



Candidature Trophée de la Communication et de la Presse en Normandie

Catégorie Communication interne
« Nouvel intranet du Centre Henri-Becquerel »

Octobre 2021

Le projet, le besoin

L'ancien intranet

L'ancien intranet du Centre Henri-Becquerel (environ 1000 salariés), mis en ligne en 2011, était structuré autour d'une page d'accueil présentant un fil d'actualité, un agenda des réunions et l'accès à l'annuaire téléphonique. Le menu et ses sous-menus orientaient vers différentes pages principalement informatives.

Un outil de gestion des publications permettait de mettre à jour chaque page. Un système de droits permettait potentiellement à chaque salarié de mettre à jour certaines informations : agenda des réunions, documents divers (accords d'entreprise, comptes-rendus de réunions...), essais thérapeutiques, astreintes. C'est le webmaster qui attribuait les droits à chaque salarié qui en fait la demande, selon ses besoins.

→ A voir : captures d'écran ancien intranet en pièces-jointes.

Etat des lieux

L'ancien intranet comptait un nombre de visiteurs satisfaisant, cependant les visites se limitaient à des parties très restreintes. Il souffrait d'un manque d'ergonomie, d'une interface peu attrayante et peu intuitive. Il était difficile de s'y retrouver lorsqu'on sortait des pages où l'on avait l'habitude d'aller. Il souffrait également d'un déficit de liant, la navigation n'étant pas fluide, et le classement des trop nombreuses pages semblait manquer de logique.

L'évolution des usages et l'émergence de nouvelles attentes tant en termes de communication que de travail collaboratif fait que CHB'Net était devenu un outil qui nécessitait une refonte complète, sur la forme et sur le fond. Il convenait de proposer aux salariés des outils qui leur permettaient de simplifier leur travail quotidien, un gain de temps ainsi qu'une meilleure efficacité, mais également l'outil de communication interne incontournable pour s'informer et réagir à propos de l'actualité du Centre.

Les objectifs d'un nouvel intranet

- Améliorer la qualité et la lisibilité de l'information
- Moderniser les usages
- Créer un portail qui permet d'accéder simplement à tous les outils informatiques du Centre
- Favoriser les échanges entre salariés
- Proposer aux salariés une interface simple, attrayante, évolutive et qui suscite l'intérêt
- Rendre disponibles des ressources propres à chaque métier
- Permettre le travail collaboratif / gestion de projets
- Sensibiliser, attirer et fidéliser de nouveaux publics
- Promouvoir efficacement les activités du Centre

Les cibles

Le nouvel intranet s'adresse à tous les salariés du Centre (environ 1000 personnes – environ 700 postes informatiques), chaque corps de métier ayant des usages et des besoins différents.

Phases de conception du nouvel intranet

Phase 1 : Etat des lieux

Le projet Intranet commence par un état des lieux de l'outil existant (notamment une enquête réalisée auprès des salariés). Il permet également de dégager une liste d'outils qui seront à conserver / améliorer dans la future version. C'est également à ce moment que l'on peut constituer un groupe de travail.

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. Il identifie les besoins fonctionnels pour chaque service du Centre et précise en outre toutes les fonctions de l'Intranet nécessaires aux utilisateurs. Au terme de cette phase, le groupe de travail élabore un premier projet traduisant les besoins exprimés ainsi que les objectifs de la direction du Centre.

Phase 3 : Choix du prestataire

Une fois le projet mis en forme, le groupe de travail établit un cahier des charges, rencontre plusieurs prestataires et choisit la solution adaptée (logiciel propriétaire, solution open source, ...).

Phase 4 : Maquettage itératif

L'étape du maquettage itératif consiste à développer progressivement sur un serveur « de recette », en concertation entre le groupe de travail et le prestataire choisi, l'interface et les fonctionnalités de l'Intranet. La maquette permet de tester l'ensemble des fonctions. Elle permet également de tester et de valider les outils qui seront mis à la disposition des utilisateurs producteurs d'informations. Le service informatique s'assure que l'ensemble des fonctionnalités mises en place sont compatibles avec les installations du Centre.

Phase 4 : Validation

Une fois la maquette terminée et validée, le service communication s'assure que l'ensemble des besoins sont bien couverts, que la charte graphique est respectée et que l'ergonomie du site est satisfaisante. Un groupe de « beta testeurs » est créé et consulté afin de communiquer au prestataire d'éventuels ajustements. Une fois cette phase de tests effectuée, une validation finale de l'ensemble doit avoir lieu entre l'ensemble du groupe de travail et la direction.

Phase 5 : Déploiement

L'intranet validé est déployé sur une adresse temporaire dans un premier temps afin de vérifier que tout fonctionne avant le déploiement final.

Phase 6 : Formation / assistance et maintenance corrective

Le lancement d'un projet intranet donne généralement lieu à des corrections qu'il faut transmettre au prestataire. Il convient également d'organiser des séances de formations/information sur ce nouvel outil afin que les salariés puissent se l'approprier pleinement.

Durée du projet

2 ans

- 1^{ère} réunion le 28 janvier 2019
- Lancement le 4 février 2021

Communication autour du projet

Une des objectifs du projet du nouvel intranet était la dématérialisation. Il nous a donc paru important de ne pas réaliser de campagne d'affichage/flyer papier classique.

Actions de communication réalisés :

- Messages réguliers sur l'ancien intranet pour annoncer le lancement du projet
- Campagnes d'emails pour l'ensemble des salariés
- Mise en place d'un court teaser vidéo une semaine avant le lancement
- Création de groupes de bêta testeurs, également relais de communication au sein des services
- Mise en place de réunions « flash » (20 à 30 minutes) d'information / formation au sein des services

Les + du nouvel intranet

- **Solution open source** : réalisé sous Drupal
- **Le design** : l'UX design a été pensée de manière à ce que la navigation soit la plus simple et agréable possible pour l'utilisateur, et qu'il puisse rapidement trouver ce qu'il cherche

- **Les comptes utilisateurs** : chaque salarié doit désormais s'identifier pour rentrer sur l'intranet. L'identification se fait de manière automatique via notre SSO. Cela permet aux utilisateurs d'avoir un intranet qui leur est propre (accès rapides personnalisés, appartenance à une communauté, ...)
- **Les actualités** : elles permettent d'intégrer du texte, de l'audio, de l'image, de remonter des dossiers de la bibliothèque des documents, des fiches salariées... Il est également possible de commenter et de liker chaque article. Chaque utilisateur peut aussi proposer un article à publier.
- **Les événements** : les pages événement permettent d'en donner le détail, mais également de s'y inscrire directement via l'intranet.
- **L'annuaire** : l'annuaire des salariés est connecté à la base de données des Ressources Humaines. Cela permet d'avoir un annuaire mis à jour automatiquement.
- **La bibliothèque** : elle permet de ranger de façon claire l'ensemble des documents utiles au quotidien mais également d'intégrer les comptes rendus de réunion (commissions, groupes de correspondants, ...). La bibliothèque intègre une médiathèque qui affiche toutes les photos des événements du Centre.
- **La page dédiée RH** : en un clic, on retrouve toutes les informations utiles liées au Ressources Humaines, un fil d'actu dédié ainsi que les contacts clés.
- **Les communautés** : ces espaces permettent de créer des groupes collaboratifs par thème. Chaque utilisateur a la possibilité de demander la création d'un groupe qui peut être public (tout le monde le voit), privé (seuls les membres le voient et y ont accès) ou restreint (le groupe est référencé mais il faut envoyer une demande pour en faire partie). Chaque groupe donne accès à la liste des membres, une base documentaire liée au groupe, ainsi qu'un espace de tchat. Chaque utilisateur d'intranet peut être administrateur de groupe. Cela lui permet de gérer les membres et l'espace documentaire (création de dossiers par exemple). Outre l'aspect pratique, un des objectifs de la création de ces communautés a été notamment de réduire le volume de mails que nous envoyons et recevons chaque jour.
- **Les notifications** : un centre de notification permet, à la manière des réseaux sociaux, d'afficher tous les événements notables sur l'intranet de chaque utilisateur.
- **Les accès rapides** : cet espace en page d'accueil permet à chacun de configurer simplement 6 accès rapides parmi une liste proposée. Cela permet par exemple d'accéder en un clic à la plateforme d'e-learning du Centre, au site du CE, au coffre-fort numérique, ...
- **Le profil** : chaque utilisateur peut éditer une partie de son profil. Il peut uploader une photo qui sera directement intégrée dans sa fiche sur l'annuaire, modifier son numéro de téléphone et de fax dans l'annuaire ou même gérer les notifications qu'il reçoit par mail.
- **La newsletter** : un système de newsletter intégré à l'intranet permet en 5 minutes de créer une lettre d'information en lien avec les éléments publiés sur l'intranet. La plateforme gère directement l'envoi à tout ou partie des salariés.
- **La gestion des droits** : le système de gestion des droits permet simplement de donner des droits supplémentaires à certains utilisateurs (affichage ou non de certains dossiers, publications d'articles dans certaines catégories, gestion de dossiers dans la bibliothèque, ...).

Résultats

Une étude est en cours d'élaboration en lien avec le service qualité. Une enquête sera notamment proposée à l'ensemble des services (les résultats parviendront d'ici la fin de l'année). Toutefois, l'étude des statistiques de l'intranet montrent un intérêt certain pour les actualités (une centaine de lectures par jour en moyenne), alors qu'elles étaient peu lues sur l'ancien intranet. Cela valide l'objectif qui était d'avoir un outil de communication institutionnelle plus efficace. L'utilisation importante de la bibliothèque de contenus est également à noter. L'annuaire reste l'élément le plus utilisé de l'intranet.

Cet intranet ayant été pensé pour être un outil évolutif, plusieurs projets sont actuellement à l'étude et notamment le déploiement d'une version application mobile qui permettrait de toucher encore plus de salariés, notamment ceux qui n'ont pas ou peu accès à un ordinateur sur le lieu de travail.