettre à l'encadrement		Resp. Com	tous les salariés	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6
	Dossiers (équivalent n° spéciaux Infos Rapides)	Directeur Administra- tif Resp. FP			

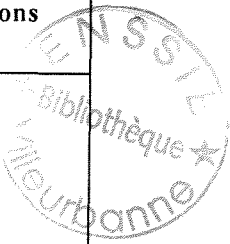
Regroupement par fonction	Produits ou services évoqués	Auteurs de la proposition		Catégories de salariés concernés	Typologie des informations
		Utilisateurs	Producteurs diffuseurs		
<b>Documen- tation générale</b>	<b>Des produits documentaires :</b> Revue ou dossiers de presse	Pas de demande			
	Dossiers thématiques généralistes				
	<b>Des listes :</b> Répertoire interne	Resp. Com Resp. FP Resp. secteur	Resp. Doc	tous les salariés	4 – 5 – 6
	Liste des rues par secteur prestations		Resp. Doc	tous les salariés	6
	Liste des ouvrages et périodiques de la bibliothèque	Resp. FP			
	<b>Des modes d'emploi et des accessoires :</b> Mode d'emploi Hermès	Non demandé			
	Glossaire de l'organisme		Resp. Com	tous les salariés	2
	Plan de classement	Resp. secteur prestations		tous les salariés et particulièrement cadres et secrétaires	6
	<b>Des liens vers d'autres sites</b>	Pas de demande			
<b>Ressources humaines</b>	<b>La documentation technique de référen- ce :</b> à terme : fiches documentation Gestion du Personnel		Resp. GRH	Cadres et tous salariés	6 – 5
	Les notes de services GP – FP	Directeur Administra- tif	Resp. GRH	tous les salariés et cadres	5 – 6

Regroupement par fonction	Produits ou services évoqués	Auteurs de la proposition		Catégories de salariés concernés	Typologie des informations
		Utilisateurs	Producteurs diffuseurs		
	<b>Des supports conven- tionnels, réglementai- res ou légaux :</b> Plan de formation		Resp. FP	tous les salariés et cadres	3 – 6
	Tableaux de promotion		Resp. GRH	tous les salariés	5
	Procès verbaux et compte rendus des ins- tances représentatives du personnel	Directeur Adminis- tratif		tous les salariés	5 (mais aspect légal)
	Protocoles d'accord	Non demandé			
	<b>Des informations :</b> Flashes info GP		Resp. GRH	cadres et tous salariés	6 – 5
	Compte rendu rapide du Comité d'Entreprise	Directeur Administra- tif	Resp. GRH	cadres et tous salariés	6 – 5
	Mouvements de person- nel		Resp. GRH	tous les salariés	5 – 6
	<b>Des sujets "type workflow":</b> Appels de candidatures		Resp. GRH	tous les salariés	5
	Besoins de formation	Resp. Com		cadres	6
	Plannings de congés par unités	Resp. GRH		cadres	6
	<b>Des données chiffrées:</b> Support actuel "données d'info relatives au personnel"		Resp. GRH	cadres et tous les salariés	6 – 3

Regroupement par fonction	Produits ou services évoqués	Auteurs de la proposition		Catégories de salariés concernés	Typologie des informations
		Utilisateurs	Producteurs diffuseurs		
	<b>Les référentiels emploi/compétences :</b> Fiches emploi		Resp. GRH	tous les salariés	4
	<b>Des supports de formation</b>		Sous directrice des prestations	tous les salariés	6
<b>Logistique</b>	<b>Des plans, données chiffrées et résultats :</b> Planning des travaux en cours	Directeur Administra- tif		cadres	6
<b>Prestations</b>	<b>La documentation technique de référen- ce :</b> Accès direct à Mediam	Resp. Relations Extérieures (DRE)		tous les salariés	6
	Tarifs, Distances, Valeurs utiles à la liquidation (NB : en ligne actuelle- ment = incomplet)		Resp. régle- mentation  Resp. Doc		
	Notes de services	Directeur financier Sous directrice des presta- tions Resp. DRE Resp. FP Resp. DOP Resp. COM	Resp. Production Méthodes (DPM) Resp. Régle- mentation	Salariés prestations	
	<b>Produits techniques de toute nature :</b> Fiches documentation (Fidoc)			Salariés prestations	
	Documentation Laser				
	Liste des rejets IRIS		Resp. DPM		
	Fichier Excel sur Nomenclature Générale des Actes de Biologie				

Regroupement par fonction	Produits ou services évoqués	Auteurs de la proposition		Catégories de salariés concernés	Typologie des informations
		Utilisateurs	Producteurs diffuseurs		
	Fichier Excel liste des professionnels de santé dont médecins par secteurs		Resp. DPM		6
	Modèles de lettres et cas complexes	Non demandé			
	<b>Des informations techniques d'actualité utiles au technicien :</b> Flashes info techniques	Resp. secteur prestations		Salariés prestations	
	Thèmes techniques d'actualité Ex : la Couverture Maladie Universelle (CMU) Doc actuelle + liste des organismes complémentaires (projet en cours fichier Excel) Ex : Sesam Vitale (en liaison avec désignation relais Sesam Vitale)	Resp. DOP	Resp. Immatriculation - CMU		
	Argumentaires techniques vis à vis de partenaires extérieurs	Non demandé	Resp. Sésam Vitale (SV)		
	<b>Des sous sites dédiés voire réservés à des catégories d'agents</b>	Non demandé			
	<b>Des échanges d'informations techniques :</b> FAQ	Non demandé			
	<b>Des plans, données chiffrées et résultats :</b> 1. Relatifs à gestion/management : plan de travail	Non demandé			

Regroupement par fonction	Produits ou services évoqués	Auteurs de la proposition		Catégories de salariés concernés	Typologie des informations
		Utilisateurs	Producteurs diffuseurs		
	2. Relatifs à prestations : chiffres quotidiens nbre profs de santé en FSE  chiffres hebdo récap. nbre prof + nbre FSE  tableau de bord FSE  chiffres CMU (par tous les services concernés)  solde agences  prévisions solde (en accès réservé)	  Sous directrice des prestations  Resp. secteur prestations  Sous directrice des prestations	Resp. SV  "  Resp. cellule statistiques  Resp. cellule statistiques  Resp. cellule statistiques		3 - 6
RPS GDR	La documentation technique de référence : NGAP en accès direct via Mediam  Des informations : Panorama professionnels de Santé  Tous renseignements sur professionnels de santé  Base de données répertoire équipements informatique des PS + soc informatiques  Sanctions PS  Procès Verbaux des commissions paritaires	Non cité   Resp. SV   Resp. DPM	   Resp. DRE  Resp. SV  Resp. DRE  Sous directrice du risque Resp. DRE	   tous les salariés prestations  tous les salariés prestations  tous les salariés prestations  tous les salariés prestations  tous les salariés prestations	   6  6  6  6  6



Regroupement par fonction	Produits ou services évoqués	Auteurs de la proposition		Catégories de salariés concernés	Typologie des informations
		Utilisateurs	Producteurs diffuseurs		
	<b>Des plans et résultats :</b> Statistiques GDR  Suivi des dépenses  Reflet annuel simplifié du SNIR	  Resp. DPM  Resp. secteur prestations	  Resp. DRE		
<b>Informati- que</b>	<b>La documentation technique de référen- ce :</b>  <b>Des sous sites dédiés voire réservés à des catégories d'agents :</b> Correspondants locaux  <b>Des accès à d'autres sites intranet :</b>  <b>Sécurité informati- que :</b> à terme : Consignes	 Non demandé   Non demandé   Non demandé	     Resp. sécurité informatique	     cadres et tous les salariés	     6
<b>Communi- cation externe</b>	<b>Des produits d'information :</b> Mise en ligne du journal destiné aux assurés/aux professionnels de santé  <b>Des informations :</b> Liste des médias locaux	 Non demandé   Non demandé			
<b>Comité d'entrepri- se</b>		Non évoqué			