

Pour une appropriation maîtrisée de l'intranet



Problématique

L'intranet fait désormais partie des technologies de l'information assez courante. Du fait des principes qui l'animent (transversalité, rapidité, souplesse, partage) et des modes de comportement qu'il induit (prise d'autonomie, responsabilisation, rapprochement des équipes, atténuation du poids de la hiérarchie), cet outil permet de partager en temps réel et sans contrainte de lieu de très nombreuses informations. Mais ce réseau privé, utilisant les techniques et les outils de l'internet, pose à l'entreprise, et principalement au management, deux difficultés majeures que sont le partage de l'information et le passage d'un système assisté d'informations, dans lequel chacun attend de façon passive la réception de documents imprimés, à un système proactif où chacun doit aller chercher l'information sur son micro-ordinateur. Dans cette perspective, l'intranet doit s'affirmer générateur de progrès et de changement.

Notre approche

L'intranet doit être pensé dans le double souci d'améliorer l'accès à l'information et de favoriser le partage des ressources au sein d'une organisation donnée. S'il induit de nouveaux comportements et modifie en profondeur les relations avec la hiérarchie, il dynamise aussi la culture d'entreprise, enrichit les savoirs et les méthodologies, et stimule les liens professionnels.

Pour une appropriation maîtrisée de l'intranet



Notre offre

Le contenu d'un intranet est spécifique à chaque organisation. Il est représentatif de la culture d'entreprise et de l'ambition qui sous-tend sa mise en place. Sa finalisation résulte idéalement d'un croisement entre l'offre (volonté politique des dirigeants, dynamique insufflée par les responsables de communication) et la demande (attentes et pratiques du personnel).

Afin d'aider les organisations à mettre en place et à penser cet outil, l'agence A CONSEIL propose quatre types de prestation :

► *Constitution d'une structure projet et réflexion en amont sur les finalités assignées à l'intranet et le type d'applications souhaitées*

Missions :

- Constituer un comité de pilotage afin de réfléchir collectivement aux ambitions de l'entreprise sur le sujet
- Élaborer un cahier des charges
- Définir une véritable stratégie pour le déploiement de l'intranet

► *Coordination et accompagnement du projet (au niveau du contenu et du mode de fonctionnement à adopter) jusqu'à l'ouverture du site*

Missions :

- Recenser les différentes options possibles
- Prendre les décisions quant au contenu et aux applications souhaitées
- Édicter des règles de fonctionnement
- Assister le chef de projet dans sa réflexion et sa prise de décision

► *Mise en place d'une stratégie de communication interne visant à favoriser l'appropriation de l'outil par les collaborateurs de l'entreprise*

Mission :

- Définir un plan de communication autour de la prochaine venue de l'intranet

► *Exploitation du retour d'expériences*

Missions :

- Apprécier le degré d'intériorisation de l'intranet par les collaborateurs
- Observer les pratiques
- Mesurer les conséquences de son arrivée
- S'interroger sur la place de l'intranet dans la stratégie éditoriale de l'entreprise et améliorer le contenu

Pour une appropriation maîtrisée de l'intranet



Conseils

L'avènement d'un intranet constituant un changement important (de culture, dans le mode de management, de communication), il importe donc de réussir sa mise en place. Interaction et pragmatisme sont donc nécessaires.

► *Former et sensibiliser*

- Faire comprendre les principes et les potentialités de l'outil moyennant une communication appropriée et une formation.
- Motiver les décideurs et impliquer les utilisateurs : le projet n'a en effet de sens que s'il est porté par les dirigeants de l'entreprise. S'ils ne sont pas directement à l'origine du projet, il importe de les convaincre très rapidement du potentiel de l'architecture et de l'esprit "intranet", de sorte que le projet devienne légitime et que leur enthousiasme soit communicatif.
- Expérimenter de nouveaux modes d'échanges d'information : le projet intranet est l'occasion de développer de nouvelles formes d'échange entre les collaborateurs.

Dans la perspective de la prochaine venue de l'intranet, il est possible de leur donner la possibilité de tester l'existence de nouveaux outils de communication (messagerie électronique, kit de connexion à distance pour les intervenants nomades, forum d'échange d'informations autour du projet).

► *Définir le champ d'application du projet*

- Prendre un départ rapide mais contrôlé,
- Définir une cartographie de l'intranet souhaité.

► *Impliquer l'utilisateur dans le cycle du projet*

- Construire un référentiel commun,
- Former une équipe pluridisciplinaire,
- Définir une charte navigationnelle et graphique.

► *Intégrer l'intranet dans l'entreprise*

- Utiliser des services couplés entre eux (exemple : établir une revue de presse dont les résumés sont diffusés par e-mail avec des détails disponibles sur l'intranet).

Pour une appropriation maîtrisée de l'intranet



- ▶ Réfléchir aux éléments techniques
 - Sécuriser le réseau,
 - Favoriser la transmission de documents en un minimum de temps,
 - Penser à l'opportunité d'avoir accès à l'intranet via le site internet moyennant l'utilisation d'un mot de passe ou d'un code chiffré,
 - Mettre en place des outils facilitant l'accès à l'information (liens hypertextes, moteur de recherche).

- ▶ Définir les règles du jeu
 - Formaliser le mode de fonctionnement en rédigeant un cahier des charges interne,
 - Penser le contenu en tenant compte des desiderata des porteurs du projet et des attentes des collaborateurs,
 - Définir les modalités de mise en ligne des documents, leur niveau de confidentialité et leur fréquence d'actualisation.

L'essentiel

Il importe, en guise de conclusion, de garder à l'esprit quelques principes :

- La facilité d'échange induit par l'intranet doit inciter, peut-être encore plus qu'avant, à distinguer l'essentiel de l'information à diffuser ;

- L'imprimé et l'écran n'en demeurent pas moins complémentaires, d'où la nécessité d'élaborer de nouvelles stratégies éditoriales ;

- Les échanges technologiques ne doivent pas obérer l'importance du maintien des échanges relationnels.



5, rue des Immeubles Industriels
75011 PARIS
Tél. : 01 42 40 23 00
contact@aconseil.fr
www.aconseil.fr