CMS : Content Management Système

Jahia : Java

Autoformation sur l’outil

Formation du service COM

Technologie utilisée : HTML, CSS 3, JSP, JAVA, Javascript

Bibliothèque utilisée : Bootstrap, Jquery, DataTables

Création & Ajout de module

Fonctionnalité : Annuaire dynamique

Annuaire Dynamique : Information des agents & Multi Filtre

En entreprise, on est vite submergé par l’information, sans système performant le papier afflue, et une grande partie de l’information passe aux oubliettes…

**Objectifs pour l’intranet** :

Faciliter la production et la transmission rapide d’informations utiles à l’ensemble du personnel. Amélioration du processus de travail : l’information devient unique centralisé et accessible. Economie de moyen, gain de temps et d’efficacité pour les délais de production, diffusion et mise à jour de l’information sont les bénéfices de l’intranet. Il met en œuvre des outils de communication transverses facilitant ainsi les échanges entre les différents services au sein d’un établissement. L’intranet devrait assurée une meilleure coordination entre les différents services.

**Communication descendante** :

C’est la communication typiquement institutionnelle, qui empreinte la voie de la hiérarchie : on communique sur la politique de l’entreprise, le contrat d’établissement, les organigrammes, les rapports d’activités : on diffuse des consigne, des notes de service, ou tout autre type d’informations ; La structure hiérarchique est centralisée.

Accès aux newsletters de l’entreprise, agenda/calendrier des évènements de l’entreprise. Accès à un annuaire du personnel.

**Le projet Intranet CRPCEN :**

L’élaboration du projet a été menée par une équipe constituée de plusieurs services. C’est un groupe de travail, plus ou moins important, qui a paramétré et développé les outils permettant d’ajouter du nouveau contenus sur le site. Les acteurs de cette réalisation ont été choisis en interne sauf pour la partie « Recherche Documentaire » qui a été conçus par un prestataire externe. Des phases de tests ainsi que des formations ont été effectuées.

L’objectif du projet Intranet est d’installer et de faire fonctionner un CMS répondant aux besoins du service de Communication. C’est l’outil JAHIA de la société JAHIA Solution Group SA qui a été retenus pour la CRPCEN recommandé par le chef de projet. La mise en place de JAHIA à la CRPCEN s’effectuera en différente étape :

* Reprise de l’existant, fonctionnalités existante, design existant.
* Auto-formation et formation de l’outil afin de développer/administrer le contenus
* Echange, test et remarque de la communication
* Mise en production

Le site institutionnel redirigera vers d’autres sites (documentation, demande de fourniture…)

L’annuaire du personnel sera amélioré (filtre à recherche multiple, auto-complétion…).

**Les enjeux du site intranet** :

La création d’un intranet n’est guère le résultat du hasard pour une organisation. Au même titre que la réalisation d’un site sur le web, elle répond à des objectifs précis. Ceux-ci peuvent être d’ordre économique ou managérial, concerner la gestion des connaissances produites dans l’organisation et participer à l’affirmation de l’identité de l’organisation.

* **Un choix économique**: La réalisation d’un intranet dans une organisation génère de façon évidente des coûts au moment de sa conception. Cependant, l’intranet permet assez rapidement de constater aussi un gain concernant les coûts de reproduction et de distribution de l’information. Les organisations qui créent un intranet abandonnent rapidement, parfois dès la création de l’intranet, les tirages papier des informations mises en line, qu’il fallait auparavant réaliser en autant d’exemplaires nécessaires que de membre du personnel concerné. L’impression des informations ne se fait plus ainsi qu’à la demande.
* **Politique** : L’intranet s’insère dans une politique définie à laquelle il apporte un élément de réponse. La mise en place de l’intranet au sein de la CRPCEN s’inscrit dans la politique de l’établissement et par là-même, participe aux objectifs et aux valeurs de celui-ci : il s’agit en l’occurrence de créer une unité, une véritable culture d’établissement. L’intranet est plus qu’un simple outil de communication : il génère une modification des méthodes de communication et de travail entre les personnes, il dynamise le travail de groupe et s’inscrit comme un mécanisme de changement aux enjeux multiples.
* **Organisationnels :** L’intranet est un outil qui s’inscrit dans l’évolution générale des organisations en termes de management**.** En effet, au même titre que les démarches projet ou les cercles qualité, il participe à une volonté de promouvoir la transversalité, la coopération, l’autonomie et la valorisation des compétences dans le fonctionnement des organisations.
* **Une nouvelle gestion des connaissances :** L’intranet est un système formel où se stocke et se transfert de l’information. Or, les connaissances forment un patrimoine précieux pour les organisations car elles sont le résultat de l’ensemble des savoir, savoir-faire ou expertises, produits et développés de façon individuelle par chaque agent dans l’exercice de son travail. Rendre ces connaissances explicites permet alors de recenser et de capitaliser toute l’expérience acquise par l’organisation et d’inscrire chaque mémoire de travail individuelle dans une mémoire organisationnelle collective : les savoir-faire individuels viennent enrichir le stock des connaissances collectives de l’organisation. En mettant à la disposition de chacun l’ensemble de cette mémoire collective dans un réservoir, l’intranet devient alors un outil non seulement de capitalisation des connaissances mais aussi d’apprentissage permanent. En effet l’ensemble des connaissances proposé sur l’intranet n’a d’intérêt que dans la mesure où il participe aux évolutions constantes de l’organisation : les agents puisent dans ce réservoir les connaissances utiles à leurs tâches et peuvent les enrichir. Un processus d’apprentissage collectif se met ainsi en place.
* **L’affirmation d’une identité collective :**

Outil de management des hommes mais aussi des connaissances, l’intranet peut être un puissant vecteur pour fédérer une identité collective. Cette visibilité de l’organisation peut être un enjeu de première importance dans le cas d’une organisation à plusieurs sites. L’éloignement des sites, la méconnaissance réciproque des équipes, la multiplicité des métiers, les différences culturelles parfois, lorsqu’il s’agit de pays différents, peuvent entraîner des sentiments d’isolement et d’incompréhension qui rendront les conditions de travail plus difficiles.

En mettant à disposition de chacun tous les outils pour communiquer,

En structurant les informations, en sécurisant l’information et garantissant la confidentialité des données, l’intranet doit permettre de travailler de manière plus rationnelle et plus efficace. Il permet de gérer des quantités de plus en plus importantes de document, il en facilite la mise à jour. Le premier bénéfice à attendre de l’intranet est un gain de temps : un intranet bien conçu améliore sensiblement la productivité des services.

**Un management participatif :**

Une formation à l’outil a été suivie par le service de la communication. Les méthodes de travail s’en sont trouvées modifiées, les échanges entre services se sont développés, on a produit, diffusé et échanger plus de documents, sans avoir toujours à sa disposition les outils adaptés à ce nouveau mode de fonctionnement.

**Analyse des besoins :**

Ajout de contenus, correction/amélioration du contenu déjà existant.

**L’intranet pour qui ? :** Définir l’intranet, c’est d’abord cerner son public, ses futures utilisateur. L’intranet de la CRPCEN a vocation de servir l’ensemble des agents soit 240 personnes environ.

Ce public, facilement indentifiable, car captif par définition, n’est pas pour autant un public homogène : divers dans ses besoins, dans sa capacité à assimiler un nouvel équipement, ou dans son aisance avec l’outil informatique, il n’est pas facile de prévoir la façon dont il va s’approprier cet outil. Il faudra veiller à ce que le futur intranet soit simple dans sa conception et lisible dans son architecture pour donner à chacun la possibilité de l’utiliser au mieux de ses possibilités.

**L’intranet pour quoi faire ?** Les besoins : Une bonne identification des besoins au début du projet, semble être un gage de sa réussite. Sans anticiper sur les outils ou les solutions permettant de les satisfaire, il m’a paru important, dans un premier temps de lister de la manière la plus exhaustive possible l’ensemble de ces besoins. J’ai ainsi déterminé, pour la clarté de ce travail, trois aspects spécifiques de l’intranet : l’intranet pour informer (ou pour s’informer), l’intranet pour collaborer et l’intranet pour communiquer. Cette organisation étant purement intellectuelle, il faudra ultérieurement mener une réflexion sur l’organisation de l’information et des outils de l’intranet et sur la structuration de sa page d’accueil.

**L’impact sur les habitudes de travail :**

En sollicitant les éventuelles modifications des habitudes de travail, les réponses sont différentes suivant les types d’organisation. Ainsi, les agents travaillant dans divers fichiers ont le sentiment qu’avec cet outil ils disposent davantage de l’ensemble des informations importantes en temps réel : l’obligation de rechercher pour récupérer des informations n’est plus aussi forte. Dans ce cas il apparaît clairement que l’intranet participe à une certaine rationalisation du travail. L’organisation spatio-temporelle du travail est donc modifiée. Le personnel aura donc plus rapidement et plus facilement accès à l’information.

**Critiques/Points positifs :**

La majorité des utilisateurs rencontrés ont le sentiment que l’information est essentiellement descendante. Et bien qu’ils reconnaissent volontiers être sollicités et encouragés à alimenter le site, cette critique reste première. Ils reprochent d’autre part la présence d’un nombre trop important d’informations qui ne les concernent pas. L’intranet est cité une fois comme un phénomène de mode et une autre comme un outil inutile. L’accès à l’information semble facilité et accéléré pour les sites délocalisés.

**Les attentes :** La mise à jour régulière des informations est réclamée par la totalité des utilisateurs, ainsi que l’enrichissement du contenu autant en qualité qu’en quantité : « Trombinoscope mis à jour ». La création d’un forum et de listes de discussion par communautés d’intérêt (une liste pour les salles jeunesse du réseau de Lyon notamment) est fortement souhaitée par le personnel de la CRPCEN. L’aspect fédérateur de l’outil est donc clairement sollicité.

**L’intranet pour s’informer/communiquer :** La confrontation des objectifs initiaux affichés aux réalités des usages permet d’établir une mise en perspective des implications effectives du dispositif intranet dans les établissements observés. Si l’intranet est souvent présenté comme un espace ouvert dédié à la communication dans un souci de partage, les observations faites nous amènent en effet à nous attarder davantage sur la situation de communication au sein de ces établissements : quels sont ses contenus, ses processus, ses acteurs, et favorise-t-elle vraiment le partage ?

L’intranet devra rassembler toutes les informations utiles au personnel dans l’exercice de ses missions et pour se situer dans son environnement de travail. C’est l’intranet comme outil de communication, qu’il s’agisse de la communication descendante ou ascendante.

Pour faciliter la présentation de cet inventaire de contenus, un schéma qui n’anticipe en aucune manière l’affichage final de l’information.

En matière de communication, les besoins se sont également précisés.

* Rechercher une personne sur un annuaire (par son nom, prénom, fonction au moyen d’un moteur de recherche).

La mise en perspective des contenus, l’intranet propose un accès aux informations lié aux employés de la CRPCEN. (Service, secteur, tel, email...) Un moteur de recherche permettant de trouver des documents lié à différentes organisation institutionnelle.

**Les moyens : financiers, matériels et humains :**

* **Moyen financiers :**

C’est le budget du service informatique qui couvrira les besoins de l’intranet

* **Moyen matériels et techniques :**

C’est le chef de projet de la CRPCEN qui couvrira l’essentiel des besoins en matière d’intranet.

* **Moyen humains :**

Mettre en place et faire vivre un intranet n’est pas seulement une affaire de technique et de budget : cela nécessite des ressources humaines et un investissement en temps de la part de chacun des acteurs, même si c’est avec des moyens humains constants qu’il faudra raisonner.

Il conviendra de faire en sorte que les activités de l’intranet soient prises en compte dans la charge de travail des contributeurs. Il faudra évaluer, pour chacun, le temps devant être consacré à l’intranet et s’assurer que les personnes pressenties et motivées par le projet aient du temps à lui consacrer. Le groupe de projet a donc intérêt à valider en amont avec la direction les moyens qui sont à disposition. Il ne faut pas perdre de vue que le but d’un intranet est de faciliter le travail et non d’alourdir l’organisation : il ne doit en aucun cas mobiliser des forces de travail disproportionnées par rapport aux services attendus.

**Les acteurs de l’intranet :** S’il est vrai que l’intranet nécessite des moyens et des compétences techniques pour être mis en œuvre, il est d’abord un outil d’information et de communication.

C’est la raison pour laquelle la réflexion sur l’intranet ne doit pas omettre de définir les acteurs et le rôle de chacun dans ce projet.

**En phase de projet :**

* **La question du comité de pilotage :**

L’intranet de la CRPCEN est un projet qui s’imbrique dans le projet global du Système d’information et en relation directe avec la communication et son directeur de cabinet.

* **Le chef de projet intranet :**

C’est lui qui initie la démarche et anime l’équipe, il conseille, accompagne, et favorise les initiatives. Il évalue les usages, informe sa hiérarchie de l’évolution du projet et travaille en lien étroit avec le service de la communication.

* **L’équipe projet :**

La mise en place d’un intranet nécessite de constituer un groupe de travail sur les problématiques spécifiques de l’intranet. L’équipe projet pourrait se composer du chef du projet SI, du chargé de communication, du responsable informatique, des chefs de service, et de collègues représentatifs des différents aspects du métier. Pivot de toute l’organisation, l’équipe projet devra être porteuse de ses valeurs. Elle sera chargée de recueillir les informations en provenance des utilisateurs finaux, d’orienter la réflexion. Elle devra travailler selon plusieurs axes et notamment les questions d’ergonomie, de charge graphique, d’organisation des contenus et de structuration de la page d’accueil.

**En phase de développement**

* **Le responsable de l’intranet :**

Le responsable de l’intranet exerce ses fonctions dans le cadre de sa mission de communication et son rôle est davantage celui d’un rédacteur que d’un spécialiste de la technique. Le responsable de l’intranet contrôle en permanence la pertinence et la justesse des informations et veille à une collaboration étroite avec les producteurs de l’information. Il doit avoir une vision d’ensemble, analyser les usages et, en lien avec les services informatiques, envisager d’éventuels développements. C’est le plus souvent au chef du projet intranet que revient cette responsabilité.

* **Le service informatique**

Il est un partenaire indispensable pour les questions de paramétrage, de gestion de droit et d’administration générale. Il contribue à la réflexion globale sur l’intranet et envisage avec le responsable, les évolutions techniques de l’outil.

* **La hiérarchie**

Dans la mesure où l’intranet est un vecteur de communication, il est fondamental que la hiérarchie s’implique, soutienne le projet, l’annonce à l’ensemble du personnel, évalue les expériences et propose des améliorations de structure

**La dynamique d’organisation et de publication :**

Avant de se lancer dans « l’aventure intranet » le groupe de projet doit mettre en place une stratégie et un circuit éditorial. En pratique, il faut s’assurer qu’un certain nombre d’éléments soient définis et validés.

* **La stratégie éditoriale**

L’adoption d’une stratégie éditoriale consiste à s’assurer qu’un certain nombre de fonctions soient préalablement définies :

* La ligne éditoriale, les objectifs rédactionnels
* les gabarits éditoriaux : taille des articles, découpage
* le guide de rédaction : les sujets des contenus rédactionnels
* une évaluation de la charge de travail selon les profils
* une taxinomie : axes et règle de nommage et de catégorisation
* **Le circuit éditorial**

Définir un circuit éditorial revient à identifier les différents acteurs du circuit.

* qui sont les contributeurs, les producteurs de contenus ?
* qui sont les validateurs de l’information ?
* qui sont les publieurs ?

On veillera à ce que chaque service ou mission soit bien représenté dans cette chaîne de publication. Ensuite, dans chaque cas, il faudra établir la liste complète des rôles. Il faudra enfin définir les principaux processus de contribution et de publication.

Il conviendra de constituer un comité éditorial, composé de représentants des différents services producteurs, chargé de donner un avis sur les contenus éditoriaux. Le comité éditorial règle les éventuels litiges entre services producteurs d’information, et veille à la cohérence de la ligne éditoriale.

**Les étapes du projet :**

* **Préparation du projet**

Contexte, objectifs, enjeux.

* **Faisabilité**

Ressources disponibles, identification des besoins, définition des solutions.

* **Choix d’une solution**

Selon l’appel d’offre septembre 2006 au plus tard

* **Organiser la réalisation**

Les étapes, les acteurs, planning, calendrier

* **Réalisation du projet**

Coordination des différents prestataires, contrôle des tâches, des délais

* **Evaluation du projet**

Tout au long de la mise en place en fin de projet

**Communiquer**

La mise en place de l’intranet sera fondée sur le dialogue et la concertation. Dès le début, dans la phase d’expression des besoins, puis tout au long du projet, l’implication de l’ensemble du personnel est essentielle.

Il faudra tout d’abord communiquer auprès des futurs utilisateurs, en leur expliquant ce qui va changer, et quels seront les contraintes et les bénéfices de ce changement : ce sont eux qui utiliseront l’outil au quotidien, ils pourront être invités à se prononcer sur la qualité de l’ergonomie et de l’interface.

Les acteurs du projet devront plus particulièrement être informés de chaque avancée et de chaque problématique. Ils devront être associés aux démonstrations afin de recueillir leurs remarques et les impliquer dans la validation des étapes. Pour standardiser une application, il faut un enjeu métier et la recherche de consensus essentielle.

Afin d’éviter tout malentendu (on entend parfois dire que l’intranet « tue la communication »), et pour que la dimension humaine du projet ne soit pas écartée, il faudra veiller à ce que la communication autour du projet intranet, ne soit pas exclusivement électronique et virtuelle. Les méthodes de conduite du projet devront intégrer divers canaux d’information et éviter de n’utiliser que le mail ; il faudra penser à communiquer sur le projet lors des réunions de service pour informer de vive voix de l’avancée des travaux. De manière plus informelle, il est important de parler de ce projet et d’échanger des idées autour.

En phase de lancement, on pourra inaugurer l’intranet et offrir au personnel un objet symbolisant l’intranet.

**Former**

Dans son article « Enjeux et perspectives d’un intranet en ressources humaines » Nadège Gunia fait remarquer qu’un des risques majeurs de l’intranet est une « sous-utilisation», voire un rejet qui peut avoir pour cause un manque d’intérêt ou un manque de compétence. En effet même si l’intranet est un outil relativement simple à utiliser, c’est un outil nouveau et qui peut dérouter au moment de sa mise en œuvre. Ceci est d’autant plus important que l’introduction d’une nouvelle technologie dans une organisation peut aisément devenir une source de clivage entre ceux maîtrisant la technologie et les autres.

Il convient donc d’attacher une attention particulière à la formation de tout le personnel susceptible de l’utiliser. On ne se contentera pas d’une seule formation mais on prévoira un « mini plan de formation », étalé dans le temps et selon les compétences de chacun.

* Une première séance de formation permettra une présentation générale de l’outil à l’ensemble du personnel
* Une deuxième séance, après quelques semaines d’utilisation pourra permettre d’en explorer toutes les possibilités

Il faudra inclure également une formation/présentation de l’intranet à tout nouveau personnel intégrant l’établissement.

**Evaluer**

Dans le cadre d’un projet intranet, l’évaluation tout au long des étapes de conception, de réalisation est une nécessité, imposée par le caractère transversal des applications mises en œuvre. L’évaluation fait partie de la culture de projet.

**Conclusion**

L’intranet favorise la communication, pourtant il n’est pas l’outil magique qui résout tous les problèmes de communication : implanter un intranet est l’occasion de « décortiquer » une organisation, de mettre à plat le fonctionnement et dans sa phase de conception, le développement d’un intranet servirait plutôt de « révélateur » aux problèmes de communication.

Concevoir et mettre en œuvre un intranet est un exercice difficile, de choix technologiques, de problèmes organisationnels et de facteurs humains. La mise en place de l’intranet à la CRPCEN n’échappe pas à cette règle : une parfaite identification des besoins de la CRPCEN et l’implication des utilisateurs, dès le début du projet sont des gages de réussites. L’intranet implique une nouvelle façon de travailler, qui nécessite une formation et une sensibilisation de l’ensemble du personnel, déterminantes pour la réussite du projet.

C’est aussi un projet enthousiasmant car il n’y a pas d’intranet type, ni un intranet « modèle » ; l’intranet de la CRPCEN est un intranet en devenir, à construire ensemble, avec ses caractéristiques propres qu’il faudra savoir prendre en compte. Dans ce contexte, la méthodologie adoptée sera décisive.

**Collaboration** : Le but principal reste la collaboration entre les différentes équipes de l’entreprise. Elles partagent la même information au même moment.

**Centraliser l’information** : Votre information est centralisée dans un même espace pour perdre moins de temps.