



CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE
DE MARTINIQUE

CONCOURS EXTERNE D'INGENIEUR TERRITORIAL SESSION 2015

Mercredi 17 juin 2015

ÉPREUVE DE NOTE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

A partir de l'analyse d'un dossier remis au candidat, rédaction d'une note tenant compte du contexte technique, économique ou juridique lié à ce dossier. Celui-ci porte sur l'une des spécialités choisie par le candidat au moment de son inscription.

Durée : 5 heures

Coefficient : 5

SPÉCIALITÉ : INFORMATIQUE ET SYSTÈMES D'INFORMATION

A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.
- Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- Seul l'usage d'un stylo à encre soit noire, soit bleue est autorisé (bille non effaçable, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou pour souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 33 pages

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend
le nombre de pages indiqué

S'il est incomplet, en avertir le surveillant

Vous êtes ingénieur au sein de la direction des services informatiques de la commune d'INGEVILLE, 10 000 habitants, en charge du développement des outils informatiques internes à la commune.

Parfaite incarnation des atouts du Web 2.0, l'intranet peut aussi être un excellent support de l'intelligence de l'établissement et donc un terrain fertile pour la production et l'échange d'informations internes voire externes.

Dans un premier temps, Le Directeur des Services Informatiques vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur l'intranet.

8 points

Dans un deuxième temps, il vous demande d'établir un ensemble de propositions opérationnelles pour la mise en œuvre de l'intranet de la commune.

12 points

Pour traiter cette seconde partie, vous mobiliserez également vos connaissances.

Liste des documents :

- Document 1 :** « Intranet/extranet » (fiche pratique) - *Guide pratique des TIC* - consulté en décembre 2014 - 2 pages
- Document 2 :** « Réalisation du nouvel Intranet de l'INRA : cahier des charges » (extrait) - *INRA 2010* - 7 pages
- Document 3 :** « Les obstacles à la mise en place de l'Intranet dans l'administration » (Extrait) - *Marie Mancini* - 8 pages
- Document 4 :** « Mise en place du portail Intranet « Totem » » - *Infhotep - Ville de La Rochelle* - consulté le 20 décembre 2014 - 2 pages
- Document 5 :** « Mise en place d'un intranet » (fiche pratique) - *www.petite-entreprise.net* - consulté en décembre 2014 - 2 pages
- Document 6 :** « Internet & intranet dans les collectivités locales - *Jean-Christophe Patat* - *Guide des Applications Internet et Intranet* - 1997 - 6 pages
- Document 7 :** « Rendre le nouvel intranet accessible à l'ensemble des agents » - *Claire Chevrier* - *www.lagazette.fr* - 21 juillet 2014 - 1 page
- Document 8 :** « Intranet et la conduite au changement » - *Claude Berne* - *extrait de Etude pour la conception et la mise en œuvre d'un intranet au SCD Lyon 1* - octobre 2001 - 3 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du CFC

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

intranet / extranet

L'usage des outils de
« mise en réseau »
se développe, a savoir :

L'intranet :

Il permet de relier les ordinateurs au sein d'une même structure, créant ainsi un système d'information interne.

L'extranet :

Il repose sur les mêmes principes que l'intranet, à la différence qu'il relie les systèmes informatiques de plusieurs structures.

Ils ont plusieurs usages :

- information/documentation
- travail collaboratif
- communication directe
- formation interactive
- accueil du public

Il remplissent les objectifs suivants :

- favoriser la mise en réseau des services ou des structures
- Augmenter l'efficacité de l'organisation interne
- améliorer la qualité des prestations rendues

Les structures détenant ce type d'outil doivent réfléchir à son mode d'utilisation et à la manière de le faire vivre.

Extranet Pays du Grand Bergeracois - Mozilla Firefox

http://www.extranet-pgb.com/

1 Extranet Pays du Grand Bergeracois

Identification

Bienvenue sur l'extranet du PGB

Vous êtes sur un outil de travail collaboratif accessible par un compte utilisateur créé et fourni par le PGB. A ce jour, seuls les membres des Commissions du Pays détiennent cet accès. En effet, l'utilité principale de cet outil est de poursuivre le travail engagé par les Commissions. La rubrique « forum » lui est dédiée.

Son utilisation est très simple. En cas de besoin, vous pouvez consulter la Foire Aux Questions (FAQ) : <http://www.extranet-pgb.com/modules.php?name=Forum&file=faq>

Vos commentaires seront publiés automatiquement et surveillés par un modérateur.

Vous pouvez également utiliser les outils suivants :

- comptes-rendus de réunions
- téléchargement de logiciels
- liens (liste des sites Internet utiles)
- messagerie entre les utilisateurs de l'extranet

N'hésitez pas à nous contacter pour toutes informations complémentaires !

Modérateur et contenu : François Queval / fqueval@pays-de-bergerac.com

Technique et gestion des comptes utilisateurs : Cyril Cluzau / ccluzau@pays-de-bergerac.com

Nous vous remercions pour votre contribution !

Tous les logos et marques sont des Propriétés respectées. Les commentaires sont la propriété respective de ceux qui les postent. Tout le reste ©2005 appartient au site. Moteur du site © 2005 par PHP-Nuke. Tous droits réservés. PHP-Nuke est un logiciel libre en version GNU/GPL license. Version PHP-Nuke par Solution.

Exemple : Extranet du Pays du Grand Bergeracois

Un intranet se compose de deux niveaux techniques :

- Un ordinateur, doté d'un navigateur Internet (ex. : Internet Explorer ou Firefox).
- Un ou plusieurs serveurs web permettant de réaliser des traitements informatiques et d'interroger une base de données.

Ainsi, les ordinateurs gèrent l'interface graphique, alors que les différents serveurs utilisent les données.

Le réseau permet de transmettre entre utilisateurs et serveurs les demandes formulées et les informations récupérées.

Internet n'est pas nécessaire à la mise en place d'un intranet ou d'un extranet, sauf si la distance des bâtiments à relier est importante. En revanche, pour faire un extranet entre deux bâtiments proches, le Wifi est envisageable, sans utiliser Internet.

Un Intranet n'a besoin d'Internet pour fonctionner que si la structure est située sur plusieurs sites géographiques éloignés.

Concrètement, un intranet est un logiciel installé sur un ordinateur auquel peuvent se connecter les membres de la structure.

intranet / extranet

Les principaux avantages :

- Accès facilité à des documents.
- Une circulation de l'information fluidifiée entre les élus et leurs personnels (facilite le travail de groupe).
- Un meilleur classement de l'information.
- Une recherche d'information simplifiée avec l'intégration d'un moteur de recherche.
- L'accélération des procédures administratives de votre collectivité par leur formalisation (cf. fiche dématérialisation).
- Un échange d'expériences avec les autres services et/ou collectivités.
- L'accès à l'information, indépendamment du poste de travail.
- Une limitation des erreurs dues à la mauvaise circulation d'une information.
- Une mise à disposition de tous types de documents (textes, images, vidéos, sons, ...).
- Compatibilité technique avec tous type d'ordinateurs.

Les deux grands types de services offerts par ces outils :

* Services standards :

messagerie, liste de diffusion, forums de discussion, agenda, contacts, etc.

* Services spécifiques :

bourse de l'emploi, petites annonces des communes ou des personnels adhérents, suivi de dossiers administratifs, etc.

Il remplit aussi des fonctions de **travail coopératif** :

- Mise à disposition d'informations internes à la structure (panneau d'affichage : communication, délibérations, etc.),
 - Consultation libre de documents techniques,
 - Usage d'un moteur de recherche spécifique
 - Echange de données entre agents
 - Annuaire du personnel
 - Agenda partagé
 - Liens vers Internet
 - Visioconférence

Quelques exemples d'application :

- Accueil du public : l'agent peut répondre immédiatement aux demandes du public à l'aide d'informations et de documentations disponibles sur l'intranet
- Gestion des ressources humaines : (dépôt des congés en ligne, formations disponibles, postes à pourvoir, etc.)
- Formation interactive : outils d'auto-formation et d'auto-évaluation, à la disposition de l'agent.

Les choix techniques

Aujourd'hui, il existe trois possibilités pour réaliser ces outils :

Prestataire externe

Avantages

- Système intranet riche, complet et répondant à l'ensemble des besoins,
- #### Inconvénients
- Temps de développement et de mise en place important
 - Coût de revient important.

Les logiciels libres

Avantages

- Systèmes gratuits
- Richesse en terme de fonctions et d'évolutions

Inconvénients

- Ils demandent l'intervention de techniciens informatiques pour le développement et l'administration technique.
- L'absence de coût du logiciel de base n'exclue pas des coûts spécifiques (développement, formation)

Solutions clé en main

(en magasin ou par Internet)

Avantages

- Développement informatique et délai limité
- Coût souvent moins important et clairement défini.

Inconvénients

- Répond partiellement aux besoins

Le concept d'extranet

Un **extranet** repose sur les mêmes principes que l'**intranet** mais il concerne des structures (collectivités, entreprises, associations, etc.) situées sur des sites géographiques distincts.

Cet outil doit être uniquement accessible à ses membres par authentification.

Son utilisation requiert une protection adaptée à Internet (anti-virus, pare-feu ..).

Il doit être hébergé sur un ordinateur connecté en permanence à Internet pour être en permanence accessible par l'ensemble de ses utilisateurs.

REALISATION DU NOUVEL INTRANET DE L'INRA

CAHIER DES CHARGES

L'Institut national de la recherche agronomique (Inra) souhaite refondre son portail Intranet sur la base d'un outil développé « sur-mesure » pour une centralisation de la production/diffusion de contenus, avec des niveaux d'arborescence complexes et pour l'inscrire dans l'intranet 2.0

1. CONTEXTE ET PRESENTATION DES ATTENTES

Etat des lieux

L'actuel intranet national de l'INRA est structuré autour d'une page d'accueil HTML statique, qui fait office de portail vers une multitude de sites thématiques / métiers / de structures (centres et départements scientifiques) développés sur la plateforme CMS EzPublish. Cette dernière a connu plusieurs développements complémentaires (newsletter sur la version « clé en main » en 2009) depuis son lancement initial en 2005.

Ainsi, cette page renvoie vers des sites existants, et plus particulièrement vers celui de la direction générale, qui est en réalité le cœur actuel de la communication interne. La structuration de l'espace Intranet n'en fait pas à proprement parler un espace de communication interne mais plutôt une zone de mise à disposition d'informations. Cette absence –dans les faits d'outils- a été récemment pointée dans un rapport d'évaluation externe rendu par une autorité administrative indépendante.

Cf annexe 1 : page d'accueil actuelle de l'Intranet Inra

Evolution des usages

Le déficit de liant est peu en phase avec les usages internet, dont l'intranet n'est qu'une déclinaison adaptée à une communauté professionnelle. Blogs, forums, réseaux sociaux marquent l'émergence de nouvelles attentes en termes de communication, tant sur la forme que le fond. Parallèlement, la montée en puissance de l'attrait pour la vidéo on-line est réelle, notamment par l'amélioration des niveaux de débit et l'avènement de développements et de formats de contenus plus fluides (Youtube, Daily Motion...).

Les attentes

▪ **MODERNISER** : Construire une interface qui reflète le discours sur l'excellence scientifique et l'innovation

La communication interne de l'INRA met souvent l'accent sur le caractère innovant de ses choix institutionnels ou scientifiques, prouvé par la constance du rang scientifique de l'institut : 1^{er} institut de recherche agronomique européen / 2^e mondial.

▪ **FEDERER** : Susciter le sentiment d'appartenance

Dans une structure de la taille de l'INRA (10000 agents dont 1/3 de scientifiques et de nombreux nouveaux arrivants âgés d'une trentaine d'années, utilisateurs d'Internet depuis une dizaine d'années), la question de forger une communauté en ligne qui s'identifie et prend régulièrement « rendez-vous » avec l'actualité interne est donc centrale.

▪ **EXPLIQUER / RASSURER** : Accompagner le(s) changement(s)

Il s'agit d'un enjeu d'autant plus fort que l'INRA est dans une phase où elle conduit une réforme de son organisation globale en même temps qu'il doit s'adapter à un paysage de la recherche lui-même très mouvant (enjeux internationaux prégnants, réorganisation de l'enseignement supérieur et de la recherche, grand emprunt). La complexité des enjeux liés à ces chantiers n'est pas toujours comprise

des scientifiques et des personnels dits « d'appui », suscitant facilement des interrogations dans un climat social général tendu.

▫ **MUTUALISER / PRODUIRE** : Mobiliser des réseaux pour construire l'information et la communication internes

Le projet ne peut devenir une réalité sans la mobilisation des pourvoyeurs de contenus que sont les chargés de communication des centres de recherche de l'INRA, car le lancement d'une communication interne sous-entend que les informations circulent dans les deux sens (bottom-up et top-down), au sein d'un même CMS, créant ainsi du foisonnement et non de la dispersion d'informations. Au-delà des intranets de centres, le CMS devra pouvoir intégrer toute autre composante parisienne du siège de l'INRA ainsi que les départements scientifiques.

2. FONCTIONNALITES SOUHAITEES

2.1 Le front office

Objectifs vis-à-vis de « l'Intranaute » :

- Appropriation
- Facilité de consultation
- Ergonomie
- Envie de participer

Fonctionnalités :

- Un moteur de recherche multi-supports
- Une gestion dynamique des onglets au survol avec menus déroulants auto-adaptés
- Menus déroulants par clics intelligents pour la conservation en mémoire du statut de chaque ouverture/fermeture via cookies
- Sauvegarde par cookie des préférences utilisateurs sur certains points. (Affichage de nombre de commentaires par défaut, sa région, etc., et de manière automatique si l'utilisateur se connecte par LDAP (sous réserve de faisabilité))
- Emergence et renforcement des publications d'images, de vidéos et de pièces jointes
- Player FLV dédié
- Possibilité de visionner les vidéos directement dans le focus sans forcément accéder à l'article
- Médiathèque indexée des documents publics présents sur le site
- Contenus régionaux indépendants, chaque région disposera de sa propre interface dédiée
- Actualités régionales intelligentes, les home-pages des centres devront être composées des dernières actualités régionales, complétées par des actualités nationales en cas d'absence d'articles locaux
- Gestion de nuage de tags
- Calendrier dynamique mettant en évidence les dates où des articles sont associés (possibilité d'affichage par jour, mois, année et par centre et types d'événements)
- Possibilité de réagir à un article, de poster une petite annonce sans affichage de l'identification de l'intranaute (avec modération a priori par les administrateurs)
- Les contenus de chaque article doivent être exportables au format PDF pour stockage numérique, et éventuellement impression, qui ne sera pas directement encouragée depuis le site et ce, au titre du développement durable
- Possibilité d'envoyer un article ou une page par mail
- Flux RSS par rubrique/page
- Gestion des archives par thème / région / date de publication ou de mise à jour

2.2 Gestion des contenus – Back Office

Le contributeur devra pouvoir voir en temps réel de quelle manière est formaté son contenu, et devra aussi pouvoir le pré-visualiser en conditions réelles.

La gestion des fichiers est tout aussi importante, les utilisateurs devront pouvoir envoyer facilement leurs images, documents et les gérer de manière naturelle, avec une reconnaissance des types de fichiers, de leur taille, et la possibilité de créer des répertoires.

Objectifs vis-à-vis du contributeur :

- Appropriation par analogie avec le back-office d'Ez Publish
- Facilité d'emploi avec fonctions multimédia décuplées
- Ergonomie du back-office

Droits d'administration / chaîne de contributions

- Hiérarchisation contributeur / valideur / admin régional / admin national
- Groupe « admin national » : accès à toutes les fonctionnalités, arbitrage de une, création / suppression de rubriques, modification des contenus, des images, ajouts de fichiers, modération des contributions...
- Groupe « admin régional » : accès identique au groupe Admin national mais dans la limite de leur « espace » centre
- Groupe valideurs : accès aux répertoires de fichier, à la création et à la publication d'articles (pas de droit sur l'arborescence)
- Groupe contributeurs : accès limité à la banque de fichiers et à la soumission d'articles aux administrateurs et valideurs
- Modération a priori des contributions des Intranauts

Fonctionnalités :

- Gestionnaire de fichiers intuitif (comme sous windows), avec prise en charge des régions, chaque région dispose de son propre réseau de répertoires de stockage, ce qui permet de différencier l'accessibilité des fichiers et leur gestion
- Mini éditeur photo intégré, permettant de redimensionner ou de recadrer en ligne les images.
- A chaque envoi de fichier possibilité de compléter sa fiche préremplie en lui indiquant des tags
- Banque de fichiers, ouverte à tous, seuls les administrateurs pourront y ajouter ou modifier des fichiers
- Gestion de droits d'utilisateurs, que ce soit au niveau rédactionnel ou au niveau de la gestion des fichiers
- Editeur en ligne complet pour la mise en forme des pages, fonctionnant sur le même principe que Word et permettant une gestion avancée des contenus
- Possibilité via cet éditeur d'insérer directement un lien vers une page existante en la choisissant dans la liste des pages ou articles créés et ce, de manière native
- Lorsque l'on crée un article, possibilité de différer sa parution
- Choix du type d'article : page de site ou article, ou lien si c'est un article possibilité ou non de l'épingler dans le calendrier
- Possibilité de visualiser son article ou page avant de la publier
- Possibilité de rendre les images zoomables en les redimensionnant dans l'éditeur
- Possibilité d'associer des pièces jointes à chaque article (aux formats PDF, Word, Excel, PowerPoint, Zip)
- Gestion des menus libres, que ce soit au niveau de la liste des liens, ou de leur ordre d'affichage
- Gestion associative de médias (à chaque article il pourra être associé une vidéo ou une image qui lui servira d'aperçu)

- Gestion des focus, possibilité de choisir les articles à mettre en focus sur la page d'accueil (régional ou national)
- Possibilité d'activer ou non les commentaires sur chaque entrée rédactionnelle
- Gestion par région des trombinoscopes via des fiches détaillées remplies par chaque utilisateur. (nom, prénom, photo, fonction, coordonnées)
- Police et champs prédéfinis pour les pages et articles
- Possibilité de créer des pages, articles ou rubriques sécurisées (accessibles par LDAP ou mot de passe)

2.3 Newsletter

Le prestataire devra prévoir la possibilité de newsletter électronique pour le portail national à partir des chapeaux des articles injectés (avec iconographie ou vignette pour les vidéos) ou à partir de contenu libre. Elle devra également être exportable au format PDF en A3 et A4 pour affichage.

Les numéros seront archivés dans une rubrique identifiée « newsletter ».

Le nombre et la liste des abonnés doivent pouvoir être accessibles aux administrateurs.

Un marquage approprié Xiti doit permettre de pouvoir connaître l'audience de la newsletter et celle qu'elle induit vers les pages auxquelles elle renvoie.

Prévoir également la possibilité de newsletters régionales

3. GRAPHISME - MAQUETTE

L'approche graphique devra être renouvelée pour une bonne adéquation avec l'ergonomie revisitée. Elle devra refléter l'image d'excellence et d'innovation de l'institut, tout en permettant aux intranauts de s'y identifier. A ce titre, les têtes de page valoriseront par l'iconographie les agents de l'INRA, représentés dans des scènes de vie quotidienne.

Afin de garantir la diversité des représentations, la plateforme pourra afficher des têtes et des scènes de vie différentes à chaque nouvelle page visitée. Pour cela la plateforme appellera de manière aléatoire différentes images de fond.

S'agissant de la maquette, l'espace central de la page d'accueil devra être réservé aux actualités : 4 à 6 modules dont 1 principal, avec icono/vidéo + titre + chapeau, qui pointeront à terme vers la rubrique où s'empileront la totalité des actualités sur une durée tampon d'une année à compter du déploiement, avec une fonction mémoire par année civile au-delà de la période de référence.

Des maquettes spécifiques doivent également être prévues pour :

- les pages de centres
- les sites des directions d'appui à la recherche
- les sites des départements scientifiques

Cf annexe 2 : arborescence envisagée pour le nouvel Intranet

4. SPECIFICITES TECHNIQUES

Hébergement

L'application de gestion des contenus du nouveau site Intranet sera hébergée par l'Inra qui mettra à disposition un environnement de pré-production et un environnement de production. Les caractéristiques techniques résumées de l'hébergement sont les suivantes :

- Serveurs virtuels sous Vmware Vsphere 4.0
- Système d'exploitation Debian Linux Lenny 5.0
- Serveur Web Apache 2.2.9 / Php 5.2.11
- Serveur de bases de données MySQL 5.0.32 ou PostgreSQL 8.3

Les caractéristiques et les contraintes techniques détaillées de l'hébergement sont précisées dans l'annexe 3 de ce document et doivent être prises en compte par les candidats pour la rédaction de leur proposition.

Dans le cadre de l'hébergement, les candidats devront également indiquer dans leur dossier technique le dimensionnement du ou des serveurs à même d'assurer l'hébergement de la solution proposée. Ce dimensionnement doit au minimum prendre en compte les aspects CPU, mémoire et espace disque.

Les vidéos seront hébergées à l'extérieur de l'Inra et gérées sur un serveur dédié, soit dans le cadre d'une solution propriétaire, soit sous-traitées à un partenaire externe, auquel cas elles seront appelées par URL.

Identification des Intranauts

La consultation de l'Intranet de l'INRA est privée et nécessite une identification personnelle par mot de passe. Pour autant, il est souhaité que l'accès à l'Intranet de INRA puisse se faire sans re-saisie du mot de passe, si l'intéressé l'a déjà saisi.

Cette disposition ne s'appliquera pas aux contributeurs qui devront re-saisir leur mot de passe pour accéder au back-office et ce afin de renforcer notamment le sentiment de zone « privée ».

Accessibilité

Principes d'accessibilité aux personnes handicapées tels que ceux prévus par les textes législatifs.

Analyse d'audience

L'audience de l'Intranet sera analysée avec la technologie du marqueur distant Xiti. Le titulaire du marché devra prévoir l'insertion de marqueur dans chacune des pages.

Affichage

Il est souhaité que les écrans affichés dans le navigateur prennent en compte automatiquement la résolution du poste client. Si cela n'est pas le cas, la résolution par défaut de 1024 x 768 sera choisie. L'application devra fonctionner à 100 % de ses possibilités sur Internet Explorer (à partir de la version 7.0) et FireFox (à partir de la version 3.0). Dans toute autre configuration, l'application affichera un message informant l'utilisateur du risque d'un affichage dégradé.

Les newsletters devront être lisibles sous Outlook, Thunderbird, Eudora, Webmails en mode html.

5. ACTEURS ET PERIMETRE D'INTERVENTIONS

La Direction du système d'information de l'Inra au travers de son unité de production Ides (Ingénierie de l'exploitation et des systèmes) met à disposition du titulaire du marché les environnements de pré-production et de production dédiés au portail Intranet. La Direction du Système d'Information de l'Inra assure la configuration et l'exploitation des serveurs physiques, des systèmes d'exploitation ainsi que des composants d'infrastructure listés dans l'annexe 3.

La mission communication assure l'administration fonctionnelle et technique des applicatifs. Pour cela elle fait appel au titulaire du marché qui aura développé la solution. L'offre des soumissionnaires

devra donc préciser ce volet d'intervention dans l'exposé des charges ainsi que les modalités et délai d'intervention en fonction de la nature des problèmes rencontrés.

6. VALIDATION, GARANTIE ET MAINTENANCE

Vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) et vérification de service régulier (VSR)

La VABF a pour but de constater que la solution réalisée par le titulaire présente toutes les caractéristiques qui la rendent apte à remplir les fonctions précisées dans le présent cahier des charges et dans les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées rédigées par le titulaire du marché, dans l'environnement de pré-production mis à disposition par l'Inra. Une sortie positive de VABF permettra l'entrée en VSR. La VABF débute à la livraison finale de la solution sur l'environnement de pré-production de l'Inra, similaire à celui de la production. La VABF est d'une durée de 1 mois et sera suivi de deux semaines de VSR. Cette VSR est suivie d'une période de garantie de 6 mois.

Les candidats préciseront le protocole (délai de prise en compte des anomalies et délai de traitement) de recette ainsi que les modalités d'échanges entre les deux parties lors de cette phase et lors de la période de garantie.

La VABF devra prévoir des tests techniques dont a minima les tests des procédures de sauvegarde / restauration et de la coupure du serveur de bases de données.

La VABF comprendra des tests techniques tels que les tests des procédures de sauvegarde / restauration et de la coupure du serveur de bases de données.

Garantie

La garantie des prestations comprend obligatoirement la maintenance corrective.

La durée de la garantie est de 6 mois après la fin de la VSR, elle inclut tous les coûts.

Maintenance corrective et évolutive

Le titulaire du marché aura en charge la maintenance corrective et évolutive des applications, ainsi que l'administration fonctionnelle et technique des applications et ce pour une durée d'un an renouvelable 3 fois à l'issue de la période de garantie. Une prestation de maintenance adaptative et ou préventive doit être incluse dans le présent marché pour assurer les modifications applicatives à effectuer lors d'une montée de version d'un composants d'infrastructure dont les applicatifs dépendent et afin d'assurer par exemple des mises à jour de sécurité.

Le marché devra inclure une maintenance adaptative et préventive visant à réaliser des modifications applicatives lors d'une montée de version d'un composants d'infrastructure dont les applicatifs dépendent et à assurer les mises à jour de sécurité.

7. LIVRABLES

Les livrables attendus dans le cadre de ce marché sont les suivants :

- La solution « sur-mesure » conforme aux exigences du présent cahier des charges.
- Les maquettes pour :
 - la page d'accueil,
 - les pages « centres »,
 - les pages « direction »,
 - les actualités
 - les pages intérieures
 - la newsletter du site
 - les newsletters régionales
- Les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées ;
- Le dossier d'hébergement INRA rempli ;

- Les documents sur :
 - l'installation des livrables
 - les éléments techniques de la solution livrée (applicatif, système)
 - l'utilisation (pour les administrateurs)
 - l'utilisation pour les Intranauts (sous la forme d'une visite cliquée)

8. CALENDRIER ET MODALITES DE CONSULTATION

8.1 Calendrier

La VABF devra débuter le 17 mai 2010 au plus tard.

8.2 Règlement de consultation

Critères d'évaluation des offres

Les offres proposées seront examinées selon les quatre critères suivants :

- **pertinence de la solution technique** proposée par rapport aux fonctionnalités spécifiées dans le cahier des charges
- **coût et planning** (pour une VABF au 17 mai 2010)
- **adéquation du graphisme** avec l'image de l'Inra et de ses personnels
- **expérience et références** dans des projets similaires au sein du secteur public

Questions relatives à la consultation

Les questions relatives à cette consultation doivent être adressées sous forme écrite, par mail, à l'adresse suivante : caroline.thomas@paris.inra.fr, au moins 72 h avant la date de remise des offres.

8.3 Présentation et remise des offres

Présentation des offres

Les offres devront comprendre les éléments suivants :

- une proposition de calendrier,
- la présentation des modalités de pilotage du projet,
- les références de prestations similaires réalisées au cours des dernières années
- le dossier technique détaillant la solution proposée,
- une présentation de l'ergonomie du back office
- une présentation sur maquette du graphisme pour la page d'accueil du nouvel Intranet
- le chiffrage des différentes étapes proposées, incluant la période de garantie et un an de maintenance corrective et évolutive à l'issue de la garantie.

Remise des offres

Les offres devront être déposées sous forme papier ou adressées par courrier **au plus tard le 6 avril 2010, avant 15 h** à :

INRA – Mission Communication

Caroline Thomas

147, rue de l'Université

75338 – Paris cedex 07

ET conjointement adressées par mail à caroline.thomas@paris.inra.fr

Les obstacles à la mise en place de l'Intranet dans l'administration

Le succès d'Intranet dans les grandes collectivités locales a créé la surprise. On voit ainsi apparaître des projets appelés d'emblée "Projet Intranet". Il y a, à la fois des raisons objectives, et des effets discutables. On constate, tout d'abord, que les grandes collectivités locales utilisent l'Intranet comme un réseau informatique sur site.

Sur les sites comportant un grand nombre de postes de travail, il y a des raisons économiques, notamment de coût de communication.

Freins techniques et matériels

Déterminer le webmestre : la personne chargée de la gestion du S.I.T

Internet, cela sert d'abord à ouvrir l'information.

Faire de l'Intranet pour éviter de faire de l'Internet, c'est absurde, mais la tentation existe... La mise en œuvre de l'Intranet est bien plus complexe que de simples connexions. Il est souvent choisi de permettre un accès généralisé au courrier électronique, mais de limiter l'accès au Web à quelques utilisateurs. D'où la nécessité de mettre en ligne de la documentation générale sur le serveur et surtout de la maintenir à jour. C'est là le rôle du Webmestre.

Ceux qui ont des fonctions d'encadrement doivent aussi utiliser l'Intranet pour connaître et viser ce que font les services subordonnés.

C'est là que s'impose la sécurité la plus grande : il ne serait pas admissible que des tiers s'immiscent dans des dossiers et documents en cours d'élaboration.

De ceci, il résulte que deux fonctions principales apparaissent :

1. L'une relève de la **fonction éditoriale** : Publier le plus vite possible, et le commodément, les informations et documents généraux nécessaires soit au public, soit aux seuls décideurs.
2. La deuxième fonction concerne le **travail coopératif en réseau**. Il s'agit d'une mission essentielle, dont la moindre défaillance devient paralysante.

C'est à la fois de la plomberie (maintenance des PC, de la connectique et des logiciels), de la gestion intelligente de réseaux d'abonnés (annuaires, tracing) et de la gestion documentaire répartie, voire très répartie puisque chaque utilisateur, en est, avec son propre PC, un des pôles.

Dans les grands organismes, il est nécessaire de séparer les deux fonctions, qui exigent des compétences et des prises de décision spécifiques. Il n'y a pas d'Intranet sans webmestre et sans pouvoir.

Un Intranet se gère obligatoirement en fonction d'une entité juridique précise. Externaliser la fonction de webmestre, c'est externaliser le pouvoir ! A cela s'ajoute le nombre important d'échéances, imposées par les services centraux, auxquelles doivent faire face les services.

La multiplication des échéances 1999/2002

Il est nécessaire d'inciter les collectivités locales à utiliser plus systématiquement les ressources d'Internet, mais il ne faut pas oublier que ces mêmes collectivités locales, comme d'ailleurs les services déconcentrés de l'Etat, doivent affronter dans le même temps, d'autres priorités qui pèseront sur leurs services informatiques.

Les entreprises, acquièrent progressivement de nouvelles méthodes de gestion, que le secteur public, moins bousculé par la concurrence, commence seulement à envisager. En conséquence, une politique publique, visant à accélérer le passage des administrations de toutes natures, à la société de l'information, doit, sans attendre, mettre en place des méthodes de gestion en urgence, permettant aux responsables de l'informatique et du management de faire face à leurs contraintes.

Cependant, quatre échéances se superposeront, d'ici à la fin 2002. Elles seront d'autant plus difficiles à surmonter qu'elles impliquent, parfois, des changements substantiels dans les procédures traditionnellement suivies, et des investissements importants au niveau des services déconcentrés et des administrations centrales. Ces échéances concernent respectivement :

- Le passage à l'euro : dont la première phase est terminée mais elle ne représentait qu'un faible pourcentage des travaux à réaliser pour le basculement généralisé de janvier 2002. Cette dernière phase implique, en particulier, l'adaptation de l'ensemble des programmes informatiques de toutes les administrations publiques et de leurs satellites.
- Le programme ACCORD inscrit au PAGSI, apportera une modernisation essentielle, à la gestion budgétaire et comptable de l'Etat mais aussi aux relations avec les agents économiques, et notamment, avec les entreprises. Même si les collectivités locales ne sont directement concernées, les ministères le sont tous, et par conséquent, l'effet d'entraînement en résultant intéressera aussi les collectivités décentralisées.
- L'adaptation des administrations aux exigences du **commerce électronique**. Celui-ci obligera à revoir de nombreuses applications administratives notamment en ce qui concerne la dématérialisation de la commande publique et de la gestion de la dépense.
- Le passage des administrations à la société de l'information, décidé en janvier 98. Les administrations ont à faire face à des contraintes d'équipement, de raccordement et de formation des services. Mais, elles devront surtout, adopter une culture radicalement nouvelle de la relation avec les autres administrations, les entreprises et les citoyens qui se heurtera à beaucoup d'habitudes.

Pour faire face à ces échéances, certaines solutions peuvent être envisagées :

- Adapter les méthodes de la commande publique dans le domaine de l'informatique, à une innovation technologique que sa rapidité rend difficile à suivre. Il serait souhaitable de réfléchir aux solutions permettant, d'assouplir les procédures, de réduire les délais et de privilégier des techniques de financement davantage différenciées.

Aujourd'hui les délais imposés, pour des raisons légitimes, (protéger l'ordonnateur et les fonds publics), semblent inadaptées à l'évolution rapide des technologies et des pratiques. Elles imposent, parfois, aux gestionnaires, des détournements de procédures excusables.

- Assouplir la gestion des personnels en charge de l'informatique et de la logistique, afin de donner au personnel, des facilités pour adapter les recrutements, carrières et formations aux nouveaux objectifs technologiques et organisationnels.

De surcroît, il faut que l'ensemble des administrations partenaires de la collectivité locale s'engage dans une démarche similaire.

Les blocages relèvent alors des comportements humains.

Freins " humains " : les betabloquants

La mauvaise volonté des hiérarchies et de bureaux à partager l'information et le pouvoir, la difficulté à comprendre, qu'Internet, c'est aussi travailler autrement (avec des partenaires, en temps partagé, en prenant des initiatives, voire des risques...), le manque de pression concurrentielle.

Qui sont les bêtabloquants ?

Partant du postulat que " le monde de l'administration paraît aux antipodes de celui de l'Internet ", Jean Paul BAQUIAST, contrôleur d'Etat, créateur de l'Association Admiroutes, a identifié un genre particulier de fonctionnaires.

L'expansion d'Internet se heurte à des résistances qui est le fait de petits chefs dont le pouvoir se fonde sur la multiplication des formulaires et des « tatillonerries » et qui craignent le **coté direct, très efficace et surtout non hiérarchique du cyberspace**. On les appelle les bêtabloquants " *du nom générique donné à certains inhibiteurs pharmacologiques bien connus des gens trop imaginatifs* ".

La crainte de la perte du pouvoir

Quand l'administration veut utiliser les ressources d'Internet, elle a du mal à ne pas faire appel aux vieilles solutions : décisions prises d'en haut et mal appliquées, schémas directeurs " ministériels " à cinq ans, " projets informatiques " trop complexes, volonté délibérée de se démarquer du voisin....

Il semble que l'on soit encore loin du jour, où chaque citoyen, profitant des bureaux d'accueil ouverts dans les lieux publics, mairies, postes, centres commerciaux, aura la possibilité d'obtenir son formulaire d'un simple clic.

Car, pour l'instant, la majorité des hauts fonctionnaires se gargarise toujours du Minitel, ce *"merveilleux instrument pour le bêtabloquant permettant de ne pas se sentir concerné par tout le bruit qu'on fait autour de l'Internet. L'espèce d'immunité ainsi acquise vaut évidemment pour le passé mais elle présente aussi l'avantage de couvrir aussi le futur. Exemple : "La France n'est pas en retard. Elle dispose du Minitel. ""*

Le Minitel, l'un des obstacles à la percée des N.T.I.C. dans l'administration, puisque après tout, explique un haut fonctionnaire, *"c'est l'illustration du souci du service du plus grand nombre, 7 millions de gens l'utilisent et il doit garder sa place dans les procédures de dématérialisation. Le Web reste l'outil d'une élite. "*

Au train où vont les choses, il risque de le rester.

D'autant qu'avec le Minitel, l'administration s'est habituée à toucher des recettes indues sur les services proposés aux citoyens (comme le montre l'exemple du Journal Officiel).

La réduction de l'autorité

Autre inconvénient de l'Internet : il bouleverse les structures de pouvoir de ce monde très hiérarchisé qu'est l'administration.

"La hiérarchie, explique Jean-Paul BAQUIAST, a peur de la transparence. Si des informations sont considérées comme confidentielles, elle se les réserve. L'idée même qu'un subordonné, ou le public puisse y accéder, provoque la crainte de perdre du pouvoir "

La perte du pouvoir, une crainte qui n'est pas spécifique à l'administration est illustrée par la chronique du *"galonné tombé dans le Web , dépossédé de son manuel, de son guichet ou de sa secrétaire : comment saura-t-on qu'il détient un pouvoir, face à l'administré convenablement informé grâce à la mise en ligne de la réglementation du service ?*

Nous comptons bien que le galonné poursuivra ses efforts afin d'inventer sans cesse de nouveaux galons et protocoles se superposant aux facilités de communication électronique. "

Cela étant, tous les Ministères ont désormais leur site, dotés de plus ou moins d'informations.

Toutefois, chaque administration devrait adopter dans son cahier des charges des normes identiques, afin d'éviter d'avoir plusieurs logiciels comme c'est actuellement le cas avec la messagerie.

Il faudrait être cohérent et éviter de faire n'importe quoi pour faire quelque chose. Pour cela, l'Etat a un **rôle moteur** à jouer, il doit être le catalyseur d'une appropriation nationale par les particuliers et les entreprises des N.T.I.C. Montrer l'exemple, d'autant que le privé (via le commerce électronique) a pris de l'avance. Il serait notamment envisageable, de mettre en place des paramètres et des normes identiques comme les chartes graphiques.

Alors, l'Etat multiplie les schémas directeurs, les circulaires, les déclarations... et oublie parfois, comme dans le projet de loi du 24 février portant sur l'amélioration des relations entre administrations et administrés de parler du développement des réseaux.

Au fond, " *ce qu'on voit dans l'administration, comme le souligne Jean-Noël Tronc (chargé de mission au Commissariat Général au Plan), n'est que le reflet de ce qui se passe en France : la masse en a entendu parler, ne s'en sert pas, voire en a peur ; les passionnés, comme Jean-Paul BAQUIAST, ne jurent que par ça ; et les autres s'en servent sans être passionnés* ".

Ainsi que le résume la chronique du " *cyberfonctionnaire et le bêtabloquant* " : " *Comme notre administration, dans ses profondeurs, est loin d'être une cyberadministration, les cyberfonctionnaires que l'on y rencontre ne sont encore que des espèces de mutants ou, si l'on préfère, les premiers touchés par une épidémie qui sévit dans les nations high-tech et qui n'a pas encore vraiment atteint notre pays.* "

Une mauvaise connaissance d'Internet

Pour la plupart des responsables administratifs, l'apport révolutionnaire d'Internet, s'il en est, se résume à la possibilité de mettre en ligne des données ou renseignements administratifs concernant les programmes dont ils ont la charge.

Bien peu, se rendent compte que l'élément important apporté par l'Internet concerne la combinaison des fonctions permises par l'installation d'Intranet et de messageries au sein de l'administration.

Mettre en place une messagerie signifie donner aux personnels, la possibilité de communiquer par électronique, soit entre eux, soit avec des correspondants extérieurs. Mettre en place un Intranet signifie mettre à disposition des personnels, des données et documents internes intéressant l'organisme et ses activités.

Certains confondent les deux fonctions, alors qu'elles sont complémentaires. La messagerie permet aux personnels de travailler ensemble, en temps réel, en s'échangeant des messages informels ou des documents et fichiers temporaires ; tandis que l'Intranet met à leur disposition les données et documents plus stables nécessaires à ce travail en commun, ou produits par lui.

Associé à l'une et à l'autre se trouve l'annuaire, qui présente des données concernant les agents connectés.

Parce que la tradition dans l'administration est de restreindre et contrôler les échanges internes, surtout si ceux-ci dépassent les frontières des hiérarchies et des services. L'aspect positif de la mise en place d'un S.I.T. viendra surtout des échanges informels qui pourront s'établir entre fonctionnaires " branchés ", pour se transmettre des informations puis pour traiter des cas plus complexes.

Il s'agit donc, de dépasser le stade de la mise en commun de fichiers, de documentations, et envisager une mutualisation informelle du travail.

Cela suppose, avant tout, que les hiérarchies autorisent et soutiennent ces initiatives. En effet, travailler de manière informelle suppose, avant tout, que l'ensemble des services, des collectivités et des organismes soient associé au S.I.T.

C'est dans ce sens que le S.I.T. peut être perçu comme un facteur d'efficacité et de productivité des services publics

Il faut donc, peut-être, dépasser ce stade et envisager les aspects positifs de ce mouvement.

LES ASPECTS POSITIFS DU SIT ET DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Le thème de l'amélioration des relations aux usagers n'est que très rarement mis en avant par les responsables de projet SIT.

Jusqu'à présent, les thèmes évoqués relèvent plutôt de l'amélioration du fonctionnement des services, de la circulation de l'information interne et du fonctionnement des services administratifs.

D'un site vitrine à un outil fédérateur de communication.

L'importance de l'implication hiérarchique, au niveau des directeurs

On peut également remarquer les difficultés éprouvées dans la mise en place de services d'information axés vers les besoins du public, la culture administrative ne favorisant guère la " transformation " de l'activité administrative en produits d'information. Dans une société qui a institué le papier comme symbole tout puissant de l'organisation, la procédure papier porte en elle, à la fois sécurité, garantie et confiance. Elle porte aussi, lourdeur, risque et difficulté de recherche et de stockage. A ce titre la mise en place de téléprocédures peut modifier cette donne. Une téléprocédure n'est pas la scannérisation d'un document papier, son envoi par réseau et son impression à l'arrivée....sur papier.

Une téléprocédure, est à toutes les étapes de la vie de la procédure elle-même, un cheminement virtuel d'une information virtuelle, restant sous cette forme dans toutes les phases de l'échange.

Sous cette forme, la téléprocédure a trois avantages :

- Elle est réutilisable facilement sans saisie nouvelle
- Elle est stockable aisément et durablement
- Elle est facile à retrouver, les moteurs de recherche étant des outils désormais banalisés et simples d'usage.

- Elle a, en plus, une autre qualité : elle est interactive. Elle facilite le dialogue, la concertation. Elle est responsabilisante, pour l'employé administratif qui appréhende plus facilement la globalité de la procédure.
- D'ici à leur généralisation, il faudra passer par des phases d'intermédiation, ne serait-ce qu'à cause des contraintes de sécurité et de qualité.

- Cette intermédiation sera utile à plusieurs niveaux :
 - Pour la connaissance même du contenu de la procédure
 - Pour l'accès aux outils informatiques
 - Pour la certification des intervenants
 - Ainsi, les téléprocédures sur lesquelles travaillent les collectivités territoriales, les administrations publiques et l'Etat concernent plusieurs domaines :

- La relation initiale et finale entre la collectivité et l'utilisateur, à la fois dans la gestion quotidienne de la collectivité, mais aussi dans son rôle d'interface entre l'administration et l'utilisateur
- La relation interne entre les acteurs de la collectivité, les élus pour une pratique plus participative à la vie démocratique des instances, les personnels pour une plus grande efficacité opérationnelle
- La relation entre administrations verticales, entre partenaires publics et para-publics, le tout en liaison avec le tissu social et économique.

La mise en œuvre de ces deux notions entraîne, obligatoirement, une modification de la perception, qu'a, l'opinion publique des services de l'Etat.

A ce titre, le SIT devrait d'ailleurs disposer d'un forum ouvert aux doléances des administrés.

Cette initiative ne pourra intervenir, que dans un second temps, ou être tout simplement prévu dans le site Internet déjà existant.

Là aussi, il s'agit de créer un espace d'échanges d'idées mais surtout de l'exploiter de manière constructive. Eviter de créer un " cahier de doléances " qui donne l'impression aux gens qu'ils sont entendus mais jamais écoutés.....

En effet, nous sommes sortis de la communication institutionnelle, pour entrer dans une logique de service à l'utilisateur. Dorénavant, l'un des soucis de l'administration est de fournir des informations et des services utiles aux citoyens pour mieux répondre à leurs préoccupations.

L'administration doit assumer son rôle d'information des citoyens, qu'il s'agisse de mise à disposition des données publiques essentielles ou d'informations pratiques. Apparaît, en outre, une problématique qui est celle de fournir cette information de façon graduée selon le public visé. Rendre l'action de l'administration plus visible et compréhensible par tous implique effectivement de s'ajuster aux besoins d'informations des différents publics visés.

Le souhait affiché d'améliorer la relation administration-utilisateurs est très présent, qu'il s'agisse de télé-procédures, encore peu développées, de la fourniture d'informations pratiques sur les droits et démarches des citoyens, ou d'accès facilité à la recherche d'informations pointues.

L'amélioration du service rendu réside, à la fois, dans la facilitation de la démarche, mais aussi dans l'accélération de l'échange entre l'utilisateur et l'administration.

CONCLUSION

La mise en place du SIT, peut être perçue comme un nouveau mode de fonctionnement de l'administration mais aussi comme un révélateur des dysfonctionnements de celle-ci.

Ces deux caractéristiques sont communes aux projets innovants, quelque soit leur domaine d'application. Le caractère contraint de la mise en œuvre ne fait qu'amplifier ces particularités.

Toutefois, les initiatives ministérielles de ce type s'avèrent largement justifiées dans la mesure où elles prennent en compte l'évolution de la société qui tend à devenir une "Société de l'Information".

Cela implique de savoir gérer l'information, donc de mettre en place un type de management bien particulier, le "Management de l'Information".

Dans ce domaine, la question essentielle sera d'arriver à **déterminer, en termes de qualité et de quantité, un niveau d'information qui réponde aux attentes et besoins des utilisateurs**. Dans le cadre d'un S.I.T., cette phase "d'adaptation de l'information en ligne en termes de contenus" ne peut intervenir qu'après la mise en place des fonctionnalités de base, à savoir la messagerie, l'annuaire, la base de connaissances. Comme tous les sites Internet, un S.I.T. doit être évolutif, les données doivent être réactualisées et réajustées en permanence.

D'autres éléments de management viennent se greffer concernant la présentation, le support utilisé et surtout l'analyse du degré de participation active des utilisateurs. Ce dernier élément permet **d'éviter le phénomène de compilation anarchique des données ou la dérive vers l'archivage numérisé**.

En effet, une fois sélectionnée, **l'information doit être organisée pour être significative** ; ce qui implique de déterminer, d'une part, sous quelle forme les données deviennent significatives ; d'autre part, sous quelle forme d'organisation elles peuvent présenter un intérêt. Il faut donc savoir faire varier l'information en fonction des différents objectifs poursuivis, et donc des publics visés.

Enfin, cette phase de management de données internes étant maîtrisée, l'organisation se devra d'envisager, à terme, l'ouverture vers des sources externes.

Mise en place d'un système d'information territoriale en Corse

Marie Mancini

Mise en place du portail Intranet « Totem » – Secteur Public

Afin de favoriser le travail collaboratif, le partage des informations et l'accès aux applications, la ville de La Rochelle a souhaité mettre en place un véritable outil fédérateur à destination des agents et des élus de la collectivité : le portail Intranet « Totem ».

La Ville de la Rochelle a pris le parti de s'appuyer sur la technologie LiberAccès. Cette plateforme propose un assemblage adapté aux collectivités contenant des briques fonctionnelles OpenSource (Portail Pict, Gestion de contenu CapInfo, Framework de recherche Lucene, OpenLDAP CAS..) respectant les standards du web pour garantir la pérennité des données et l'interopérabilité des applications.

La forte implication de la direction générale et des élus de la ville qui ont saisi les enjeux d'un tel projet, a permis d'insuffler une réelle dynamique et une meilleure adhésion des agents.

Aujourd'hui, Totem est un outil de communication et de travail disposant de fonctionnalités innovantes (cartographie interactive, formulaires électroniques, dictionnaire en ligne, trombinoscope.)

Notre offre de consulting – Assistance à Maîtrise d'ouvrage et accompagnement à la mise en place d'architecture technique – s'adresse aux élus, aux acteurs métiers et aux Direction des Systèmes d'Information souhaitant disposer d'un outil fédérateur au sein de la collectivité.

Démarche proposée :

Pour répondre aux besoins fonctionnels de la Ville de La Rochelle, le cabinet Infhotep s'est appuyé sur sa **démarche d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la mise en place d'un portail.**

La démarche proposée se compose de cinq étapes : validation de l'étude préalable, de l'organisation éditoriale et du lotissement, définition de la charte graphique du portail, définition du rubricage détaillé, rédaction d'une charte éditoriale, accompagnement aux changements.

Cette démarche de travail stratégique se déroule sur **six mois calendaires** et nécessite une forte implication de la Direction générale et des acteurs métiers.

D'autre part, la ville de La Rochelle a souhaité être accompagnée pour la mise en place technique du portail. Le cabinet a donc pris en charge le paramétrage du socle (portail PICT, gestion de contenu WebCt95...), l'adaptation des portlets existantes, le développement de portlets spécifiques (spécification, tests, déploiement, ..), le déploiement d'un moteur de formulaires électroniques et l'optimisation de la plateforme.

La ville de La Rochelle est constituée de 1700 agents.

La DSI créée fin 2006 est composée de 21 agents répartis dans 3 pôles :
Informatique et
Télécommunications, Projets applicatifs, Géomatique.

Les responsables du Projet Totem :

David Berthiaud (directeur du SI)
et Fabienne Bouchet (chargée de communication interne)

Les modules LiberAccès :

Moteur de portail Pict (java),
Gestion de contenu WebCt95,
Gestion Electronique Alfresco,
moteur de Workflow JBpm,
moteur de recherche Lucene,
Annuaire unifié OpenLdap,
SGBD PostgreSQL,
SSO CAS et NTLM,
Téléservices CVQ,
Serveur SMTP Postfix,
Filtre antipourriel Spam,
Assassin,
Serveur messagerie Cyrus,
P/F Collaborative
OpenXchange...

Les fonctions LiberAccès :

Agenda, moteurs de recherche,
affichage de contenus, forum,
météo, marée, affichage flux
RSS, applications bureautiques,
applications métiers,
formulaires, boîtes à tâches,...
www.liberaces.fr

Solution mise en œuvre :

Dans un premier temps, nous avons assisté la maîtrise d'ouvrage dans l'élaboration de l'organisation humaine et de l'organisation des contenus (animation de groupe de travail) afin de garantir, dans la durée, la fiabilité de l'information et des services implémentés dans le Portail.

Ensuite, pour offrir une réelle identité graphique au portail, nous avons accompagné la définition, la décision et la déclinaison de la charte graphique du portail.

L'accompagnement aux changements s'est initié par la production de différents supports de présentation de l'environnement portail et des missions de chacun des acteurs. Les responsables de publication et les correspondants intranet ont ensuite été formés aux spécificités d'écriture pour le web et à la saisie du contenu dans le portail.

Une charte éditoriale fournissant les règles de production de document a été rédigée afin d'assurer l'homogénéité des écrits au sein du portail.



Page d'accueil de Totem

D'un point de vue technique, nous avons adapté la solution technique aux besoins de la ville de La Rochelle en intégrant la charte graphique définie, en adaptant l'organisation et l'affichage de pages, en adaptant les portlets existantes (météo, flux RSS, moteur de recherche,...), en créant de nouvelles portlets (marée, agenda, données Outlook, diaporama, dictionnaire en ligne, lanceur d'applications, moteur de formulaire orbéon). D'autre part, une analyse pour l'optimisation de la plateforme a été réalisée pour assurer un accès rapide au portail Totem.

A l'issue de cette mission de conseil et d'accompagnement à la mise en place de l'architecture technique, la ville de La Rochelle a souhaité poursuivre cette collaboration. Nous apportons nos conseils et nos compétences pour assurer l'évolution du contenu fonctionnel et technique dans le cadre d'une Tierce Maintenance Applicative (TMA).

Présentation du cabinet Infhotep :

Créé en 2003, par une équipe de consultants et de directeurs de projets de 10 à 25 ans d'expérience, le cabinet Infhotep est totalement indépendant et a pour vocation de rendre opérationnelles les ambitions des cadres dirigeants d'entreprises tant privées que publiques.

Cabinet de conseil en architecture et organisation des systèmes, le cabinet Infhotep structuré en *partnership* est centre de formation agréé.

« Totem, le portail intranet de la ville de La Rochelle un véritable projet de communication et d'accompagnement aux changements des pratiques de la collectivité.

44 correspondants intranet, 2 webmasters, plus de 900 utilisateurs participent quotidiennement à faire vivre ce projet.

Il est également une plate forme-technique ambitieuse, basée sur un socle open source LiberAccès.

Le cabinet Infhotep nous a accompagnés tout au long du projet, de la définition des besoins à la mise en place de l'outil. Nous avons apprécié de travailler avec des consultants qui connaissent le métier du secteur public et qui ont su s'adapter avec créativité au contexte de la ville de La Rochelle. »

David Berthiaud
Directeur du Système
d'Information

Mise en place d'un intranet

L'intranet regroupe un ensemble de technologies Internet intégrées à un réseau interne. Il est accessible à partir des postes de travail des employés de l'entreprise ainsi qu'à certains de ses partenaires et constitue un outil de gestion intégrée permettant la mise en place d'un cadre de travail collaboratif.

La mise en place de l'Intranet doit être établie en prenant en considération plusieurs éléments :

- Définition des objectifs et des besoins de l'entreprise.
- Implication des dirigeants.
- Mise en place de fonctionnalités simples pour le portail collaboratif.
- Définition de la nature des connaissances intégrées au sein du réseau interne ainsi que les moyens de leurs mises à jour.
- Intégration d'outils dédiés à la sécurité de l'Intranet.
- Sensibilisation des employés de l'entreprise à l'utilisation de l'Internet.

Avantages

La mise en place d'un intranet offre de nombreux avantages pour l'entreprise :

- Optimiser l'intelligence collective au sein de l'entreprise en assurant une meilleure circulation de l'information entre ses membres.
- Assurer une meilleure gestion et valorisation des connaissances.
- Faciliter la recherche d'informations à travers notamment un moteur de recherche intégré à l'intranet.
- Faciliter l'accès aux panneaux d'affichage obligatoires à tous les employés.
- Capitaliser les expériences.
- Réduire les coûts de gestion de l'information.

Etapes de réalisation d'un Intranet

La conception d'un portail intranet implique une réflexion permettant de cerner ce que l'entreprise désire réaliser et obéit notamment aux étapes principales suivantes :

Etude du projet : préalablement à tout nouveau projet, l'entreprise doit établir une étude dont l'objet est :

- d'analyser les avantages de la mise en place de l'intranet.
- d'évaluer les ressources dont elle dispose (matériel informatique, logiciel...).
- d'estimer les coûts et les plus-values que l'intranet peut générer.
- de définir la démarche à suivre pour sa réalisation.

Recours à un ou plusieurs informaticiens pour concevoir le portail Intranet: Dans ce cadre, l'Intranet pourra être réalisé soit par des informaticiens travaillant au sein de la société soit par des prestataires externes.

Mise en place d'un groupe de travail au sein de l'entreprise : Il s'agit d'une équipe éditoriale qui sera chargée de participer au projet en collectant les informations à intégrer à la base de données de l'Intranet et en coordonnant les actions à mettre en œuvre.

Formation des employés : Avant la mise en place de l'intranet, il convient de familiariser les employés de l'entreprise avec les fonctionnalités de cet outil. Choix des outils dédiés à l'Intranet : A ce titre, l'entreprise doit définir les caractéristiques désirées du gestionnaire électronique de données et choisir les mécanismes nécessaires à sa mise en place notamment pour ce qui est des éditeurs de pages, des outils de traitement des images, de téléchargement et de transferts de documents, de gestion du contenu et de sécurité, du serveur d'hébergement, du moteur de recherche, de la messagerie, de l'annuaire...

Création d'un prototype : l'entreprise doit établir une esquisse du portail Intranet à concevoir, à partir de tous les éléments examinés en choisissant son nom de domaine, son arborescence et les différentes rubriques qu'il incorpore.

Désignation d'un ou plusieurs administrateurs : ceux-ci ont pour rôle de gérer le portail Intranet notamment pour ce qui est de l'alimentation et de la sécurité de la base de données, de l'accès des employés aux informations et du respect de la politique de confidentialité de l'entreprise.

Animation du portail Intranet : les dirigeants d'une entreprise doivent désigner l'équipe de travail chargée d'animer le réseau interne afin de favoriser la décentralisation de l'information et le partage de connaissances entre les employés.

www.petite-entreprise.net



Internet & Intranet dans les collectivités locales

.....

Les villes et les collectivités ont aujourd'hui pleinement conscience des enjeux culturels et économiques véhiculés par l'usage des réseaux, et par la pénétration de technologies nées du réseau Intranet dans les modes de travail et de communication courants. Aujourd'hui, la ville et les collectivités locales se doivent d'offrir à leurs administrés des solutions d'accès au réseau Internet. Elles doivent permettre à leurs administrés de communiquer avec les réseaux mondiaux, d'acquérir les compétences nées de l'usage des nouvelles technologies, et soutenir des initiatives locales. L'Etat français et les collectivités territoriales prévoient d'investir près de dix milliards de francs dans les trois ans qui viennent à l'informatisation des 71 800 écoles, collèges et lycées de France. En 1997, à l'occasion des journées informatique et collectivités locales, une étude réalisée par l'association des maires de France révèle de l'informatique et des télécommunications dans les projets des villes. Les élus abordent les nouvelles technologies comme de véritables industriels. Face à ces projets, les grands fournisseurs disposent d'offres dédiées à ce marché, qui devient progressivement accessible aux revendeurs. Cet article présente les nouveaux modes d'usage du réseau Internet dans les collectivités, ainsi qu'une typologie des nouvelles applications au service de la ville et de la collectivité. Softway propose de mieux comprendre l'ensemble des potentialités offerte par le réseau, illustrées par un certain nombre de réalisations récentes.

.....

L'outil de communication et de cohésion

Internet, Intranet, Extranet sont des outils de communication. Les outils ont le formidable pouvoir de permettre l'usage des supports de communication quotidiens : Le texte, l'image, le son, la vidéo, principalement. Ces éléments constituent des flux d'informations que nous regrouperons sous les termes **d'applications et de services en ligne**. Ces flux répondent à la triple mission de :

- Promotion de la ville, la municipalité et les services municipaux.
- Présentation l'environnement économique de la ville et un annuaire des professionnels.
- Réalisation de véritables fonctions de service, en ligne pour les administrés comme pour les visiteurs dépassant les frontières de la ville.

Communication de promotion, communication inter villes, communication locale, communication de services, etc. Tous ces éléments constituent le **Bouquet de Services en Ligne** de la Ville, créant ainsi la **Mairie-En-Ligne**.

Au delà de la promotion touristique, le recensement des ressources locales, le développement des services locaux voit l'émergence de nouvelles ressources, de nouvelles formes de promotion d'activité, de compétences, et la mise en valeur des spécificités locales. Par promotion locale, il faut donc aller bien au-delà d'une image de simple modernité, traduite par de seuls serveurs d'informations. Il existe au moins trois axes fondamentaux :

- Une visibilité étendue par une présence contrôlée sur l'Internet, c'est à dire par un point d'entrée naturel fédérant l'ensemble des services locaux, mais au-delà, l'ensemble des ressources locales, y compris les plus petites.
- Une communication allant dans le même sens, capitalisant par synergie les ressources locales et faisant émerger les manques ou les faiblesses dans tels ou tels domaines de la vie locale.
- Une cohésion sociale retrouvée autour d'un projet novateur et fédérateur, complètement transparent puisque visible de tous et de partout.

L'outil au service des usagers

Mis en place par la collectivité locale, territoriale ou administrative, les nouveaux outils de communication utilisent les technologies Internet, et permettent de fournir aux usagers un service public amélioré par la simplification des relations avec l'Administration, l'accélération des traitements et des procédures, une meilleure qualité des services notamment la disponibilité 24h/24. Ainsi, la déclaration de revenu sur Internet, ou la demande de formules administratives par les outils de navigation Web simplifient les relations avec Internet. La présence de conseillers " virtuels " pouvant répondre dans des forums de discussions permet également de créer des services innovants, personnalisés, au service des administrés.

L'outil de travail Internet/Intranet

Le développement des services interactifs et transactionnels permet une économie très importante dans toutes les tâches administratives. Ces applications permettent un automatisme qui augmente considérablement les délais de réponse et de production de documents administratifs et d'enregistrement d'information dans les registres légaux. Ces mêmes développements transactionnels, mis au service de l'économie locale permettent de diffuser les productions ou les savoir-faire locaux. Outre les services d'information, le développement des services interactifs et transactionnels permettront une économie très importante dans toutes les tâches administratives. Ces applications permettront un automatisme qui augmentera considérablement les délais de réponse et de production de documents administratifs et d'enregistrement d'information dans les registres légaux.

Enfin, Internet permet le travail entre professionnels, au sein de la collectivité comme au sein des PME. Il permet le télétravail, pour les membres de la communes, ou la collaboration avec les entreprises du tissu régional.

L'outil de formation Internet

Le développement des outils de communication s'accompagne de la mise en place de lieux permettant à la population de consulter, d'utiliser et de s'approprier ces technologies : Des lieux publics de consultation des services, qui complètent le raccordement des usagers à leur " ville en ligne " par les réseaux traditionnels (réseaux câbles, par exemple).

Sur ces serveurs, l'administré trouve des espaces tels que petites annonces, bourse d'emploi de proximité, espace associatif, espace d'échange de services, espaces de soutien scolaire ou tout simplement un espace permettant à la population de s'approprier la technologie. En redonnant des espaces de paroles et d'échange, couplés à des espaces d'informations sur les projets ou actions en cours, la mise en place de ces technologies permet de recréer une dynamique locale et de faire émerger des ressources inattendues.

Enfin et surtout, cet espace de communication est un lieu de formation permanent, permettant de faire sentir que ces nouvelles technologies, de plus en plus puissantes, sont aussi plus simples à utiliser. La maîtrise des nouvelles technologies, stimulée par les espaces collectifs, donne des outils de formation et des compétences nouvelles à tous. Demain, ces compétences, comme la maîtrise et l'usage du courrier électronique ou la recherche

d'information sur des serveurs de type Internet/Intranet seront indispensables. Et, déjà la maîtrise des nouveaux processus d'édition et de diffusion d'information à travers les nouveaux réseaux sont aujourd'hui fondamentaux.

Dans les écoles, les lycées, la mise à disposition de chaque étudiant d'équipements informatiques afin d'établir un lien entre l'école et la maison, entre l'école et le réseau Internet et anticiper les pratiques technologiques de demain sont fondamentaux pour le développement de la connaissance des réseaux. Ils s'accompagnent aujourd'hui systématiquement d'un programme de recherche pédagogique pour rendre accessible la technologie comme outil de formation, et être le catalyseur du changement dans le monde de l'éducation. D'ici l'an 2000, les objectifs des Comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire sont véritablement de faire en sorte que plus aucun jeune ne quitte le système éducatif sans savoir utiliser un micro-ordinateur, un traitement de texte, un tableur, une messagerie électronique et sans savoir rechercher des informations sur les réseaux. A cette fin, les établissements du second degré et une partie des écoles devront s'équiper de micro-ordinateurs communicants et les établissements devront également disposer d'un accès aux réseaux externes.

L'outil économique : le commerce électronique

Les acteurs publics doivent devenir eux-mêmes des utilisateurs avancés de ces solutions, gagnant ainsi en efficacité et offrant de meilleurs services à un coût inférieur. Le commerce électronique va faire émerger de nouveaux besoins. Les pouvoirs publics doivent "mettre en ligne" leurs flux administratifs, investir dans des serveurs et des nouvelles infrastructures, en un mot s'engager dans le long terme dans la voie d'une réingénierie bénéfique de leurs processus administratifs. L'engagement des collectivités aux coté des PME et des entreprises qui investissent dans le réseau et les perspectives du commerce électronique est fondamental. L'exemple de Grenoble Network Initiative (GNI) est particulièrement illustratif d'une telle démarche. Créé en 1994, GNI rassemble des entreprises, des laboratoires, des universités et des collectivités locales au sein d'un réseau de partenariat. Les grandes compagnies actives dans le développement des nouvelles technologies de l'information y croisent des petites sociétés de haute technologie et des PME/PMI des secteurs traditionnels.

.....

La mise en place du site communal et le rôle opérateur de la collectivité

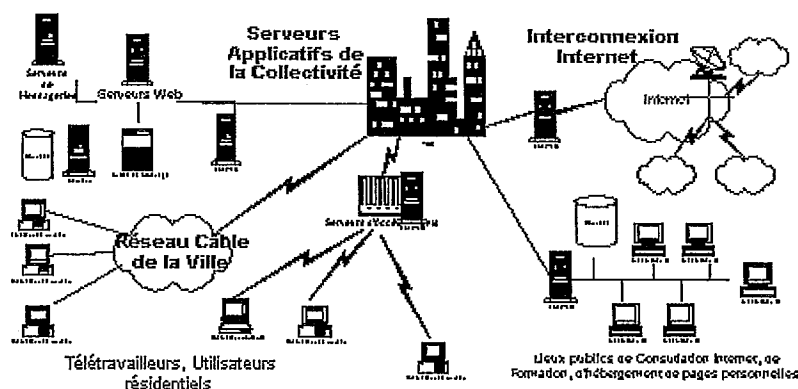
L'architecture d'un site communal, selon les spécificités propres à sa situation géographique ou culturelle s'articule autour des axes suivants :

- Espace Administratif
- Espace Culture et tourisme
- Economie locale
- Espace vie locale

Les bornes interactives (12,8% des villes équipées), et la création de sites web (15% des villes) permettent d'ouvrir aux administrés ces nouveaux services d'information.

La Ville en Ligne

- Plateforme
Serveur Haute
Performance
- Services
d'Accès Distants
pour les PME et



les usagers
résidentiels

- Lieux Collectifs et Bornes Interactives
- Interconnexion aux réseaux Câbles & Internet

Le bouquet de services de la " Mairie en Ligne " ou de la collectivité présente sur Internet est surtout :

- Un lieu d'échange d'informations et de consommation de Services en Ligne pour la collectivité.
- Une plate-forme d'accès aux services présentés par toutes les organisations de la ville ou de la région.
- Un bouquet de services permettant un accès unifié à des services comme les annuaires régionaux, les entreprises et organisations régionales etc. ainsi que tout un catalogue de services d'information sur les réglementations, les services fiscaux, locaux etc.
- Un dispositif sécurisé contrôlant les accès et permettant, si besoin est, la facturation à la durée, au volume ou à l'usage de certains services avec l'universalité du choix de méthodes de paiement.
- Un centre permanent d'expérimentation des nouveaux services et outils disponibles

Les Lieux collectifs de consultation et les offres de raccordement destinées aux consommateurs des services

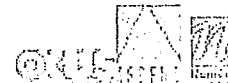
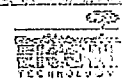
- Des lieux d'échange d'informations et de consommation de Services en Ligne pour la collectivité
- Une plate-forme d'accès aux services présentés par toutes les organisations de la ville ou de la région.
- Un accès Internet optimisé et de grande qualité en connexion permanente ou en dial-up RTC et Numéris
- Un concept de bouquet de services permettant un accès unifié à des services comme les annuaires régionaux, les entreprises et organisations régionales etc. ainsi que tout un catalogue de services d'information sur les réglementations, les services fiscaux, locaux etc.
- Un dispositif sécurisé contrôlant les accès et permettant, si besoin est, la facturation à la durée, au volume ou à l'usage de certains services avec l'universalité du choix de méthodes de paiement sur place
- Un centre permanent d'expérimentation des nouveaux services et outils disponibles

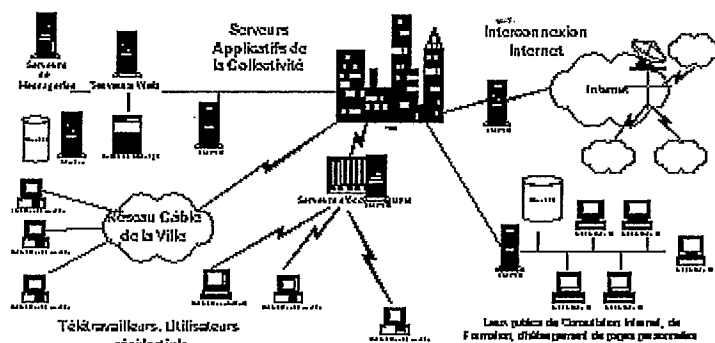
**Equipement des
Lieux de
Consultations
Publics**

- Logiciels
Clients
(Netscape,



NETSCAPE





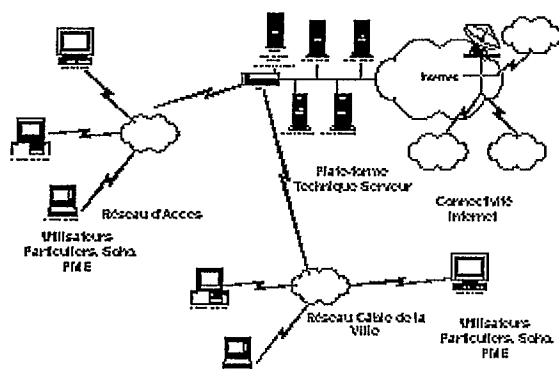
AltaVista, Real Networks

- Equipements de Raccordement : Modems, Cartes RNIS...) (Eicon, Oxus...)
- Kits de Connexions Personnalisés

Le réseau d'Accès et la connexion des utilisateurs des services

La création d'un projet communal nécessite la mise en place un réseau d'accès, privé ou non, couvrant toute la zone téléphonique locale pour supporter et diffuser les services communaux. Il sera ainsi possible de se connecter au réseau de la ville, caractérisé par :

- Un réseau municipal ou régional au strict respect des standards de l'Internet
- Des centres serveurs hautement disponibles aux performances garanties
- Des portes mixtes RTC, RNIS ou par liaisons spécialisées pour permettre l'accès des usagers (particuliers comme professionnels) aux Serveurs et à l'Internet
- Un réseau local pouvant être un sous-ensemble d'un réseau national, permettant d'échanger avec d'autres villes, d'autres entreprises présentes sur le réseau Internet, ou de créer des liaisons spécifiques de type " Extranet " avec d'autres acteurs économiques, partenaires de la ville ou des entreprises
- La connexion au réseau Internet, pour permettre la visibilité de la collectivité sur les réseaux.



**Connexion des
Utilisateurs des
Services
Connexion des
Professionnels**



**Fournisseur des
Serveurs d'Accès
Distants**

Les partenariats locaux avec des opérateurs d'accès avec les acteurs locaux de télécommunication permet aujourd'hui cette intégration des réseaux, et la propagation des zones de " couverture " du réseau Internet, dans les tissus régionaux ou locaux.

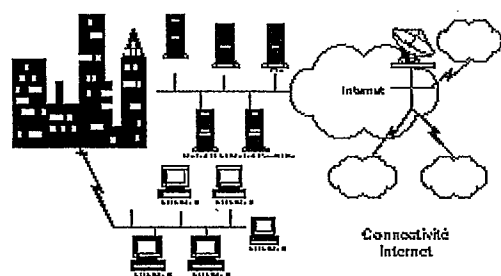
Aujourd'hui, les collectivités, notamment les villes peuvent, et souhaitent dans leur majorité, jouer le rôle de prestataire de services local pour la population, et pour les entreprises. Cependant, peu d'entre elles souhaitent devenir opérateurs en tant que tels, en créant ou en gérant une boucle locale et préfèrent s'appuyer sur des architectures déjà opérationnelles et fonctionnelles, dont elles peuvent louer l'usage. Leur gestion des télécommunications locales est un moyen de gagner plus d'autonomie.

Certaines collectivités territoriales mettent en place d'un réseau haut débit connectant tous les sites décentralisés gérés par la municipalité. Ce réseau ATM, supporte des liaisons fibre

optique, peut relier les musées, les bibliothèques, le théâtre, les différents ateliers municipaux et la mairie. A terme, les mairies annexes de la ville ou les administrés peuvent bénéficier de tous les services proposés par la mairie et les écoles, seront raccordées a ce réseau ATM.

Les Services Internet

Assembler des prestations de mises en communication avec le réseau Internet, pour les usagers des lieux de consultation collectifs, et pour la mise en communication des services Web avec le réseau Internet.



L'interconnexion au Réseau Internet

- Accès aux services du réseau Internet
- Diffusion des Serveurs Web vers Internet
- Services Technologiques : WebCasting, NetCasting, Push...

Le Guide des Applications Internet/Intranet - Jean-Christophe Patat (Softway 2007 - myTelecom 2010) /1997

Adresse de l'article : <http://archives.lagazettedescommunes.com/24914097/stains-seine-saint-denis-r-800-agents-r-34-800-hab-rendre-le-nouvel-intranet-accessible-a-l-ensemble-des-agents>

Stains (Seine-Saint-Denis), 800 agents, 34 800 hab. Rendre le nouvel intranet accessible à l'ensemble des agents

Par Claire Chevrier

Dire que tous les agents doivent pouvoir consulter l'intranet depuis leur lieu de travail est séduisant. Le faire est beaucoup plus complexe quand il s'agit d'agents d'entretien, d'animateurs de la pause méridienne, de gardiens ou d'infirmiers. A Stains, il a fallu équiper une cinquantaine de bâtiments de postes informatiques et, pour les écoles, travailler avec l'Education nationale sur la mutualisation des locaux.

Former et animer

« Depuis le début 2014, les agents sont convoqués personnellement à une session de formation d'une demi-journée », indique Carole Lasnami, directrice générale adjointe chargée notamment des systèmes d'information. Ils y apprennent à naviguer sur l'intranet, mais aussi à utiliser un ordinateur. « Ces formations sont effectuées dans les bâtiments où exercent les agents. Pour les membres du service des sports, par exemple, elles ont eu lieu dans un gymnase. Il faut s'adapter à leurs horaires particuliers. » Le défi est d'inciter ces agents à aller sur l'intranet alors qu'ils n'utilisent pas d'ordinateur dans leur quotidien. Pour cela, des référents dans chaque service devront renouveler régulièrement les contenus du site. Par ailleurs, certaines informations ne sont plus accessibles que par l'intranet. Les statistiques ne sont pas encore assez fines pour savoir si les agents excentrés consultent réellement le site. « Nous nous sommes attachés à l'accessibilité mais, fin 2014, nous veillerons à disposer de statistiques plus précises afin de voir si le projet porte ses fruits », souligne Carole Lasnami. Ses équipes travaillent aussi sur une charte du bon usage des outils internet, intranet et téléphoniques, qui devrait être soumise aux élus en fin d'année.

Objectif

Rendre accessible l'intranet à 430 agents d'entretien, gardiens, agents d'animation de la pause méridienne, infirmiers...

Budget

53 000, pour l'achat d'ordinateurs et le câblage de certains bâtiments.

Carole Lasnami, DGA chargée des systèmes d'information, de la santé et de la vie sociale des quartiers - « Une manière d'améliorer la transversalité des services »

« La refonte de notre intranet devrait nous permettre d'améliorer la communication interne et la transversalité de nos services, très éparpillés et ne connaissant pas toujours nos différentes missions. Rendre accessible cet intranet également aux 430 agents communaux qui jusqu'à présent n'avaient pas d'ordinateur était indispensable. Cela nous permet de respecter le principe d'égalité d'accès des agents à la même information. Pour cela, il est nécessaire de former les agents à la navigation sur cet outil et, parfois, de leur apprendre à utiliser un ordinateur. Il faut aussi intervenir auprès des managers qui craignent que les agents ne passent trop de temps à consulter l'intranet. »

INTRANET ET LA CONDUITE AU CHANGEMENT

5. Conduire le changement

Un projet d'intranet, qui s'inscrit dans la stratégie de l'établissement, aura de fortes répercussions sur le travail quotidien : il faudra, en service public par exemple, abandonner certains classeurs et faire une recherche sur un écran, il faudra s'adapter à une mise en page différente, etc.. Or, modifier ses habitudes n'est pas toujours bien vécu et malgré un contexte plutôt favorable dans le cas du SCD, des résistances au changement sont à attendre. Le premier facteur clé de succès sera donc de « mobiliser » les futurs utilisateurs et de créer un environnement favorable au projet. Communication et formation seront deux axes qu'il conviendra de ne pas négliger.

5.1. 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 est 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.

Il faudra enfin faire preuve d'imagination et parvenir à « nommer » cet intranet, lui trouver une appellation, un acronyme, un sigle ou quelque chose qui le représente et qui soit approuvé ou reconnu par tous, pour permettre à chacun de se l'approprier.

En phase de lancement, on pourra inaugurer l'intranet et offrir au personnel un tapis de souris, un sous-main ou une carte postale symbolisant l'intranet.

5.2. Former

Dans son article « Enjeux et perspectives d'un intranet en ressources humaines »¹⁹ 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

¹⁹Gunia, Nadège. « Enjeux et perspectives d'un intranet en ressources humaines ». Disponible sur : <http://www.univ-lyon1.fr/lirhe/publications/notes/369-02.pdf> (consulté le 11/09/05)

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

5.3. 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.