

# **Statistiques Utilisation Intranet**

## **Résumé**

- On constate un Intranet à 2 vitesses :
  - L’Intranet des applications (GED, Workflow) conçues sur mesure et issus de projets de développement classiques (avec adaptation aux besoins utilisateur et formation étendue dans le temps), qui connaît un taux d’utilisation soutenu,
  - L’intranet plus classique du collaboratif et de la communication, qui connaît un usage plus timide,
- Un petit noyau d’utilisateur est à l’origine de la majorité de l’activité sur l’Intranet,
- Les services support sont plus représentés dans l’utilisation de l’Intranet que les services de production,
- Certains sites sont très peu utilisés (HSE, Reporting, Supply Chain hors workflow) et posent la question de leur utilité dans le cadre d’une potentielle migration,
- Les utilisateurs ne se sont pas encore complètement appropriés la plateforme SharePoint, dont les fonctionnalités de recherche ou de collaboration leur restent encore assez méconnues,
- D’un point de vue méthodologique, la page d’accueil n’a pas été prise en compte, étant donné qu’il s’agit de la page de démarrage par défaut du navigateur Web des salariés PWT (c’est l’action volontaire de navigation vers un contenu qui a donc été comptabilisée),

## **Fréquentation des sites**

- Les différents sites de l’Intranet peuvent se classer en 3 catégories :
  - 3 sites locomotives (GED Qualité, RH et les Workflow Supply Chain) qui oscillent entre 10 et 25 utilisateurs par jour,
  - 2 sites aux connexions fluctuantes (IRPC et Juridique) dont le nombre de visiteurs quotidiens varient entre 5 et 10 utilisateurs par jour,

- 3 sites faiblement visités (HSE, Reporting et Communication) dont le nombre de visites est systématiquement inférieur à 5 utilisateurs,
  - La baisse de fréquentation du site communication peut s'expliquer par la multiplication des news hébergées sur l'Intranet Oxygen d'EDF EN,
  - Le site Reporting est victime du rejets des utilisateurs pour les tableaux de bord en mode Web,
  - Le site HSE souffre de la concurrence du partage réseau Office Users, les utilisateurs, lorsqu'ils ont le choix pour la consultation d'un fichier, préférant systématiquement utiliser le réseau partagé plutôt que l'Intranet,
- A l'exception de la GED qualité et des Workflow Supply Chain, le nombre de clics par visite utilisateur est plutôt restreint, puisqu'il oscille entre 2 et 3 clics par visite,
  - Cela signifie que globalement, l'utilisateur a tendance à se rendre sur l'Intranet pour consulter un document spécifique, souvent suite à une invitation email (news, annonce),

## **Ventilation du trafic**

- Concernant la ventilation des utilisations par service, l'appartenance des utilisateurs les plus assidus reflètent le périmètre métier des sites locomotives (GED Qualité, Workflows Supply Chain),
  - Néanmoins, en soustrayant les GED et les Workflow du périmètre d'utilisation, on constate que ce sont les services support (HSE, Finance, RH) qui restent leaders en terme de fréquentation,
  - Les services orientés production semblent avoir une utilisation beaucoup moins systématiques de l'Intranet que les services support,
  - Par ailleurs, il convient de relativiser le poids du service sur la fréquentation, car sorti du périmètre GED et Workflow, le nombre de visite utilisateur sur un mois reste modéré (entre 2 et 4 visites moyennes mensuelles par utilisateur),
- La distribution de l'assiduité des utilisateurs de l'Intranet suit une courbe de Pareto :
  - 20% des utilisateurs génèrent 80% du trafic sur l'Intranet,
  - Le cœur de cible des utilisateurs de l'Intranet est composé principalement des contributeurs et animateurs des GED Qualité et des Workflows Supply Chain,

## Segmentation des usages

- Le rapport entre nombre de clics et utilisateurs uniques ventilés par site montre une claire démarcation entre les sites des GED Qualité et des Workflows Supply Chain avec le restant de l’Intranet,
  - Les sites de GED Qualité/ Juridique et de Workflow qui ont été programmés de façon spécifique ont un nombre de clics par visite utilisateur important, preuve de leur réelle exploitation et appropriation par les utilisateurs, quand les autres sites ont un ratio proche de l’unité, qui s’apparente à une lecture occasionnelle d’un document mais par d’une utilisation quotidienne intensive,
  - Cette césure montre que les utilisateurs sont prêts à utiliser des applications prêtes à l’emploi et ajustés sur mesure par des tiers à leurs besoins,
  - Mais cela montre également, qu’aucun utilisateur métier ne s’est réellement approprié l’outil SharePoint en interne malgré les efforts de formation qui ont été déployés,
  - En effet, aucun utilisateur pilote n’a effectué d’aménagements, de petite application, ou de personnalisation même mineure du site de son service (contrairement à ce que l’on peut constater avec le foisonnement de macros avec les outils Office) alors que la plateforme est orientée sur cet usage,

## Habitudes de navigation

- Concernant la ventilation des accès à l’Intranet sur les différentes plages horaires, on constate une relative équivalence entre les périodes postées du matin et de l’après-midi,
  - La faible quote-part du poste de nuit rappelle toutefois que ce sont principalement les personnels de journée et de support qui utilisent l’Intranet,
  - On constate par ailleurs, que le créneau de fréquentation le plus élevée se situe entre 14 h et 16h,
  - Cela s’explique sans doute par le fait que les news et annonces PWT sont souvent faites en début d’après-midi sur l’Intranet,

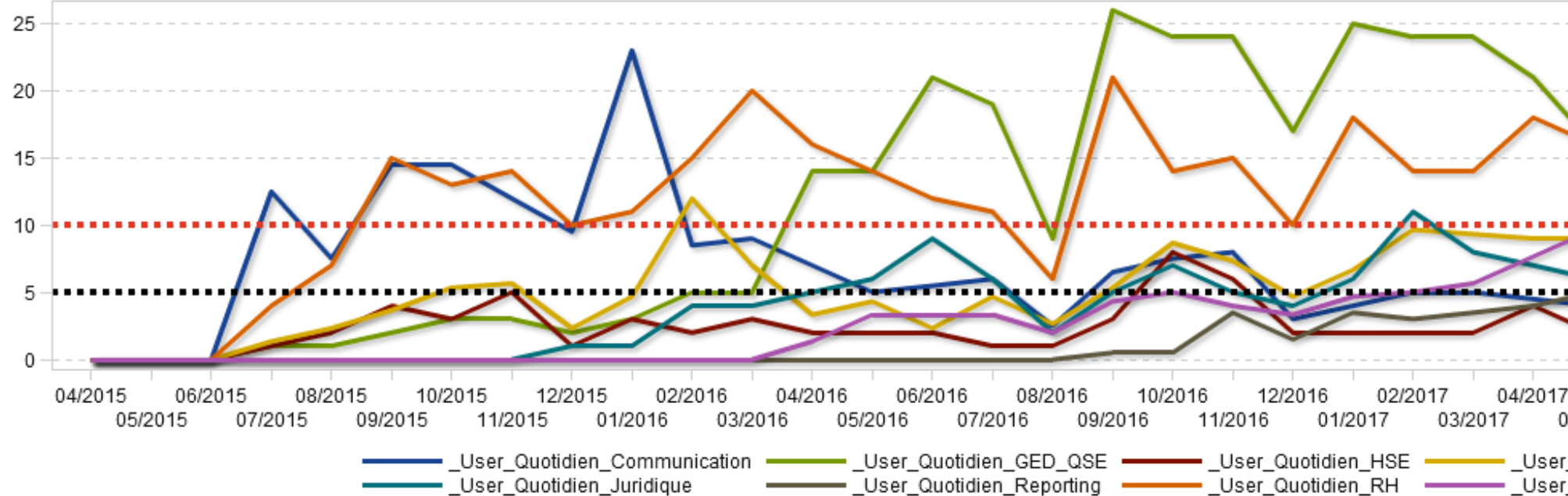
## Fonctionnalités de recherche

- L'étude des différents résultats de requête opérée sur le moteur de recherche sur 3 ans d'utilisation (600 requêtes pour le terme le plus recherché soit une moyenne de 0,0038 requête par utilisateur journalier) montre une utilisation modérée de l'outil de recherche SharePoint, pourtant réputé pour sa vélocité,
  - Globalement, les utilisateurs délaissent l'outil de recherche pour privilégier les méthodes d'accès utilisées avec les répertoires de fichier pour accéder à un document (clics dans des arborescences de dossiers Windows),
  - Les utilisateurs ont tendance à reproduire sur SharePoint les mêmes habitudes d'utilisation qu'avec les répertoires de fichier sur le réseau partagé, ce qui les empêche de réaliser les plus-values de l'outil SharePoint d'un point de vue collaboratif,
  - Globalement, les possibilités, plus-values et fonctionnalités de la plateforme ne sont pas vraiment connues des utilisateurs,

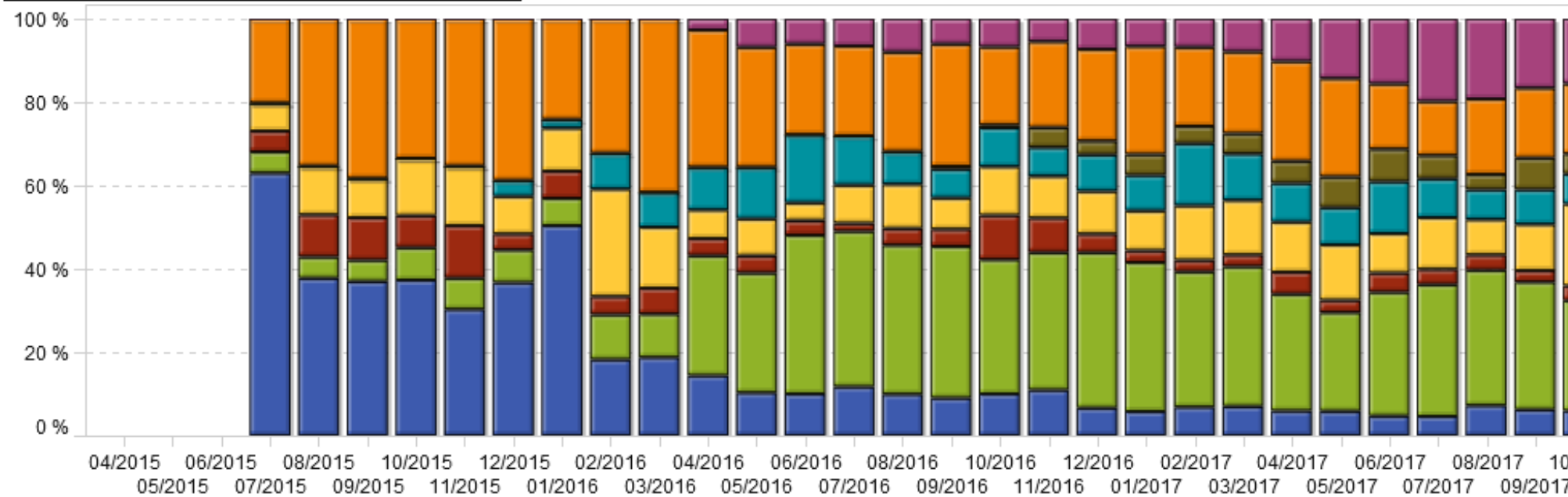
## Répartition des types de documents

- Enfin, la répartition dans le type de documents consultés sur l'Intranet montre la prépondérance des documents au format PDF,
  - Cela confirme l'utilisation principale de l'Intranet dans des accès en lecture seule hors applications spécifiques,
  - Il est par ailleurs à noter que les documents de type Word et Excel sont utilisés en mode client lourd (par le biais de la suite Office du poste local) et n'utilisent pas les Office Web Applications (Word et Excel ouverts dans le navigateur Web),
  - Les utilisateurs PWT font en effet un rejet de ce mode de consommation Web des documents Office, principalement par attachement à l'ancien mode d'utilisation,
  - Ce point sera à surveiller dans le futur, car au fil des mises à jour Windows, les risques d'anomalies de communication entre Sharepoint et clients Office locaux risquent de se multiplier (Microsoft ayant clairement misé sur la version Web de sa suite bureautique),
  - De même, dans l'hypothèse d'une migration future vers Office 365, les potentielles réticences des utilisateurs face à l'utilisation Web de leurs outils Office ne devront pas être sous-estimée et nécessiteront un accompagnement important,

**Evolution nombre d'utilisateur quotidien par site :**

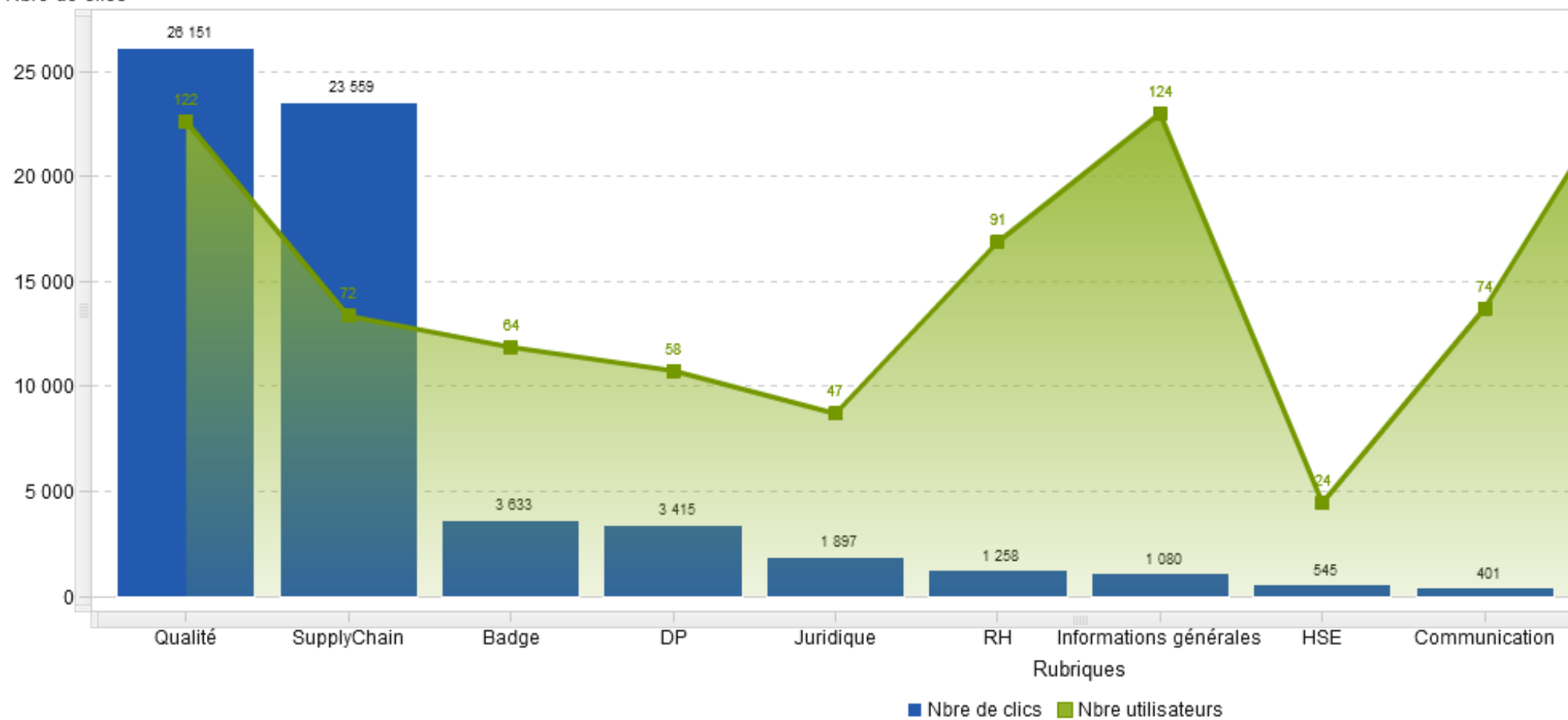


**Nombre d'utilisateur unique journalier par site :**



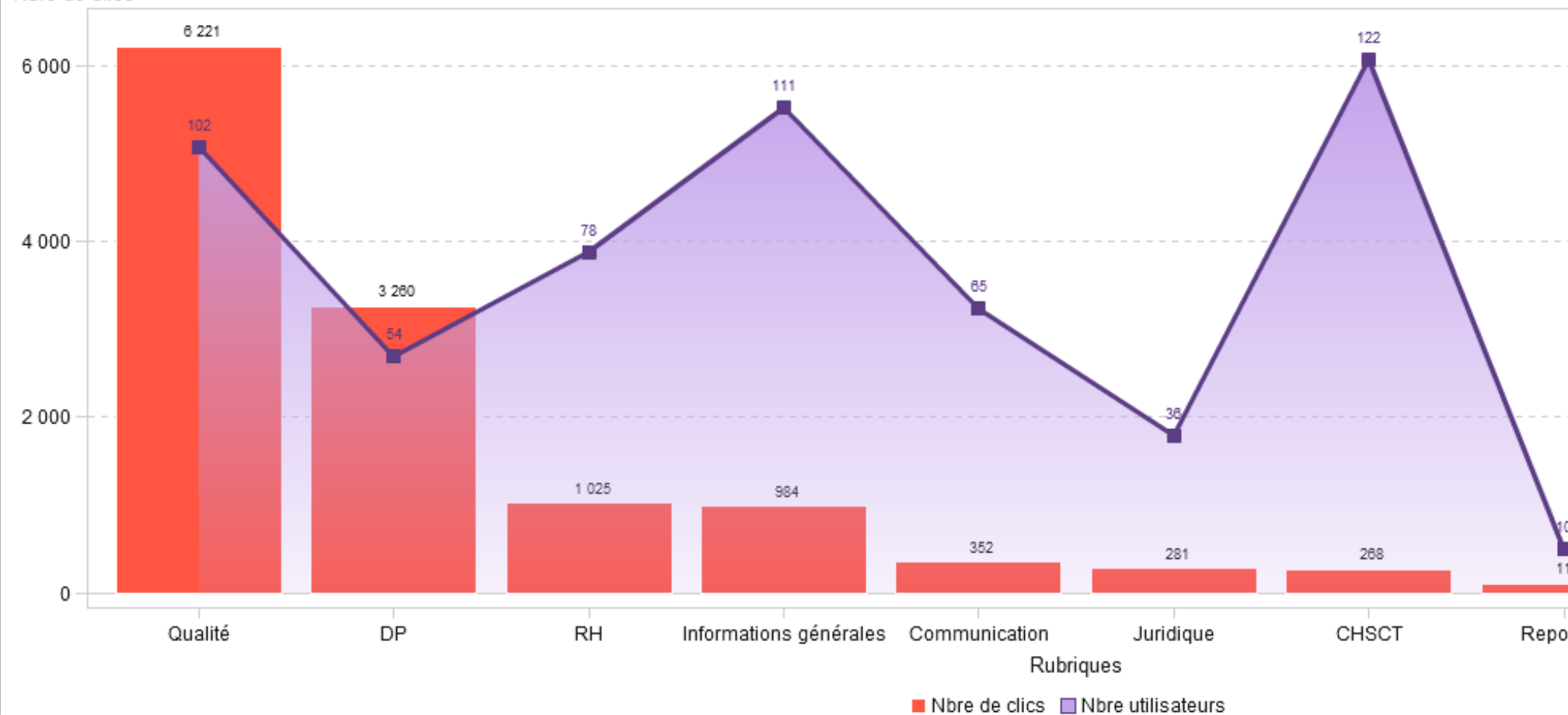
### Traffic Intranet sur les 30 derniers jours :

Nbre de clics



### Traffic Intranet en lecture seule - sur les 30 derniers jours :

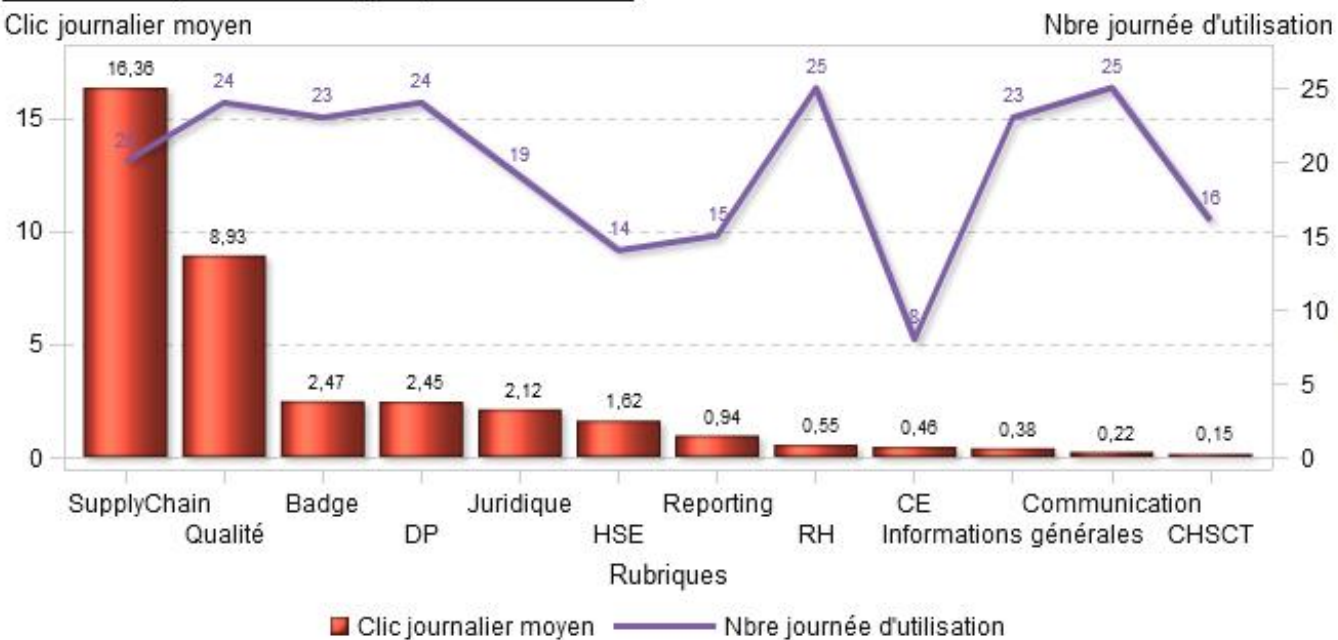
Nbre de clics





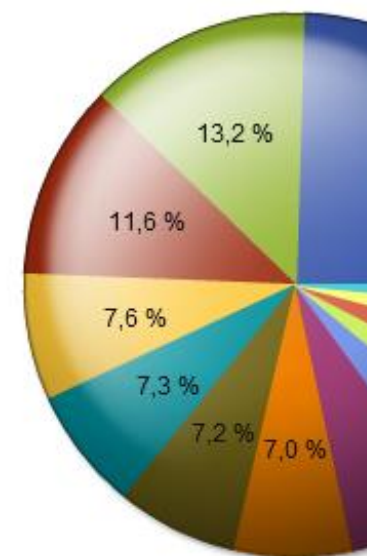
### Nombre clic journalier moyen par utilisateur :

Clic journalier moyen

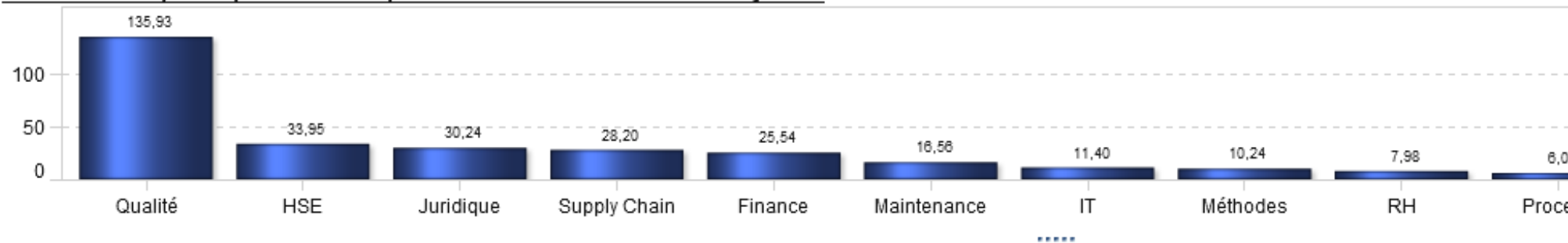


### Ventilation du trafic par service :

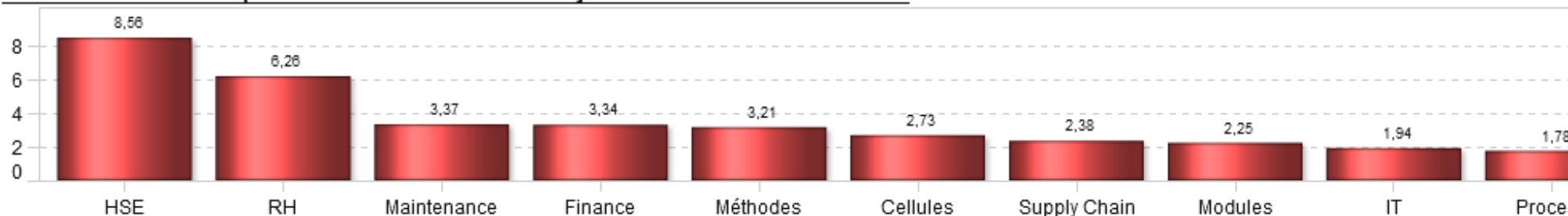
Nbre de clics



**Nbre visite moyenne par service et par utilisateur sur les 30 derniers jours :**

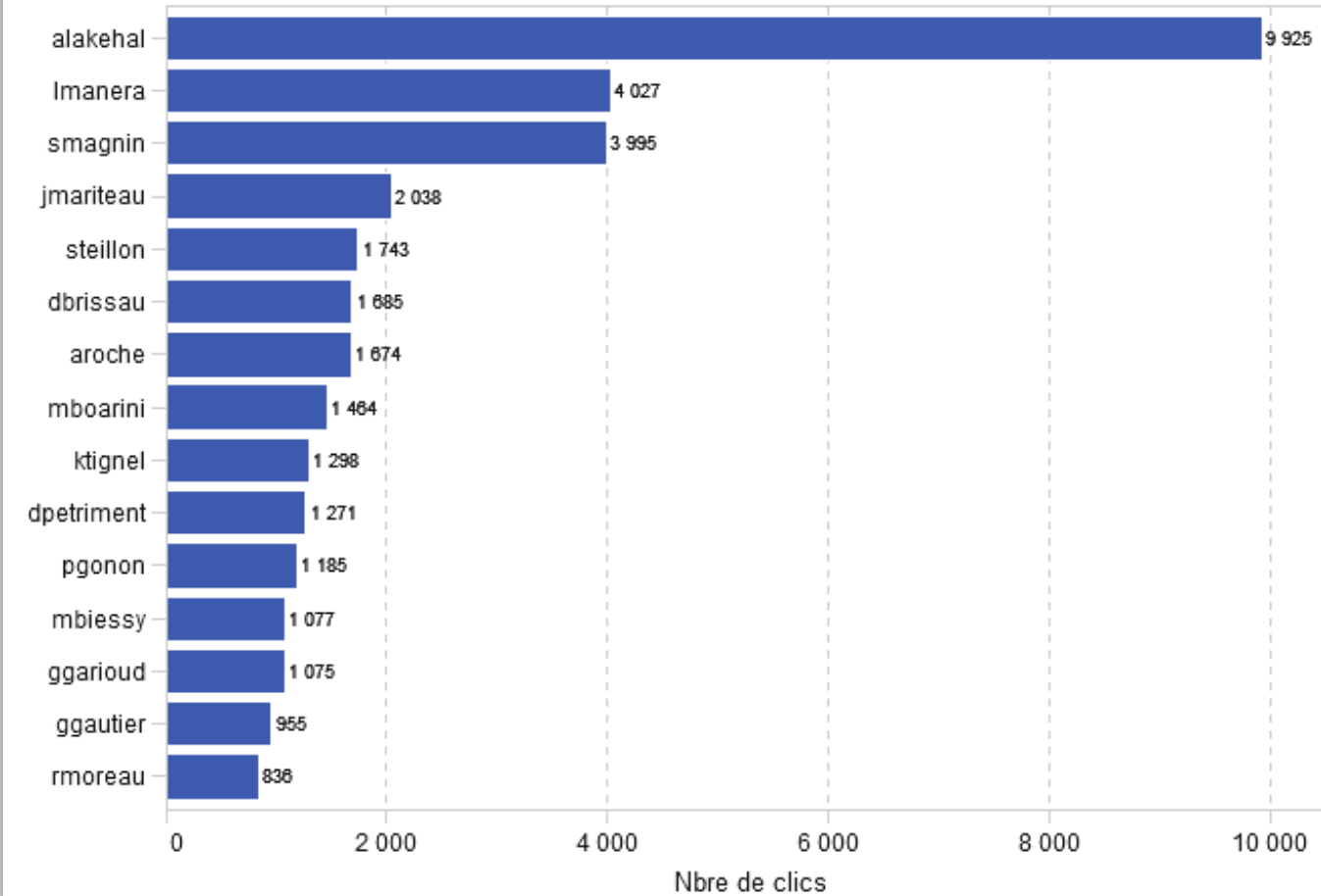


**Nbre visite utilisateur par service sur les 30 derniers jours - hors GED et Workflow :**



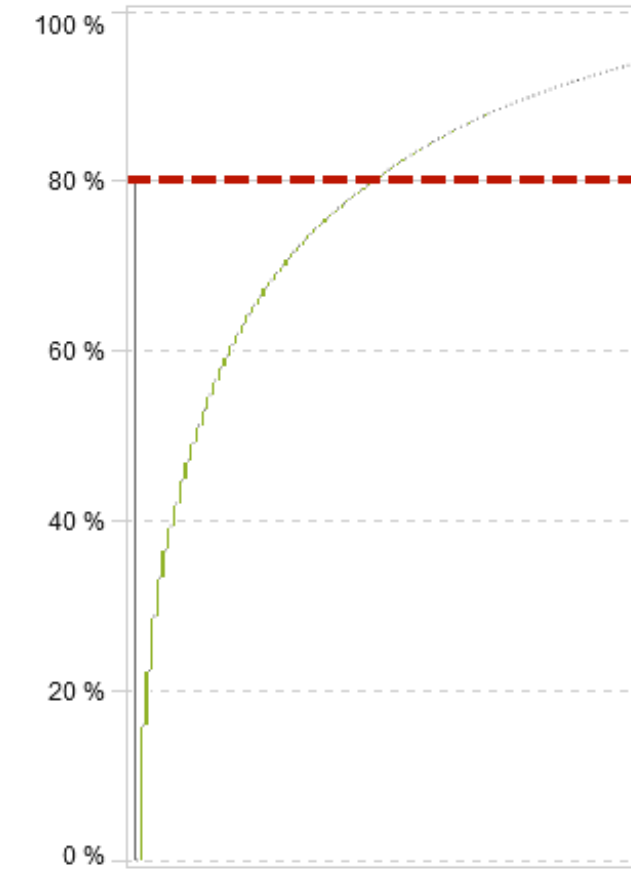
### Les 15 utilisateurs les plus assidus sur les 30 derniers jours:

User



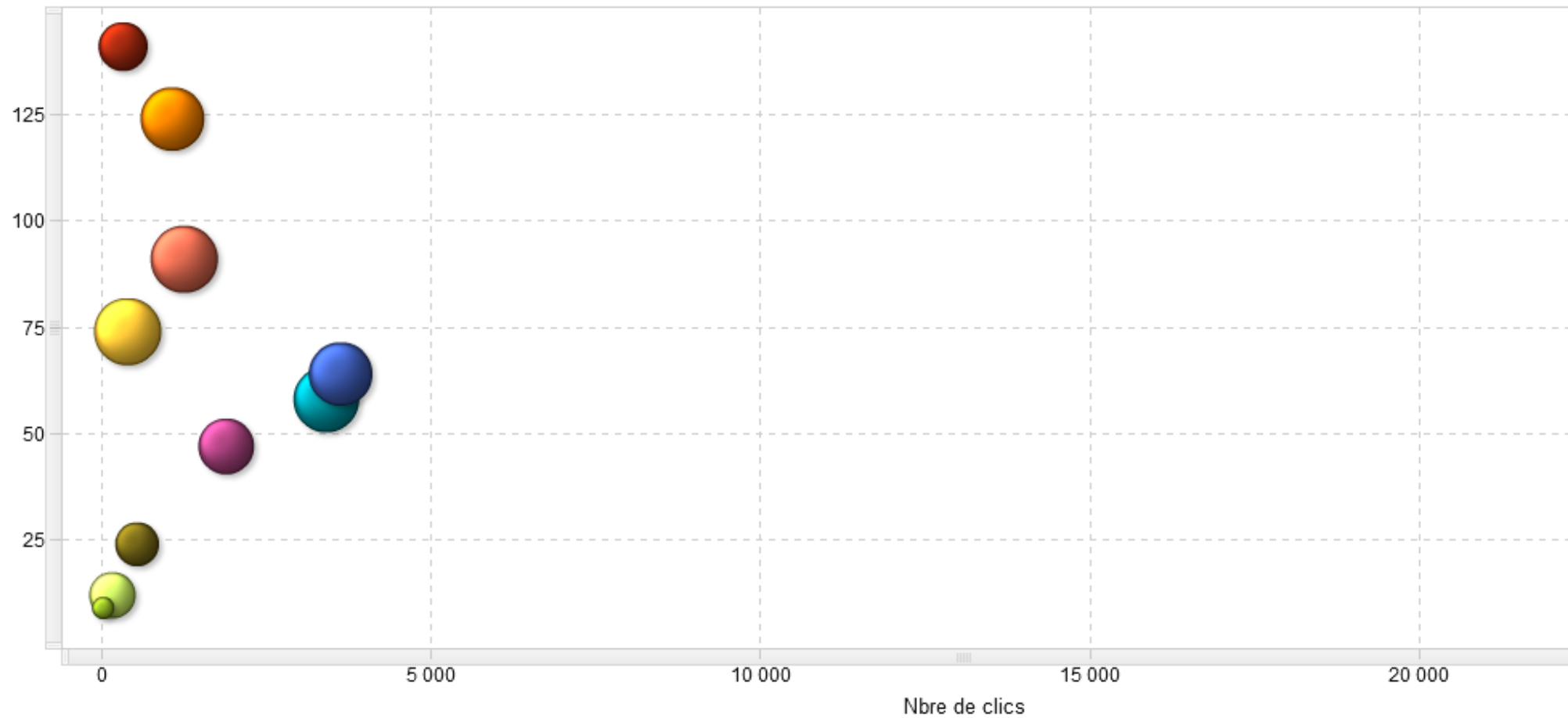
### Courbe Pareto : 20% des utilisateurs sont à

Ratio de connexion



**Rapport nbre de clics / utilisateurs uniques ventilé par sites :**

Nbre utilisateurs



### Evolution journalière des connexions Intranet :

Fréquence

100 %

0 %

14 janvier 2018

15 janvier 2018

16 janvier 2018

17 janvier 2018

18 janvier 2018

19 janvier 2018

20 janvier 2018

21 janvier 2018

22 janvier 2018

23 janvier 2018

24 janvier 2018

25 janvier 2018

26 janvier 2018

27 janvier 2018

28 janvier 2018

29 janvier 2018

30 janvier 2018

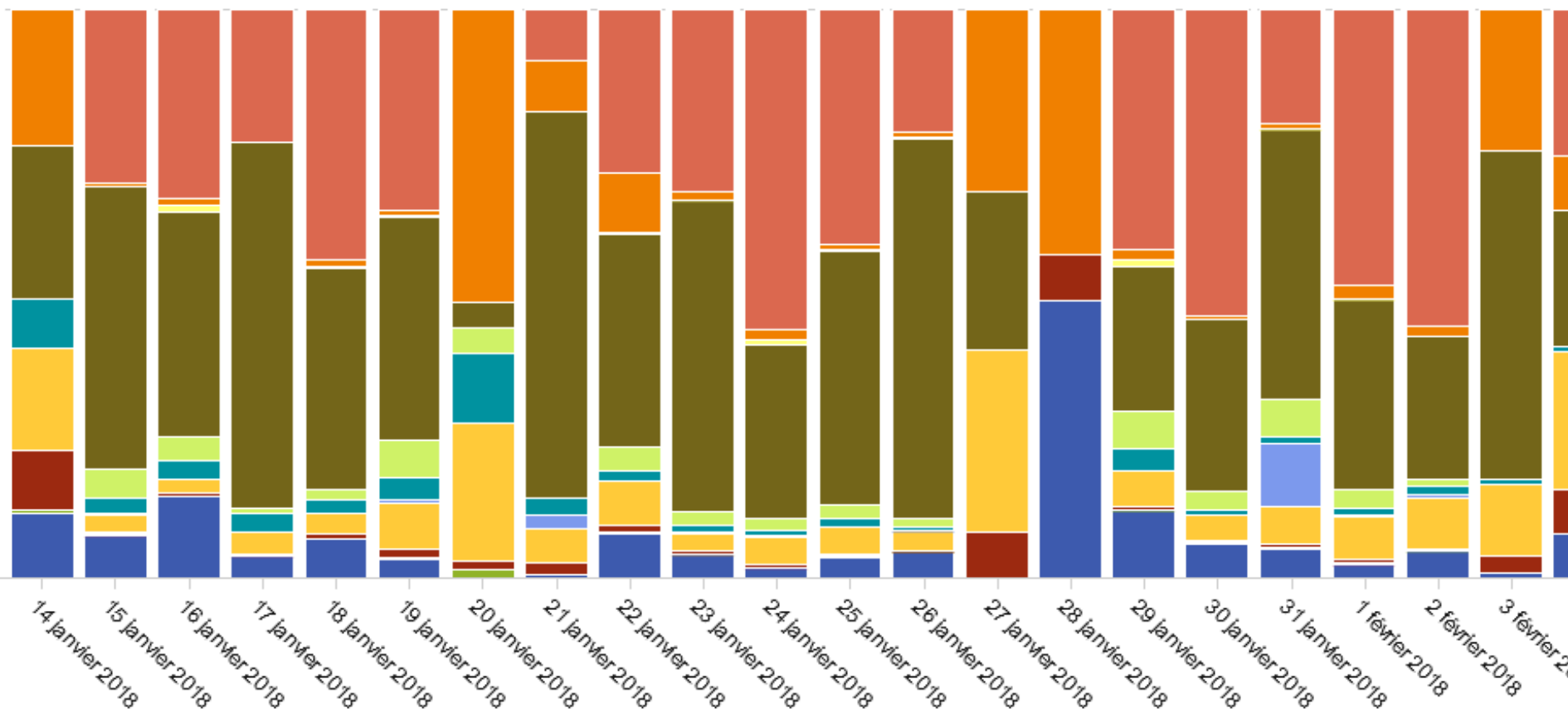
31 janvier 2018

1 février 2018

2 février 2018

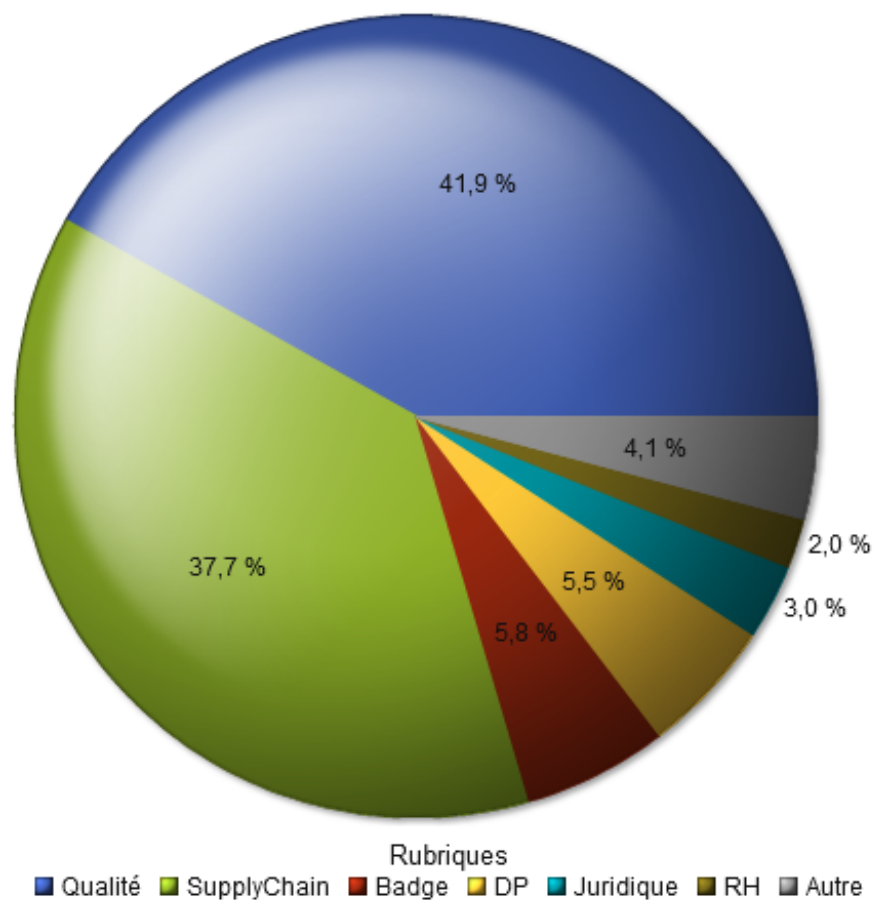
3 février 2018

Log\_DateJour



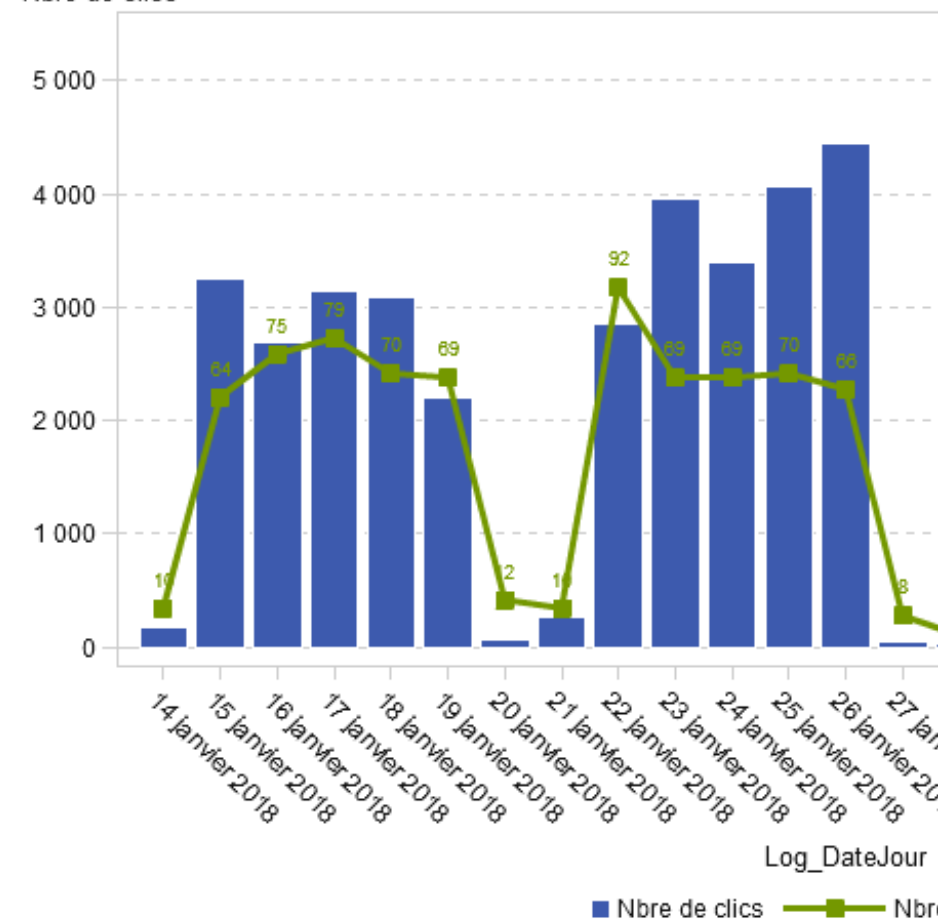
### Ventilation des connexions par site (cliquez sur un slice pour le détail) :

Fréquence



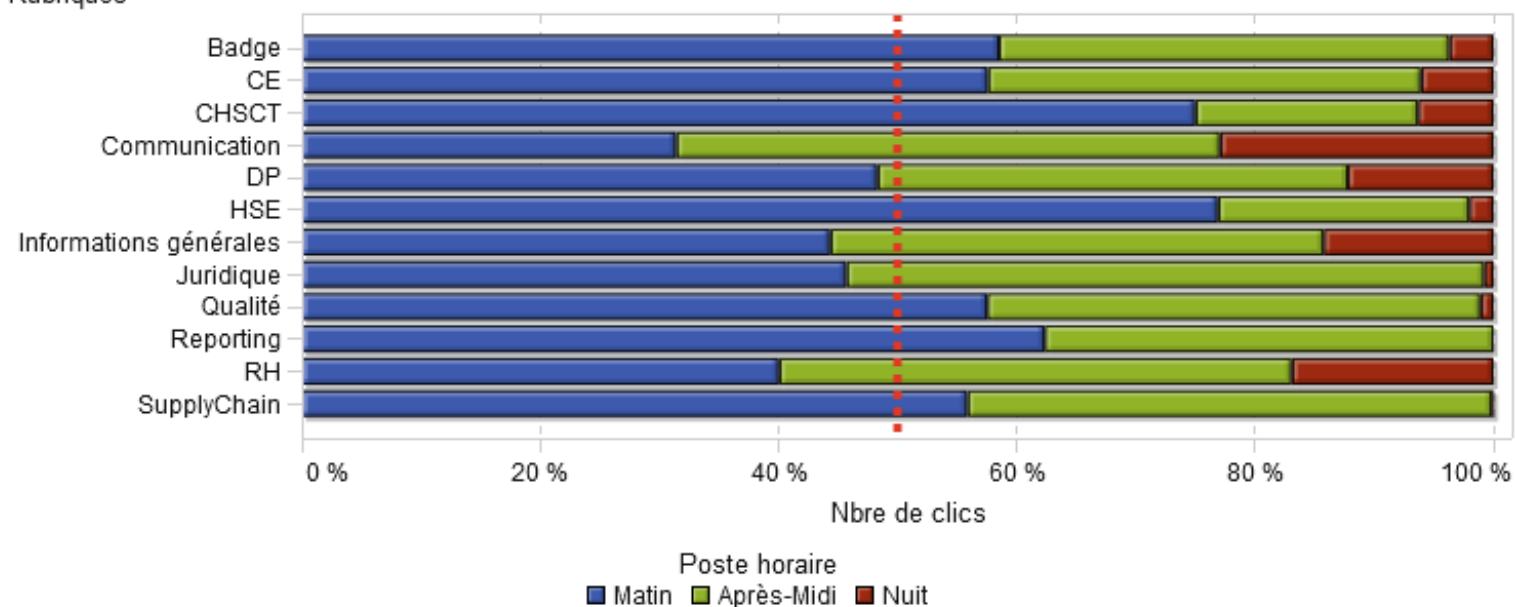
### Evolution journalière des fréquentations de l'Intranet :

Nbre de clics



## Ventilation des connexions par plage horaire :

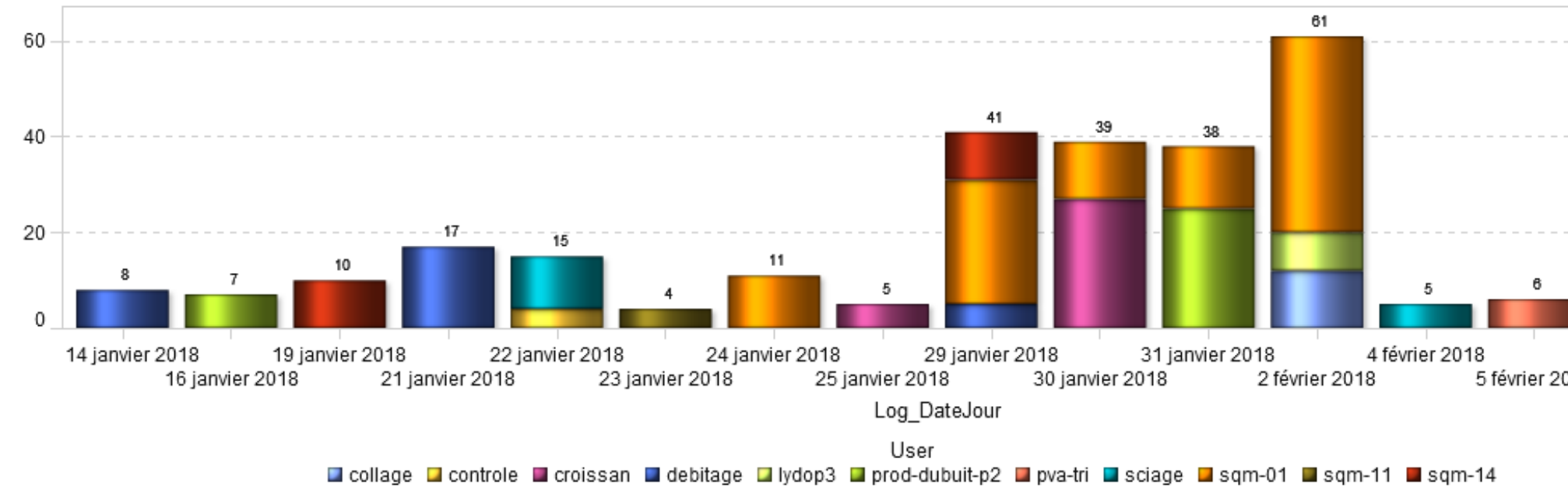
Rubriques



## Mosaïque des plages horaires d



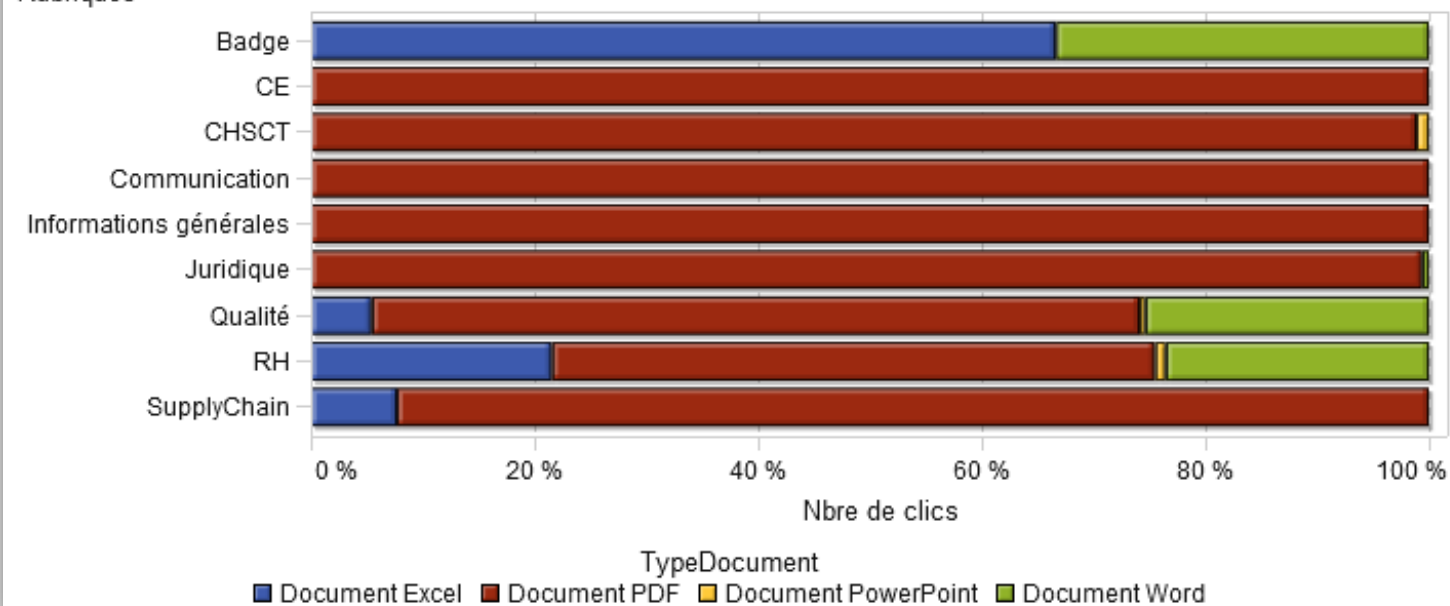
## Nbre de clics





### Ventilation des connexions par type de documents :

Rubriques



### Répartition par type de documents :

Fréquence



### Les mots clés les plus recherchés :

Termes ▲	Nombre de requêtes ▼	
banque	662	
HSE	568	
demande d'achat	502	
hse	422	
P01	240	
incendie	232	
PROC	152	
trame	140	
communication	132	
solaire	128	
.doc	126	
plan de prévention	122	

### Palmarès mots clés :

Termes ▲	Nombre de requêtes ▼	
bodoreaux definition	30	
commissaire	28	
droit à l'image	26	
les orrere du ce	24	
rapport du medecien du travail	24	
clause de confidentialité	20	
au rerre	18	
CONGE SANS SOLDE	18	
les sorrere du ce	18	
parfum	18	
restaurant	18	
salaire	16	

### Les mots clés :

ASTREINTE
19240
19266
accès ilots rob
accueil nouve
bardin
bilan
bobine fil
c01-p01-16
cahier des ch
carrier
check

**Palmarès des documents consultés (cliquez sur une case pour plus de détail) :**

Document URL ▲	Nbre de clics ▼	Nbre utilisateur unique	Nbre journée d'utilisation	Pourcentage de la fréquence
psya- démarche d'accompagnement pwt.pdf	143	96	3	5,14 %
pv chsct 31012018.pdf	123	101	3	4,42 %
procédure p05-01 achats-approvisionnements.pdf	57	7	4	2,05 %
o420-p04-3 dépôt de nitrure - ct 3.pdf	35	10	4	1,26 %
d01-p01-16 fr formulaire hse - plan de prévention site champfleuri.xlsx	33	13	10	1,19 %
demande de paiement cet.docx	33	12	9	1,19 %
annexe ri - code de conduite.pdf	31	28	5	1,11 %
o530-p04-03 tri 6.docx	29	3	5	1,04 %
ns 17 - 06 calendrier 2018.pdf	28	24	17	1,01 %
o415-p04-4 ilot framina et contrôle visuel des	27	5	5	0,97 %

