Jean-Eric PELET & Stéphane MENET (MSTC 2)

L'INTRANET dans une entreprise ? Pourquoi, comment…

Sommaire

Page

Introduction……2
La circulation……3
Avant l'Intranet, l'extranet
L'Intranet……..4
L'Intranet d'un point de vue technique
La technologie Push……5
L'apport Internet
Conclusion

Les 7 phases nécessaires à la conception d'un Intranet……6
Phase 1 : Audit
Phase 2 : Analyse des besoins
Phase 3 : Maquettage itératif
Phase 4 : Conception des services Intranet
Phase 5 : Site Pilote……..7
Phase 6 : Déploiement
Phase 7 : Maintien en conditions opérationnelles
Assistance aux utilisateurs
Maintenance corrective
Retour d'expérience et maintenance évolutive

LA STRATEGIE D'IMPLANTATION D'UN INTRANET……8
A quels besoins internes, exprimés ou sous-jacents, le projet Intranet va-t-il répondre ?
A quel retour sur investissement faut-il s'attendre ?
Le contenu de l'Intranet……9
Définir les besoins, en phase avec chaque service
Quels outils pour quels besoins ?
Quel contenu ?
Quelles ressources ? ……..10
La formation
Le management
Mettre en place un comité pilote
Faire appel à des consultants……11
Définir les attentes pour le futur

LA GESTION DE PROJET……12
Le chef de projet
Les spécifications
Audience
Classification
Besoins……..13
Documentation
Sécurité

Conclusion : accompagner, former, perfectionner, enrichir, être en mouvement……14

Bibliographie……..15

Introduction

L'arrivée des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) au sein des entreprises a révolutionné les manières de travailler, que ce soit par l'arrivée du fax, des ordinateurs, et depuis peu d'Internet. En attendant la généralisation des organisers[1] et avant la pénétration massive des téléphones cellulaires reliés à Internet qui utilisent une technologie appelée WAP[2], certaines entreprises ont opté pour un réseau Intranet.

Nous verrons dans cet exposé les avantages d'un tel outil, et les démarches à mettre en place au sein de l'entreprise pour optimiser son utilisation par tous.

Nous verrons que l'utilisation d'un Intranet entraîne des modifications que ce soit dans le comportement des salariés, dans le management des hommes, et dans l'organisation de l'entreprise.

Toutes ces restructurations n'ayant bien sûr comme objectif d'accroître la productivité, pour mieux satisfaire le client…

Car effectivement, la concurrence et ce qu'elle entraîne (diminution des coûts, quels qu'ils soient, amélioration de la qualité des produits, des services), impose nécessairement une modification de l'organisation au sein de l'entreprise.

S'adapter, tel est le maître mot, dans un environnement économico-socialo-politique mouvant, pris dans l'engrenage de la mondialisation des échanges et de l'ouverture des marchés.

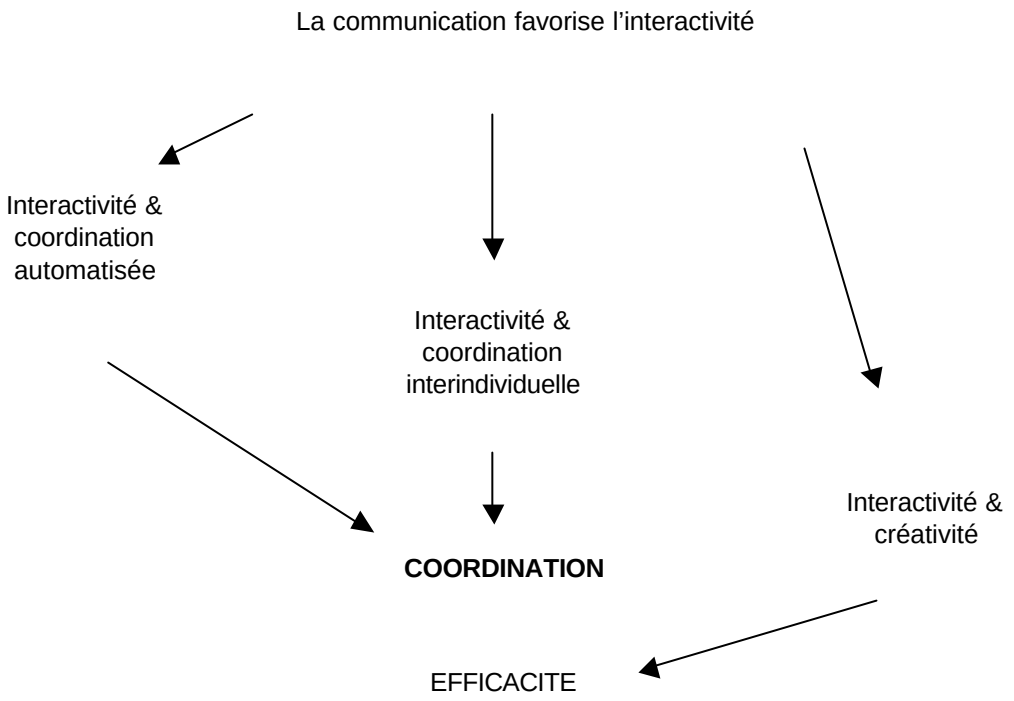
Nous verrons donc en quoi les NTIC permettent aux entreprises de répondre plus efficacement aux réalités du marché, notamment grâce à l'utilisation d'un Intranet.

Afin de sortir d'un modèle d'organisation classique, utilisant des procédés pour optimiser des secteurs précis comme la relation avec les clients, la chaîne de production, des achats, la gestion des finances ou encore la distribution, modèle qui traduit une forme de verticalité dans l'organisation hiérarchique de l'entreprise mais qui ne correspond plus assez aux exigences du marché, les entreprises privilégient aujourd'hui davantage de transparence pour que leurs employés y voient plus clair. Cette transversalité offre alors une vision intégrée de l'entreprise, autorisant une meilleure interface client-employé. Un employé qui a désormais connaissance des informations, des besoins du client, de la concurrence et des résultats de l'entreprise. Voyons en quoi cette circulation de l'information au sein de l'entreprise est nécessaire :

[1] **Organiser** : De petite taille et disposant d'un clavier complet, ils s'utilisent comme des ordinateurs de bureau. N'ayant pas de disque dur ils permettent d'utiliser des logiciels peu gourmands en taille mémoire. Les plus performants permettent de gérer un agenda et sont communicants : naviguer sur Internet, envoyer des E-mails …

2 **WAP** (Wireless Application protocol) : Protocole créé par Motorola, Nokia, Ericsson et Unwired Planet permettant de transformer une page Web en données accessibles sur le petit écran d'un mobile. Il permet également de lire ses Emails sur son téléphone mobile.

La circulation



Faire circuler l'information, c'est aussi favoriser l'interactivité, ce qui permet ainsi une meilleure coordination automatisée voire une « fertilisation des esprits » comme lors de brainstorming.
L'Intranet encourage la fin de l'organisation pyramidale de l'entreprise. Il s'adapte parfaitement au management plus participatif des structures qui fonctionnent davantage par groupes de projets. C'est la fin de la diffusion automatique des informations du sommet vers la base. Il favorise l'émergence des groupes de travail virtuels.

Avant l'Intranet, l'Extranet

Un réseau Extranet est en lien entre l'entreprise et ses partenaires. Il améliore de fait les relations externes de l'entreprise par une communication plus «souple » une information de qualité qui circule rapidement et qui n'autorise plus d'erreurs « d'aiguillage ». Les retours des fournisseurs permettent à l'entreprise d'optimiser la production par exemple.
Outre les qualités de rapidité attribuées aux nouvelles technologies, la possibilité de faire travailler à distance des personnes éloignées, autorise un choix plus affiné des compétences recherchées et une sélection par le haut : l'entreprise peut faire appel aux meilleurs pour collaborer via l'Intranet, pour un coût abordable.

L'Intranet

L'Intranet est un réseau d'entreprise (privé) qui utilise les technologies de l'Internet (public) et notamment le Word Wide Web.
Son rôle est avant tout de permettre le partage de l'information et la communication au sein de l'entreprise.
Basé sur les principes de l'Internet, il offre aux utilisateurs la possibilité de produire et de diffuser facilement l'information, que ce soit au travers de listes de diffusion, du courrier électronique ou d'un serveur Web.
L'Intranet permet une transformation majeure des flux d'informations au sein de l'entreprise. Assimilable à un réseau isolé et sécurisé, il est administré et contrôlé par une entité qui a pouvoir sur le débit octroyé aux communications et les droits accordés aux utilisateurs. Ces caractéristiques élargissent le potentiel de l'Intranet à des applications actuellement difficilement exploitables sur Internet, telles que la téléphonie ou la visioconférence.

Une raison qui peut favoriser l'intégration d'un Intranet est aussi le coût. En effet, une application Intranet est moins chère a fabriquer, et surtout moins chère a maintenir. Elle est aussi moins longue a développer. Tous ces éléments sont des facteurs d'allégement du coût, quelque soit l'échelle de temps considérée.

Directement dérivée de la première, une autre raison est celle de la satisfaction de l'utilisateur, voire du client. Le cycle de vie du logiciel est plus court, l'interface est intuitive, et les éventuels bugs[3] peuvent être corrigés très rapidement. De fait, le déploiement d'une application Intranet est d'une facilite déconcertante comparativement aux applications de même complexité.

L'Intranet d'un point de vue technique

L'architecture Intranet repose sur l'utilisation d'un navigateur Web, qualifié de client universel. Logiciel issu du monde Internet, le navigateur autorise l'accès à l'ensemble des systèmes de l'entreprise (messagerie, forums de discussion, transactions ou consultation d'applications ou de bases de données, etc.).

3 **Bug** ou **Bogue** : Erreur dans la programmation d'une application (ou d'un OS*) qui en empêche le bon déroulement dans certains types d'utilisation, parfois jusqu'à provoquer un plantage de la machine.

Dans un même ordre d'idée, certaines entreprises adoptent la stratégie PUSH :

La technologie Push

Le Push est un nouveau concept de diffusion d'information sur les réseaux Internet / Intranet.

L'utilisation classique de l'Internet consiste à localiser puis aller chercher l'information. C'est le principe du Web (modèle 'Pull'). La technologie Push repose sur le principe de la diffusion d'informations multi-canaux, un peu à la manière d'une chaîne de télévision. En réglant un client sur des canaux spécifiques, l'utilisateur reçoit directement l'information sur son ordinateur.

Dans les deux cas, que ce soit l'Intranet ou le Push, ces nouvelles technologies entraînent des comportements de communication et de coopération.

L'apport Internet

En association à l'Intranet, Internet permet de constituer de grosses bases de données grâce à l'utilisation des formulaires que les entreprises mettent en place sur leur site. Un outil qui permet d'offrir un produit, un service ou une promotion plus ciblée et en accord avec les centres d'intérêt du client.
Un prestataire de service pourra donc établir un lien entre un client et une personne du service après-vente de l'entreprise pour trouver une solution à un problème donné.
Internet peut ici jouer le complément logique d'un premier contact (humain) entre les deux intéressés.

Conclusion

Réduction des coûts, flexibilité de circulation de l'information, efficacité des processus et autre circuit de traitement sont les forces des nouvelles technologies.

Elles assurent plus de transparence au sein de l'entreprise et accroissent la fidélisation du client, dans une époque ou conquérir ces derniers coûte sept fois plus cher que de les conserver. En outre, elles permettent de fournir par un ciblage plus précis le service dont le client pourrait avoir besoin.

***OS** (*(Operating System) ou* **Système d'Exploitation** : Première couche logicielle permettant d'utiliser un ordinateur. Il supervise et coordonne les différents modules qui le composent et se fait l'interface indispensable entre les différentes ressources matérielles et les applications logicielles. Il rend ainsi totalement transparent à ces logiciels les éléments matériels composant l'ordinateur.

Les 7 phases nécessaires à la conception d'un Intranet

Phase 1 : Audit

Le projet Intranet commence par un état des lieux de la communication interne et externe, du climat social, de l'organisation des informations, des outils bureautiques et des réseaux. L'audit permet par exemple de déterminer les habitudes de travail du personnel de l'entreprise. Il permet également de qualifier la communication interne ainsi que les modes de communication avec les partenaires extérieurs : courrier, fax, téléphone, EDI[4] …

Phase 2 : Analyse des besoins

L'analyse des besoins permet de définir les objectifs de l'Intranet et de préciser les besoins réels des utilisateurs. Le maître d'ouvrage doit garder à l'esprit que l'Intranet n'est qu'un outil au service de l'entreprise et qu'il convient de bien définir sa raison d'être. L'analyse des besoins permettra d'identifier les besoins fonctionnels pour une catégorie d'utilisateurs bien identifiée. Elle précisera en outre toutes les fonctions de l'Intranet nécessaires aux utilisateurs. Au terme de cette phase, le maître d'ouvrage élaborera un rapport de description fonctionnelle de l'Intranet traduisant les besoins exprimés ainsi que les objectifs de la direction.

Phase 3 : Maquettage itératif

L'étape du maquettage itératif consiste à développer progressivement, en étroite concertation avec le comité d'usagers, les fonctionnalités de l'Intranet. La maquette Intranet permet de tester l'ensemble des fonctions (messagerie, workflow[5]...) sur un jeu d'essai élaboré par les utilisateurs. Elle permet également de tester et de valider les outils qui seront mis à la disposition des utilisateurs producteurs d'informations (Editeur HTML, convertisseurs de formats, …).

Phase 4 : Conception des services Intranet

L'étape de conception des services Intranet fait appel à des compétences en informatique (systèmes d'exploitation, programmation objet...), réseaux informatiques (protocole IP[6], routeurs[7], Firewalls[8], ...), infographie et intégration de systèmes. La mise en place des applications Intranet (autorisation d'accès, graphisme évolué) se fait en concertation avec le comité d'usagers. A ce niveau, la qualité de la charte graphique et des éléments de navigation est fondamentale pour assurer le succès de l'Intranet, c'est à dire l'adoption des services Intranet par les utilisateurs finaux.

---

[4] **EDI** : Echange de Données Informatiques
[5] **Workflow** : Destinée principalement aux petites entreprises, cette solution logicielle permet d'exécuter des enchaînements d'activités sans avoir d'expérience en la matière (authentification et gestion des utilisateurs, notification des tâches par messagerie électronique, modification dynamique de l'instance d'un processus en cours ...).
[6] **Protocole** : Un protocole de communication établit un ensemble de règles intrinsèques (indépendantes des types de machines) entre 2 systèmes informatiques afin "qu'ils se comprennent" sur la nature de leurs services logiciels et puissent s'échanger des informations. Un protocole définit par exemple les entêtes, les requêtes, les messages d'erreurs ... régissant l'échange de données.
[7] **Routeur** : Appareil informatique chargé d'aiguiller les données dans les différentes branches du réseau vers leur destinataire. Les routeurs permettent de partager un accès réseau unique entre plusieurs éléments.

Phase 5 : Site Pilote

Cette étape a pour objectif de tester les services Intranet en grandeur nature sur un site opérationnel de l'entreprise. Les services Intranet sont testés et validés tant sur le plan fonctionnel (adéquation aux besoins des utilisateurs) que sur le plan technique (dysfonctionnement, temps de réponse). La validation des applications Intranet sur le site pilote permettra d'envisager un déploiement global sur tous les postes clients.

Phase 6 : Déploiement

L'étape de déploiement consiste en premier lieu à l'élaboration d'un plan de déploiement. Le déploiement consiste à:

- Installer et configurer sur les postes clients TCP/IP[9] et le navigateur
- Mettre à disposition un guide utilisateur (si possible en ligne)
- Préparer et planifier les actions de formation utilisateurs et administrateurs

Il est souhaitable de définir la priorité des cibles du déploiement selon la réceptivité et la motivation des utilisateurs concernés.

Phase 7 : Maintien en conditions opérationnelles

Dans un projet Intranet la phase de maintien en conditions opérationnelles ou MCO est primordiale. Ce type de solution, par définition évolutive, impose la prise en compte de la MCO dès le lancement du projet.

Le maintien en conditions opérationnelles recouvre les aspects suivants :
- assistance aux utilisateurs
- maintenance corrective
- retour d'expérience et maintenance évolutive

Ces différentes actions requièrent la mise en place d'une structure qui assurera le suivi de l'Intranet en prenant en compte les corrections et évolutions nécessaires de l'outil.

Assistance aux utilisateurs

Les utilisateurs doivent pouvoir trouver une assistance pour répondre à leurs questions et problèmes. Elle doit être en ligne par des forums et FAQ (Foire Aux Questions) mais également téléphonique. Ce service est très important lors de la mise en place de l'Intranet pour aider les utilisateurs à s'approprier l'outil et, à travers les forums, à en devenir les acteurs.

---

[8] **Firewall** *(Coupe-Feu)* : Système logiciel de protection placé entre un réseau local (comme celui d'une entreprise) et un autre réseau (par exemple Internet). Cette barrière sert à assurer la sécurité des informations internes au réseau local en filtrant les entrées et en contrôlant les sorties selon une procédure automatique bien établie.
[9] **TCP/IP** *(Transfer Control Protocol/Internet Protocol)* : Protocole de contrôle de transmission d'informations apparu dans les années 1970 sur les réseaux de machines UNIX. Il fonctionne par découpage de l'information en paquets de données afin de les acheminer à l'adresse voulue sur le réseau. C'est le protocole en vigueur régissant les transferts de fichiers sur le Réseau Internet.

Maintenance corrective

Mise en place de procédures de suivi des anomalies et demandes d'évolution. Les fiches d'anomalies sont reçues et traitées par l'équipe en charge de la MCO.

Retour d'expérience et maintenance évolutive

Afin de répondre au mieux aux attentes des utilisateurs, un retour d'expérience doit être engagé périodiquement afin de prendre en compte les évolutions souhaitées de l'Intranet. Participent à ce retour d'expérience, le comité de pilotage, le comité utilisateurs, le maître d'ouvrage, l'équipe en charge de la MCO. Suite à ce retour d'expérience, des actions de maintenance évolutive plus ou moins importantes peuvent être engagées.

LA STRATEGIE D'IMPLANTATION D'UN INTRANET

Avant toute chose, il convient de se poser quelques questions qui guideront les concepteurs et les réalisateurs dans l'implémentation de l'Intranet.

A quels besoins internes, exprimés ou sous-jacents, le projet Intranet va-t-il répondre ?

- Communiquer plus facilement entre les services et les individus,
- Raccourcir les processus décisionnels, améliorer les délais,
- Réduire considérablement la quantité de papiers accumulés,
- Répondre aux questions techniques des clients, etc…

A quel retour sur investissement faut-il s'attendre ?

Combien la mise en place du projet Intranet va-t-elle coûter ? (consultants, logiciels, formation...)
Quelles sont les économies immédiates que l'on peut en attendre ?
Combien de temps faudra-t-il pour l'amortir ?

La réduction des coûts est la première amélioration de performances apportée par l'Intranet. Si les économies de papier sont souvent mises en avant à tort (le multimédia entraîne une consommation de papier plus importante dûe à la fatigue entraînée par la lecture prolongée des textes sur le moniteur), les économies en téléphone et fax sont toutefois bien réelles et suffisent à amortir un projet Intranet très rapidement.
Les autres bénéfices de l'Intranet viendront du traitement plus rapide de l'information : (disponibilité ou non des produits, délais de réponse au client raccourcis, etc.) si le projet est accompagné d'un réel suivi (formation, adéquation du contenu et des processus, veille, etc.).

Le contenu de l'Intranet

Définir les besoins, en phase avec chaque service

Pour mettre en place et réussir un Intranet, il faut que le projet soit un projet d'entreprise. Dès la phase d'étude, il faut donc impliquer toutes les strates de l'entreprise pour travailler avec elles en leur donnant des axes de réflexion sur ce qu'un projet Intranet peut leur apporter. A ce stade, un diagnostic organisationnel service par service est déterminant pour réfléchir à tous les processus existants dans l'entreprise afin de déterminer ce qu'un Intranet peut objectivement améliorer ou ajouter.
Il ne faut exclure aucun service de cette réflexion, y compris ceux qui ne travaillent pas sur le site de l'entreprise (techniciens, commerciaux...), sous peine de créer une société à deux vitesses avec d'un côté ceux qui ont compris l'Intranet et qui l'utilisent et ceux qui n'en voient pas l'intérêt ou qui n'ont pas été formés pour l'utiliser.

Quels outils pour quels besoins ?

Une fois les besoins posés, il faut évaluer les solutions logicielles existantes sur le marché : Netscape, Explorer, Eudora, Claris E-mailer, etc.
Est-ce qu'ils répondent aux attentes exprimées ? Faudra-t-il envisager des développements logiciels spécifiques ?
Quels logiciels serveurs fonctionneraient dans quelle configuration réseau ?
Tant d'aspects techniques auxquels le Comité Directeur Intranet doit se confronter.

Quel contenu ?

Une fois la situation éclairée, il faut décider du contenu et de la forme. Cela implique des choix tant éditoriaux que techniques.

- Qui va être émetteur de quelle information ? Quel récepteur ?
- Quelles sont les informations statiques ? Dynamiques ?
- Quelles en sont les retombées organisationnelles ?
- Comment l'information doit-elle être structurée pour ne pas se perdre ?
- Quels logiciels répondent au contenu ?
- Quel est le niveau de confidentialité des informations ?

Quelles ressources ?

En tant que projet d'entreprise, un projet Intranet doit impliquer toutes les fonctions de l'entreprise au plus tôt. Un projet Intranet vivant est un projet où chaque élément constitutif participe à la construction.

- Qui va s'occuper du projet dans chaque service ?
- Quel sera le service pilote ?
- Qui s'occupe de l'organisation et de la bonne marche du service ?
- Quel est l'existant informatique du service ?

La formation

Qui dit nouvelle technologie dit formation. Les utilisateurs doivent se faire clairement expliquer les enjeux concurrentiels du projet Intranet, puis être formés à l'utilisation des logiciels, qu'ils soient achetés ou spécifiquement développés. La formation doit se faire en langage clair et s'axer sur les bénéfices utilisateurs plutôt que sur les fondements informatiques et techniques de l'Intranet.

Le management

Le changement organisationnel dans l'entreprise n'est pas chose aisée, il est souvent source de craintes. Les dirigeants ont un rôle déterminant à jouer dans cette transformation. Ils devront communiquer la nécessité de changement au sein de l'entreprise et appuyer son développement par une planification et une implémentation judicieuse. De plus, ils devront se soumettre à une nouvelle réalité pour eux : **le partage de l'information**.
Certains dirigeants peuvent voir dans l'Intranet un danger pour le système de contrôle établi. La discussion et la planification de la croissance inhérente du pouvoir et des responsabilités nouvelles qui seront déléguées aux collaborateurs au sein de l'entreprise sont ici essentielles. La direction doit s'astreindre à une réflexion continue au sujet de la nature des nouvelles relations internes dès lors qu'il devient possible à chaque collaborateur de communiquer son travail, ses pensées, ses expériences et ses solutions à travers l'organisation.

Mettre en place un comité pilote

L'arrivée des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication et donc d'un Intranet implique une remise en cause de l'entreprise dans son organisation.
Les théories de changement organisationnel de **Kolb/Frohman** et **Lewin** ont ceci de commun qu'elles prônent toutes les deux une participation active des acteurs du changement à la conception de ce changement.
Une des **règles communes** consiste à mettre en place un **comité directeur** qui est transversal à l'organisation verticale de l'entreprise. C'est un comité politique où les rapports de force existent. La

création d'un **comité d'usagers**, en sus, doit également être proposée pendant la phase de mise en application du changement, tel un lieu d'expression.
Un comité composé de quelques employés motivés, venant de tous les services, et de consultants externes, sera la cheville ouvrière de l'étude et de l'implantation du projet Intranet. Son rôle est de définir le **cahier des charges** initial, à l'issue d'une série de consultations dans les services, de suivre l'avancement du projet, de valider les étapes successives.
Enfin, la dernière règle commune aux deux théories est d'impliquer les **comités d'entreprise**, qui doivent être consultés. (Leur consultation est indispensable lorsqu'il s'agit d'énormes comités d'entreprise comme pour la RATP ou la SNCF).

Faire appel à des consultants

Pour travailler efficacement avec des consultants, il est impératif d'établir, éventuellement avec leur aide, un cahier des charges précis. Ce cahier des charges reprend les termes de l'étendue et les limites du travail de la société de consultants : appui stratégique, audit organisationnel et technique, participation au comité pilote, définition de contenus, mise en forme graphique et ergonomique, implémentation informatique.

Définir les attentes pour le futur

Dès la mise en place du projet Intranet, il est impératif d'anticiper sur les modules suivants, les nouveaux besoins de l'Intranet, les nouvelles technologies etc. Les utilisateurs prennent vite goût à ces nouvelles fonctionnalités. Les sites d'entreprises peuvent alors se mettre à se multiplier sans réel contrôle sur la diffusion de l'information.
Il faut donc coller à la réalité concurrentielle et à la satisfaction du projet Intranet, aux exigences des clients ce qui amènera sans cesse la mise en place de nouveaux services.

LA GESTION DE PROJET

Le chef de projet

Le rôle du chef de projet n'est pas de coder l'outil. Il est de s'assurer que le projet va arriver à son terme dans le temps et le budget imparti. Nombre de chefs de projets pensent que leur tâche s'arrête a ces considérations de planning. C'est une vision déformée.
En fait, le rôle du chef de projet est primordial dans toutes les phases. Dans chacune des différentes phases du cycle de vie que nous proposons, une liste d'actions bien précises est dévolue au chef de projet :

Les spécifications

Audience

Il faut déterminer de manière précise l'audience du serveur Intranet. L'audience signifie:

- le nombre de personnes,
- leurs différentes classifications,
- leurs différents besoins,
- leurs différentes contraintes.

Pour vérifier que les prévisions s'accordent avec la réalité, il faut penser à la surveillance de l'activité du serveur. Il ne s'agit pas seulement de prévoir un outil de statistiques mais plutôt de mettre en place un système qui permettra de surveiller l'audience de manière précise et de déterminer de quelle manière ces données vont être accessibles.
Pour vérifier la justesse des prévisions, il faut connaître :

- le nombre de nouveaux utilisateurs par jour,
- les courbes d'audience,
- les pages les plus visitées, et les moins visitées.

Classification

La classification des utilisateurs est très importante. Elle détermine la complexité de l'Intranet. Le cas le plus typique est de concevoir un site destiné a saisir des données, consulter des données, et visualiser des métriques[10]. Il est probable que les personnes qui vont saisir des données ne seront pas les mêmes que celles qui vont accéder aux métriques.

[10] **Métriques** : Courbes de statistiques

Par exemple, les managers seront plus intéressés par les métriques que les autres utilisateurs. Il faut donc déterminer les différentes classifications d'utilisateurs. A chacune des classifications, y associer une culture.
Les utilisateurs ont chacun une idée différente de l'outil sur lequel ils travaillent, car ils n'ont pas les mêmes besoins. Leur connaissance s'arrête donc aux flots de données qu'ils utilisent, ou sont censés utiliser. La liste des différents types d'utilisateurs qui vont utiliser l'Intranet est à inclure dans les spécifications.

Besoins

Une fois la classification des utilisateurs réalisée, il faut lister pour chaque classe d'utilisateurs la raison pour laquelle ils vont consulter le site. Chacun des utilisateurs va utiliser le logiciel pour répondre a deux types de besoins :

- accomplir des tâches répétitives,
- accomplir d'autres tâches.

Une tâche répétitive est une tâche exécutée plusieurs fois de la même manière par la même personne. Sa fréquence peut varier de la minute à l'année.
Les tâches répétitives sont souvent les tâches principales. Cela impose des contraintes au niveau de l'interface à prendre en considération dès la conception.
Pour cela, la consultation des utilisateurs est primordiale. Il ne s'agit pas de consulter tous les utilisateurs potentiels, mais un échantillon représentatif.

Documentation

La documentation utilisateur fait partie intégrante du document de spécifications. Elle précise l'information que l'on fournit a l'utilisateur, et surtout son media.
L'intéret de stocker la documentation dans une base de données n'est pas seulement celui de la maintenance, c'est aussi un choix d'ergonomie. Une interface correctement conçue doit s'auto-documenter, c'est-a-dire que la documentation fait partie de l'interface et n'est pas un composant ajouté a l'application.

Sécurité

Un des aspects les plus délicats de l'Intranet est celui de la sécurité. La tendance naturelle serait de laisser un accès libre aux informations que l'entreprise diffuse sur son application Intranet. Le principe même du web est la libre consultation de données d'informations, et cela rejaillit sur l'idée que l'on se fait d'un Intranet.

De nombreuses techniques permettent aujourd'hui d'avoir des communications cryptées. On peut envisager ce genre de besoin pour des applications présentant des informations tenues secrètes au sein de l'entreprise, ou pour un service permettant aux employés de consulter et de saisir des informations personnelles. Les deux bonnes questions pour envisager un cryptage des communications sont les suivantes :

- le réseau peut-il être observe de l'extérieur ?
- cela pose-t-il un problème si un administrateur réseau de l'entreprise peut lire les données échangées ?

Conclusion : accompagner, former, perfectionner, enrichir, être en mouvement

La clé de la création d'un Intranet est la réflexion sur la circulation et la somme d'informations diffusables dans l'entreprise et sur le moyen de créer de la valeur ajoutée grâce à cette information. Dans le cas d'un projet Intranet, ce sera l'outil permettant de connaître son client afin d'anticiper ses besoins et de lui apporter une valeur ajoutée en ligne.

Techniquement, les solutions pour donner de la transparence à l'information sont sur le marché. Mais l'intégration complète et réussie des NTIC dans l'entreprise (c'est à dire entraînant une amélioration des performances) dépend de :

- l'adéquation des solutions techniques aux besoins établis au préalable,
- la transformation des modes de fonctionnement et la nature des changements organisationnels,
- l'évolution des comportements qui suppose des formations.

L'ensemble de ces transformations étant mis en place pour proposer au client une offre adaptée, simplifiée (information utile) avec une plus grande interactivité et un gain de temps certain dans les réponses.

Bibliographie

Livres :

Manuel Castells, La société en réseaux, L'ère de l'informationEditions Fayard, 1998

Objectif Intranet, enjeux et applications : Francis Vidal / Pierre- Yves Saintoyant / Jean Meilhaud, les éditions d'organisation

Revues :

Netpro, numéro 14, septembre 1999
Management, numéro 62, avril 2000
01-Informatique
L'entreprise

Sites web :

http://www. indy2.imt-mrs.fr, glossaire NTIC
http://www.ricercar.math-info.univ-paris5.fr, documentation sur l'Intranet
http://www.geocities.com\oracleapplicationserver\index.html, Ibid.