

ENSSIB

Ecole Nationale Supérieure des Sciences de
l'Information et des Bibliothèques

Université

Claude Bernard- Lyon 1

DESS en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

Rapport de Stage

*Conception et implémentation d'un nouvel intranet
Améliorer la communication et la diffusion des informations au sein
d'une Fondation européenne*

Aurélia GREFF

Sous la direction de
Ms Fiona MURRAY
European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions,
Dublin

1998

Conception et implémentation d'un nouvel intranet

Améliorer la communication et la diffusion des informations au sein d'une
Fondation européenne

Design and Implementation of a new Intranet

To Improve communication and information dissemination within a
European Fondation

Résumé

UN INTRANET BIEN CONÇU est un excellent outil de communication et de diffusion de l'information au sein d'une entreprise. Malheureusement, l'intranet précédemment en place à la *Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail* ne répondait pas à cette exigence, d'où la décision d'en construire un nouveau.

Ce rapport présente la méthodologie suivie pour la conception et l'implémentation de ce nouvel intranet.

Mots-clés : Document HTML, Intranet, Langage HTML, Réseau local, Site web

Abstract

A WELL DESIGN INTRANET is an excellent tool for communication and information dissemination within a company. Unfortunately, the Intranet which was used at the *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* did not meet this requirement, so it was decided to change it.

This report presents the methodology used to design and implement the new Intranet.

Keywords: HTML document, HTML Language, Intranet, Local Area Network, Web site

Remerciements

JE TIENS A EXPRIMER mes plus chaleureux remerciements à **Ms Fiona Murray** pour m'avoir accueilli au sein de son service, ainsi qu'à **l'ensemble du personnel** de la *Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail*. J'y fut particulièrement bien accueillie et cette expérience fut très positive : un travail intéressant et riche d'enseignements, réalisé dans une ambiance conviviale et sympathique.

D'une grande richesse tant sur le plan professionnel que sur le plan humain, ce stage n'aurait pu se dérouler dans d'aussi bonnes conditions sans l'aide de **Mr Richard Bouché** et de **l'enssib**, que j'associe à ces remerciements.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCTION..... | 1 |
| | |
| CHAPITRE I LE PROJET INTRANET AU SEIN DE LA FONDATION | |
| EUROPÉENNE..... | 2 |
| I - 1. PRÉSENTATION DE LA FONDATION..... | 3 |
| I - 1.1. Missions de la Fondation..... | 3 |
| I - 1.2. Fonctionnement et organisation de la Fondation | 4 |
| I - 2. PRÉSENTATION DU SERVICE D'INFORMATION..... | 6 |
| I - 2.1. Organisation et personnel | 6 |
| I - 2.2. Services et bases de données..... | 7 |
| I - 3. LE PROJET INTRANET | 10 |
| I.4. LA MÉTHODOLOGIE SUIVIE | 11 |
| | |
| CHAPITRE II ANALYSE DE L'EXISTANT..... | 13 |
| II - 1. L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE..... | 14 |
| II - 1.1. L'équipement matériel..... | 14 |
| II - 1.2. Les logiciels..... | 15 |
| II - 2. ANALYSE DES BESOINS..... | 17 |
| II - 3. ANALYSE DE L'ANCIEN INTRANET | 18 |
| II - 3.1. Démarche suivie..... | 18 |
| II - 3.2. Structure et contenu de l'intranet | 19 |

| | |
|---|-----------|
| II - 3.3. Accès aux informations et présentation..... | 21 |
| CHAPITRE III MISE EN OEUVRE DU NOUVEL INTRANET..... | 23 |
| III - 1. PRINCIPES GÉNÉRAUX | 24 |
| III - 2. STRUCTURE ET CONTENU DU SITE | 25 |
| III - 3. ACCÈS AUX INFORMATIONS..... | 28 |
| III - 3.1. Des outils pour faciliter l'accès aux informations | 29 |
| III - 3.2. Limitation d'accès | 32 |
| III - 4. PRÉSENTATION DES INFORMATIONS..... | 33 |
| III - 5. INTRANET, ESPACE DE COMMUNICATION | 35 |
| CONCLUSION | 39 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 41 |
| GLOSSAIRE..... | 46 |
| TABLE DES ANNEXES..... | 54 |

Table des illustrations

| | |
|--|-----------|
| FIGURE 1 <u>ORGANIGRAMME DE LA FONDATION</u> | 5 |
| FIGURE 2 <u>DÉROULEMENT TEMPOREL DE LA DEMARCHE ADOPTÉE</u> | 12 |
| FIGURE 3 <u>RÉSEAU INFORMATIQUE DE LA FONDATION</u> | 14 |
| FIGURE 4 <u>FRONTPAGE EXPLORER</u> | 16 |
| FIGURE 5 <u>STRUCTURE DE L'ANCIEN SITE INTRANET</u> | 20 |
| FIGURE 6 <u>SYSTÈME D'ACCÈS SÉCURISÉ</u> | 32 |
| FIGURE 7 <u>PAGE D'ACCUEIL DU NOUVEAU SITE INTRANET</u> | 34 |
| FIGURE 8 <u>ELEMENTS POUR L'INTÉGRATION D'UNE BASE DE DONNÉES</u> | 36 |
| FIGURE 9 <u>UTILISATION DE LA BASE DE DONNÉES</u> | 37 |

Introduction

INTERNET^{1*} A CONNU un succès foudroyant ces dernières années auprès des entreprises et administrations. Il suffit pour s'en convaincre de “surfer sur le web” et constater le nombre d'entre elles possédant désormais un site web.

Plus discrètement, Intranet*, réseau local s'appuyant sur les “technologies internet” (notamment sur le protocole de communication TCP/IP*), s'affirme de plus en plus comme un puissant outil de communication et de travail.

La *Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail*² a elle aussi opté pour une stratégie internet/intranet. Contrairement à l'internet, dont la création fut confiée à une société extérieure, l'intranet fut une création “maison” posant un sérieux problème et nécessitant une transformation radicale.

Après une brève présentation de la Fondation et du projet intranet, nous suivrons en détail la méthodologie appliquée pour mener à bien cette mission, à savoir les différentes analyses préliminaires et la conception du nouvel intranet.

¹ Les différentes notions relatives à internet/intranet et leur technologie ne sont pas explicitées dans ce mémoire, partant du principe que le lecteur les connaît déjà. Cependant, pour un lecteur non connaisseur, les mots suivis d'un astérisque sont expliqués dans le glossaire p. 46.

² Dans un souci de simplification et de lisibilité, la *Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail* sera par la suite simplement nommée Fondation.

Chapitre I

Le projet intranet au sein de la Fondation européenne

COMPRENDRE UN PROJET au sein d'une entreprise ou d'organisation quelle qu'elle soit, nécessite de la connaître un minimum. Ce premier chapitre a donc pour objectif de présenter d'une part la Fondation européenne et son service d'information, et d'autre part le projet intranet ainsi que les grandes étapes de sa réalisation.

I - 1. Présentation de la Fondation

I - 1.1. Missions de la Fondation

LA FONDATION a été créée par le règlement du Conseil CEE n° 1365/75 du 26 mai 1975 concernant la création d'une Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. Elle a pour mission de "contribuer à la conception et à l'établissement de meilleures conditions de vie et de travail par une action visant à développer et à diffuser les connaissances propres à aider cette évolution"³.

Dans cette perspective, les tâches de la Fondation sont "de développer et d'approfondir, à la lumière de l'expérience pratique, les réflexions sur l'amélioration du milieu de vie et des conditions de travail à moyen et à long terme, et de déceler les facteurs de changement"⁴. Dans l'exécution de ses tâches, la Fondation doit tenir compte des politiques communautaires et informer les institutions de la Communauté sur les objectifs et les orientations envisageables en leur transmettant notamment les connaissances scientifiques et les données techniques.

Dans le cadre de l'amélioration du milieu de vie et des conditions de travail, elle s'occupe plus particulièrement des questions suivantes, en s'employant à dégager les priorités :

- ✓ la condition de l'homme au travail,
- ✓ l'organisation du travail, notamment de la conception des postes de travail,
- ✓ les problèmes spécifiques à certaines catégories de travailleurs,
- ✓ les aspects à long terme de l'amélioration de l'environnement,

³ Conseil CEE. *Création d'une Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail*. Règlement du Conseil CE n° 1365/75, 26 mai 1975.

⁴ Ibid.

- ✓ la répartition dans l'espace des activités humaines et leur distribution dans le temps.

Actuellement, le conseil d'administration a sélectionné six priorités :

1. emploi
2. égalité des chances
3. santé et bien-être
4. participation
5. cohésion sociale
6. développement durable

Pour mener à bien ces projets, la Fondation collabore le plus étroitement possible avec les instituts, fondations et organismes spécialisés qui existent dans les Etats membres ou au niveau international.

I - 1.2. Fonctionnement et organisation de la Fondation

LA FONDATION est financée par le budget général de la Communauté Européenne, et les fonds qui lui sont attribués font l'objet d'une décision dans le cadre de la procédure budgétaire entre la Commission, le Conseil des ministres et le Parlement européen.

La Fondation est gérée par un conseil d'administration qui comprend des représentants des gouvernements, des employeurs et des syndicats de chaque Etats membres et trois représentants des services de la Commission. Le président et les trois vice-présidents (élus tous les ans) constituent ensemble le Bureau du Conseil. Le Conseil est chargé de déterminer les orientations, d'adopter le programme de travail et de proposer un avant-projet pour le budget.

Tous les quatre ans, la Fondation réexamine sa stratégie et l'orientation de ses projets de recherche. Chaque année, un programme de travail est préparé. Ces programmes résultent de discussions au sein des groupes qui constituent le Conseil d'administration de la Fondation ainsi que des institutions de l'Union.

Les projets et les programmes sont confiés à des experts et des spécialistes dans ces différents domaines. Ils sont gérés par le personnel de la Fondation et évalués par le Conseil d'administration.

Ainsi, les “connaissances scientifiques et les données techniques que la Fondation doit transmettre aux institutions communautaires sont le résultat de recherches indépendantes entreprises en Europe sur des thèmes prioritaires définis conjointement par les partenaires sociaux, les gouvernements, la Commission, synthétisés et diffusés par la Fondation.”⁵

Le schéma suivant présente la structure et l'organisation de la Fondation.

⁵Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. *Rapport annuel 1997*. Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européennes, 1998.

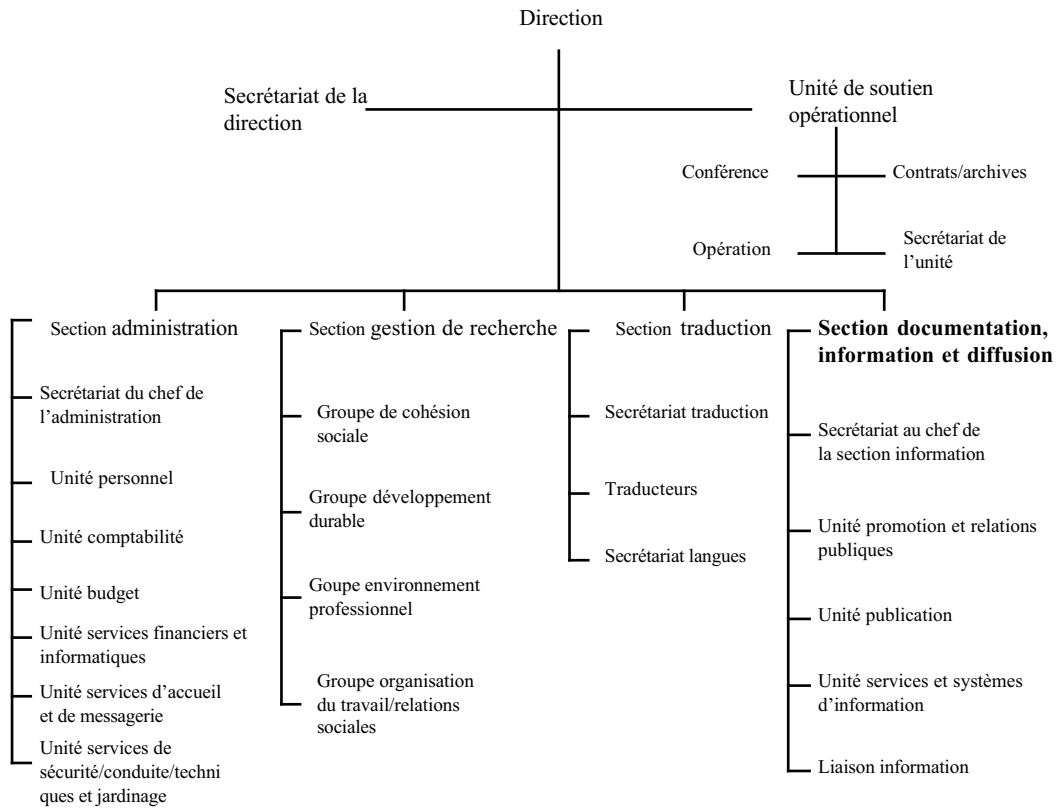


Figure 1 Organigramme de la Fondation

Au total, la Fondation représente 83 postes permanents, ainsi répartis :

- ↳ direction 10,5
- ↳ section administration 14
- ↳ section gestion recherche 20
- ↳ section traduction 17
- ↳ **section documentation, information et diffusion 21,5**

La section “documentation, information et diffusion” occupe une place déterminante au sein de la Fondation. Nous allons désormais aborder plus en détail le service d’information.

I - 2. Présentation du service d’information

I - 2.1. Organisation et personnel

LE SERVICE “documentation, information et diffusion” représente 21,5 postes permanents auxquels s’ajoutent quelques postes temporaires, soit actuellement 19 postes à temps complet et cinq à temps partiel. Mais cela ne signifie pas que toutes ces personnes travaillent pour le centre d’information. En effet, nous avons vu que ce service se compose de quatre unités, rappelées ici pour mémoire :

1. promotion et relations publiques
2. publication
3. **services et systèmes d’information**
4. liaison information

L'unité "services et systèmes d'information", chargé de la gestion du centre

d'information et des projets internet/intranet, est composée de sept personnes :

- ↳ un *programme manager*, chargé de la direction générale, des questions concernant la politique, le personnel, le budget, ainsi que des projets internet/intranet.
- ↳ un *information systems officer*, chargé de conseiller et d'aider à la mise en place de bases de données de textes et de connaissances, de réseaux et autres systèmes d'information en rapport avec les programmes de la Fondation.
- ↳ un *information officer*, chargé des consultations et demandes d'information (pas de demandes spécifiques de publications de la Fondation), du catalogage, de la classification et de l'indexation.
- ↳ et quatre personnes affectées au secrétariat, chargées de l'acquisition et du contrôle des périodiques ainsi que des demandes de publications de la Fondation et des informations sur cette dernière.

I - 2.2. Services et bases de données

LE CENTRE D'INFORMATION de la Fondation fournit bien évidemment des informations sur tous les aspects liés aux conditions de vie et de travail en Europe.

La Fondation a été créée pour fournir des informations aux membres et aux personnels des institutions européennes. Elle a pour objectif premier de les servir. Elle répond également aux demandes d'informations faites par les organisations sociales associées (syndicats, unions patronales) au sein de l'Union européenne ainsi qu'aux organismes gouvernementaux des états membres. Bien que n'ayant pas une vocation grand public, les particuliers peuvent eux aussi recourir à ses services, en théorie dans la limite de sa

disponibilité, en pratique tout le temps. En 1997, l'unité services et systèmes d'information a répondu à un peu plus de 3 000 demandes, et ce chiffre est en augmentation. Pour le mois de juillet 1998, le centre d'information a répondu à 547 demandes.

Le centre d'information dispose pour satisfaire ces demandes d'un fonds documentaire constitué d'ouvrages et de rapports (8.000 titres approximativement), de revues (environ 300), et d'accès à des bases de données. Un éventail complet de publications et de documents de travail de la Fondation est également à la disposition des visiteurs et du personnel.

Le fond du centre de documentation est informatisé. La Fondation travaille avec le logiciel documentaire **Unicorn collection management system**. Celui-ci sert à la fois à l'enregistrement des ouvrages et au dépouillement des périodiques.

Les bases de données de la Fondation sont aussi d'autres sources d'information très importantes. Trois bases de données sont maintenues par la Fondation : EMIRE, ELCID et EIROnline.

De consultation gratuite sur son site Web, la base de données **EMIRE**⁶ est la version en ligne des *glossaires sur les relations industrielles et l'emploi en Europe* qui expliquent les systèmes de relations industrielles nationaux des états membres de l'Union Européenne par le biais de leur terminologie. Ces glossaires jouent un rôle pratique dans l'internationalisation du monde des affaires et les relations industrielles. Cette base de données couvre la Belgique, la France, l'Allemagne, la Grèce, l'Irlande, l'Italie, les Pays-Bas, le Portugal, l'Espagne et le Royaume-Uni ; des glossaires couvrant l'Autriche, le Danemark, la Finlande, le Luxembourg et la Suède seront bientôt disponibles électroniquement.

⁶ <http://www.eurofound.ie/html/emire.html>

ELCID⁷, elle aussi accessible librement depuis le site Web de la Fondation, est *l'Annuaire d'information sur les conditions de vie en Europe*.

Cette base de données contient des sources d'information sur des thèmes tels que : les systèmes politiques ou juridiques, la vie sociale et culturelle, les salaires et la fiscalité, les services de santé, les avantages sociaux et les systèmes éducatifs dans les états membres de l'Union Européenne.

Les informations compilées dans ELCID constituent la contribution de la Fondation au service EURES (EUROpean Employment Services) mis en place par la DG V pour aider les citoyens de l'Union Européenne souhaitant travailler et vivre dans d'autres pays de l'Union.

EIROOnline⁸ (*European Industrial Relations Observatory on line*) est constitué par le réseau EIRO, observatoire des relations industrielles, projet majeur de la Fondation créé à la demande de la Commission Européenne. Ce réseau se compose d'un centre national dans chaque Etat membre, d'un pour la Norvège et d'un au niveau européen. EIROline contient des informations et des analyses sur les manifestations et les problèmes les plus importants dans les relations industrielles dans les 15 Etats membres de l'Union Européenne, la Norvège et au niveau européen. Environ 100 enregistrements actualisés y sont ajoutés chaque mois.

Trois types d'information sont présents : *nouvelles* (petits articles concrets), *articles de fond* et *suppléments comparatifs*, vues d'ensemble sur un problème dans le système des relations industrielles ainsi que des rapports concis sur ce thème pour chaque pays.

Contrairement aux deux autres bases de données, accessibles à partir du site Web de la Fondation, EIROline est un site indépendant où l'on peut également accéder à EIRObserver, bulletin de l'observatoire qui paraît tous les deux mois.

⁷ <http://www.eurofound.ie/html/elcid.html>

⁸ <http://www.eiro.eurofound.ie/>

I - 3. Le projet intranet

FIN 1996, LA FONDATION décida d'une stratégie internet/intranet, consciente qu'elle ne pouvait se permettre d'ignorer un moyen de communication aussi important que le Web.

La première étape fut de fournir à tout le personnel de la Fondation une **adresse e-mail*** et d'équiper tous les postes avec un navigateur Web*. Même si au départ seul un nombre limité de personnes avait l'**accès au Web**, celui-ci s'étendit par la suite.

Dans le même temps une étude fut réalisée concernant un projet de **site internet**. Début 1997, un appel d'offre fut lancé à partir du document "*Internet service spécification for an external WWW site*" réalisé par la responsable de l'unité *services et systèmes d'information*, aidés par l'*information systems officer*, les informaticiens et deux autres responsables. En effet, la Fondation a fait appel à une société extérieure spécialisée pour concevoir le design du site, le créer et l'héberger. Mi-1997, la société fut choisie : Calligrafix (Angleterre). Le site internet fut lancé et ouvert au public fin juin 1998. Ce site a pour objectif de mieux communiquer avec les partenaires de la Fondation, ainsi qu'avec toutes les personnes intéressées par l'amélioration des conditions de vie et de travail, et de faciliter le travail de la Fondation. La Fondation tient à disposition de tous ses publications, et ce gratuitement. Cela représente une charge de travail très importante consacrée à répondre à ces demandes de publication. Maintenant, une partie de ces publications sont téléchargeables depuis le site Web (format PDF -Portable Document Format-, parfois en plusieurs langues) et à long terme, toutes le seront. De même, comme nous l'avons vu, l'accès aux bases de données de la Fondation est désormais possible par internet.

Fin 1996, une ébauche de site **intranet** a été menée. Une différence flagrante apparaît à ce niveau : l'intranet, au contraire du site internet de la Fondation, n'a fait l'objet d'aucune étude préalable en terme de besoins ou d'objectifs. Se lancer dans la conception et la réalisation d'un réseau intranet nécessite, comme dans toute conception de système d'information, "le diagnostic de l'existant tant au point de vue de la réalisation de l'activité de l'entreprise, que des domaines de l'administration, de la communication, de l'accès à l'information et des infrastructures disponibles (réseaux, matériels, applications) (...) Ces études préalables sont essentielles pour assurer les fondations du nouveau système (...). A défaut, l'architecture du nouveau système d'information devient alors au mieux bancal, au pire sans véritables fondations solides et durables"⁹. De là découle la mission proposée et son objectif : revoir la conception du site intranet et faire en sorte que celui-ci soit adapté aux besoins et aux utilisations.

I.4. La méthodologie suivie

POUR FACILITER la lecture de ce rapport et la compréhension de la démarche adoptée, voici brièvement présentée la méthodologie que j'ai suivie, c'est à dire les grandes étapes ainsi que leur succession dans le temps.

Le premier travail fut un travail d'**analyse** de l'existant avec trois niveaux de lecture,

1. analyse des moyens informatiques : connaître le réseau informatique de la Fondation, aussi bien au niveau matériel que logiciel,
2. analyse des besoins : connaître l'objectif du site intranet et les informations nécessaires ou tout simplement utiles,

⁹ Frédéric ALIN, Denis LAFONT, Jean-François MACARY. *Le Projet intranet*. Paris : Eyrolles, 1997. p. 113.

3. analyse de l'ancien site : les informations qu'il contenait, sa structure, sa présentation... déterminer les points positifs et négatifs de l'intranet.

A partir de toutes ces informations, le deuxième point consista à “**construire intellectuellement**” le nouvel intranet, c’est à dire :

1. déterminer une organisation pertinente des informations,
2. réfléchir aux moyens d’accès à ces informations,
3. concevoir le nouveau design du site

Enfin, dernière étape, la **création** proprement dite du site, des documents HTML*, en prenant soin d’avoir des **feed-backs** réguliers pour valider l’adéquation des pages créées par rapport aux attentes.

Bien sur, dans la réalité, ces différentes étapes n’étaient pas aussi dissociées.

L’analyse des besoins et de l’ancien site se faisait en parallèle, de même que les trois points correspondant à l’élaboration intellectuelle de l’intranet.

Le schéma ci-dessous présente succinctement la chronologie de ces étapes.

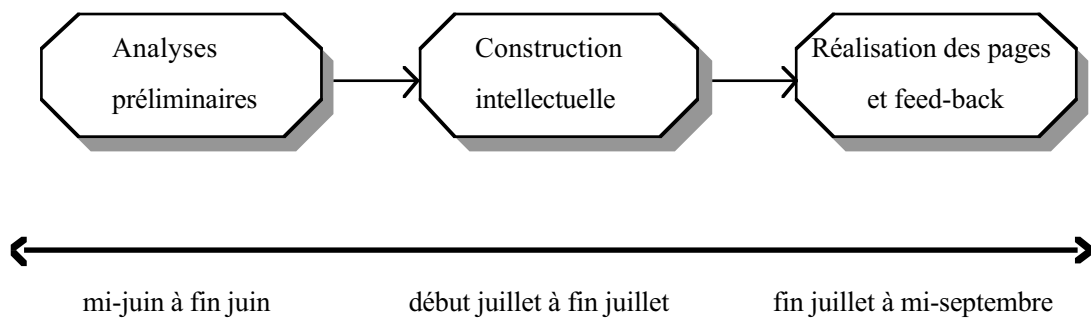


Figure 2 Déroulement temporel de la démarche adoptée

Le projet intranet désormais inséré dans son contexte, nous pouvons aborder plus en détail la mise en oeuvre de cette méthodologie.

Chapitre II

Analyse de l'existant

CE CHAPITRE est consacré aux étapes d'analyse, à savoir la présentation de l'environnement informatique -matériel et logiciel- de la Fondation, les besoins liés à l'intranet ainsi qu'une analyse critique de l'ancien site intranet à tous les niveaux : structure, contenu, accès aux informations et présentation.

II - 1. L'environnement informatique

IL NE S'AGIT PAS ICI de faire l'inventaire de tout l'équipement informatique dont dispose la Fondation ce qui serait long et sans intérêt. Seuls sont brièvement présentés les éléments nécessaires pour mener à bien ce projet.

II - 1.1. L'équipement matériel

LA FONDATION DISPOSE d'importants moyens informatiques. Le schéma suivant présente son réseau informatique.

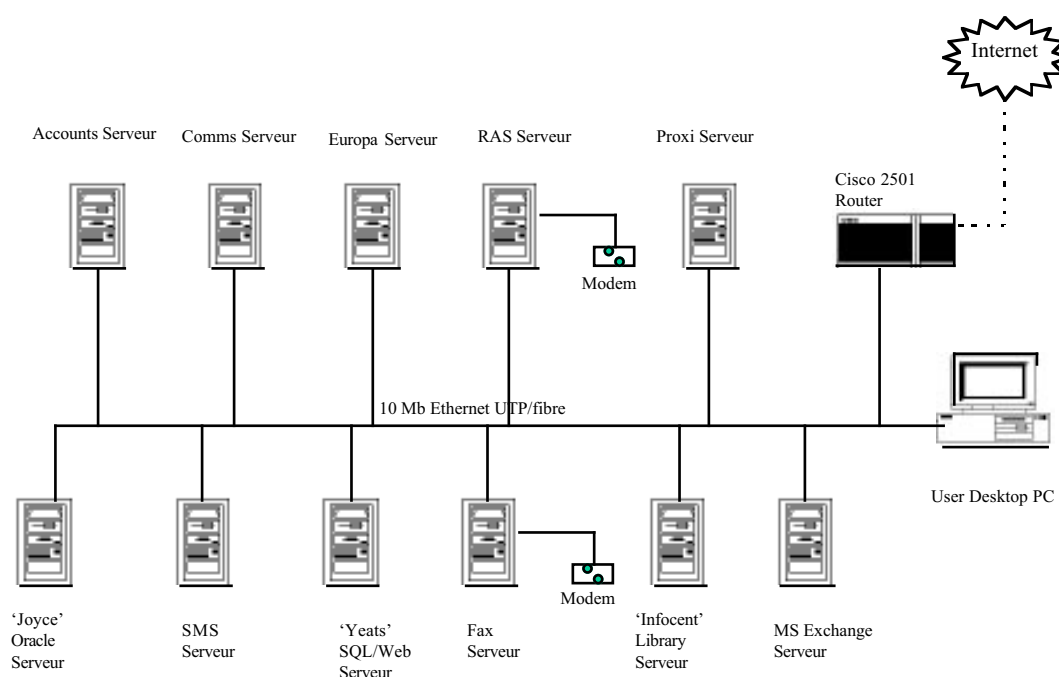


Figure 3 Réseau informatique de la Fondation

Le serveur* nous intéressant est le serveur nommé “Yeats”, serveur SQL et serveur Web*, sur lequel l’ancien site intranet fonctionnait, de même que le nouveau. Il s’agit d’un serveur Windows NT 4.

La sécurité est un aspect important pour tout réseau, surtout lorsque le site intranet est ouvert sur l’extérieur, ce qui est le cas à la Fondation. Les aspects liés à la sécurité n’ont pas fait partie de ma mission ; le système de sécurité étant déjà en place (et ce travail concernant les informaticiens). Le “firewall*” sert à filtrer les données qui transitent entre l’internet et le réseau local. “Un firewall [est un] procédé qui permet de contrôler les transactions entre un réseau d’entreprise et l’extérieur. Il prend place entre le réseau de l’organisation et le point de raccordement à l’internet”¹⁰. A la Fondation , le routeur* sert de “firewall”, par un mécanisme de filtrage des adresses qui permet d’interdire ou d’autoriser le passage de telle ou telle adresse IP*. Le proxy serveur pourrait également être utilisé comme une protection supplémentaire, mais pour le moment cette possibilité n’est pas exploitée.

II - 1.2. Les logiciels

Microsoft Internet Information Server version 4, IIS 4, est une application intégrée à Windows NT Server. IIS 4 permet de transformer facilement ce dernier en serveur Web opérationnel, permettant de publier des informations pour un internet ou un intranet. Il transmet donc logiquement les informations en utilisant le protocole HTTP* (Hypertext Transfer Protocol). IIS 4 supporte également les protocoles FTP* (File Transfert Protocol) et gopher*, et comprend entre autres le navigateur Internet Explorer, l’éditeur HTML* FrontPage, le moteur de recherche* Index Serveur...

¹⁰ Arnaud Le Guelvouit. Créer un service web de diffusion de l’information. *Documentaliste-sciences de l’information*, 1997, vol. 34, n° 3, p. 180.

L'éditeur HTML utilisé pour la création des pages Web a donc logiquement été **Microsoft FrontPage 98**. Ses deux composants majeurs sont FrontPage Explorer et FrontPage Editor :

- *FrontPage Explorer* sert à la création, le management et la maintenance d'un site Web. Les pages sont organisées en arborescence classique. Pour chaque page sont indiqués le nom de l'adresse, le titre de la page, sa taille, son type, sa date de dernière modification, et qui l'a modifié. Il est également possible d'y ajouter un commentaire. A noter, il permet entre autre une possibilité très intéressante : visualiser l'arborescence du site Web en sélectionnant l'option "hyperlinks", comme le montre la copie d'écran suivante.

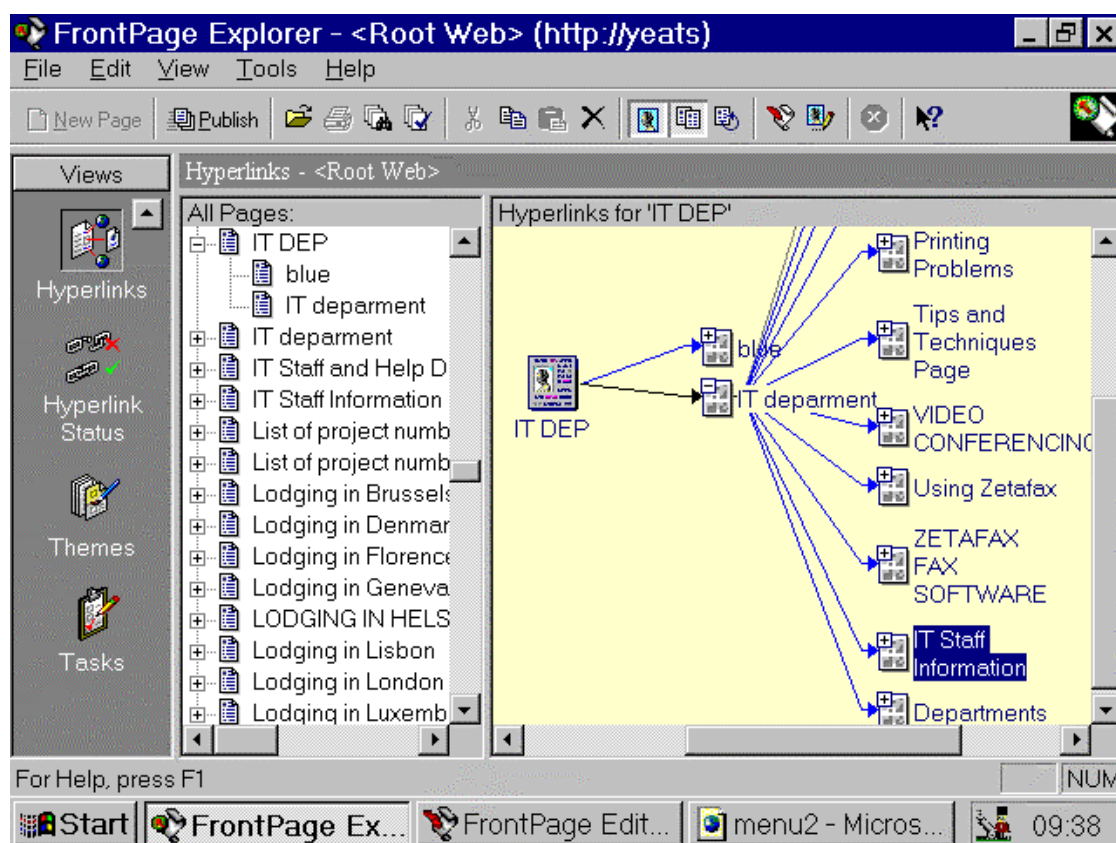


Figure 4 FrontPage Explorer

- *FrontPage Editor* sert à la création des pages HTML. Facile d'utilisation, il est du type WYSIWIG* (What You See Is What You Get). Les pages se créent en mode "normal", mode qui ne nécessite pas une connaissance poussée du langage HTML*. Il est également possible de visualiser et d'utiliser le mode "HTML" pour y effectuer des modifications. Enfin, le mode "preview" permet de visualiser la présentation d'une page, sans avoir à recourir à un navigateur (même si cela ne le remplace pas complètement). Bien souvent, le rendu d'une page diffère d'un navigateur à l'autre, d'où l'intérêt de le tester avec plusieurs navigateurs. À la Fondation, Internet Explorer et Netscape sont utilisés.

D'autres logiciels furent utilisés et notamment **Microsoft Image Composer 1.5** (le format des images utilisé est GIF) et **Microsoft SQL Server** version 6.5.

II - 2. Analyse des besoins

POUR CIBLER DE FAÇON précise les besoins et le type d'informations nécessaires, Ariel Richard-Arlaud souligne qu'"il convient plus que jamais d'avoir une approche globale de l'existant et des besoins en démultipliant les moyens d'analyse"¹¹ et propose entre autres de recourir aux interviews. Il me paraît important de préciser à ce stade que cette phase de mon travail ne s'est pas déroulée exactement comme je le préconisais. En effet, je pensais recourir à un système d'interviews et je l'ai suggéré à ma responsable, mais cette méthodologie n'a pas retenu son attention. Ceci n'a donc pas pris une forme "officielle" avec rendez-vous et temps consacré précisément à cette

¹¹ Ariel Richard-Arlaud. En amont et en aval de la réalisation des sites web internet/intranet. *IDT 1997*. [On-line]. [15.06.1998]. Available from internet : <URL : <http://www.idt.fr/Files-idt98/Fr/basefr.html>>

tache, mais j'ai basé cette analyse sur des discussions "informelles"¹². De plus, nous sommes dans un contexte non pas de création mais de reconstruction, donc cette partie de l'analyse des besoins s'est également fondée sur l'ancien intranet et les commentaires que j'ai recueilli à propos de son utilité et de son utilisation.

¹² Pour l'anecdote, la cantine, lieu des "breaks" et du "lunch time" est l'endroit idéal. Une mine d'informations peut être ainsi récoltée !

Quoi qu'il en soit, voici les principaux objectifs de l'intranet :

- ↪ organiser et faciliter la transmission d'informations utiles à l'ensemble du personnel,
- ↪ améliorer la diffusion de documents de références,
- ↪ fournir des informations à jour et rapidement,
- ↪ fournir des informations pratiques indispensables au fonctionnement quotidien de la Fondation,
- ↪ faciliter la communication entre départements,
- ↪ décharger le service d'information des questions routinières.

II - 3. Analyse de l'ancien intranet

A MON ARRIVÉE À LA FONDATION, l'une de mes premières préoccupations fut de prendre connaissance des documents préparatoires rédigés avant la mise en place de l'intranet. Ces documents n'existaient pas. Cette étape, pourtant fondamentale, avait été négligée. L'analyse de l'intranet s'est donc uniquement concentrée sur ce que je pouvais déduire de la consultation du site et des réactions du personnel lors de nos discussions informelles.

II - 3.1. Démarche suivie

OBJECTIF POURSUIVI par l'analyse de l'ancien site : déterminer ce qui allait ou pas, ce qui pouvait être conservé et ce qui devait être modifié.

Pour cela, je me suis tout d'abord positionnée en tant que simple utilisateur, utilisateur pouvant avoir deux approches. En premier lieu, un usager ne cherchant rien de très précis sur le site, mais voulant avoir une idée globale de ce que pourrait lui apporter la

consultation du site intranet de son entreprise. En deuxième lieu, quelqu'un recherchant une information très précise ne sachant pas où la trouver dans le site, ni même si cette information est présente sur l'intranet. Crayon et papier à portée de main, j'ai noté tout ce qui me surprenait, les difficultés rencontrées ou au contraire les points positifs qui m'apparaissaient. Le résultat de cette opération fut une image très négatif du site intranet.

La deuxième étape fut d'observer et d'analyser plus en détail le site, ce qui a abouti aux conclusions abordées dans les points suivants concernant :

- ↳ l'architecture et le contenu de l'intranet
- ↳ l'accès aux informations et leur présentation

II - 3.2. Structure et contenu de l'intranet

TRÈS VITE, dès la première visite du site et même dès la première page, il apparaît évident que la structure a été mal conçue, ou plutôt qu'elle n'a pas été conçue du tout. En effet, l'intranet a été bâti sans aucune réflexion préliminaire. Les pages ont été construites au fur et à mesure de l'inspiration, sans fil conducteur ni organisation particulière, pas même un classement alphabétique. Ceci est flagrant dès la page d'accueil servant également de menu principal. Cette page représente l'équivalent de six écrans d'ordinateur et offre un choix pêle-mêle de 24 "catégories" ! Ces "catégories" sont en réalité bien souvent le reflet du moment de création des pages (les pages créées au même moment se trouvent dans la même case du tableau).

Au total ce menu offrait 32 liens différents, la majorité (une vingtaine) renvoyant sur une seule page, comme le présente la figure Structure de l'ancien site intranet ci-après.

Seules les premières pages sont représentées sur ce graphique, mais pour une très grande partie, cela est suffisant : le site ne s'étendait guère en profondeur. Pour mieux

s'en rendre compte, le menu¹³ tel qu'il apparaissait à mon arrivé à la Fondation ainsi que le "sitemap"¹⁴ de ce site intranet présentant toutes les pages et leur organisation sont placés en annexe. Un avantage non négligeable tout de même de cette présentation des informations : la mise à jour de pratiquement chaque page était visible dès le menu. Un utilisateur irrégulier pouvait donc se contenter de visualiser celle-ci pour savoir ce qui avait changé depuis sa dernière consultation.

¹³ Voir annexe n° 1, Page d'accueil de l'ancien intranet, p. i.

¹⁴ Le site map n'existait pas dans l'ancien site. Je l'ai rédigé moi-même pour mieux visualiser le site dans son ensemble. Voir annexe n° 2, Site map de l'ancien site intranet, p. v.

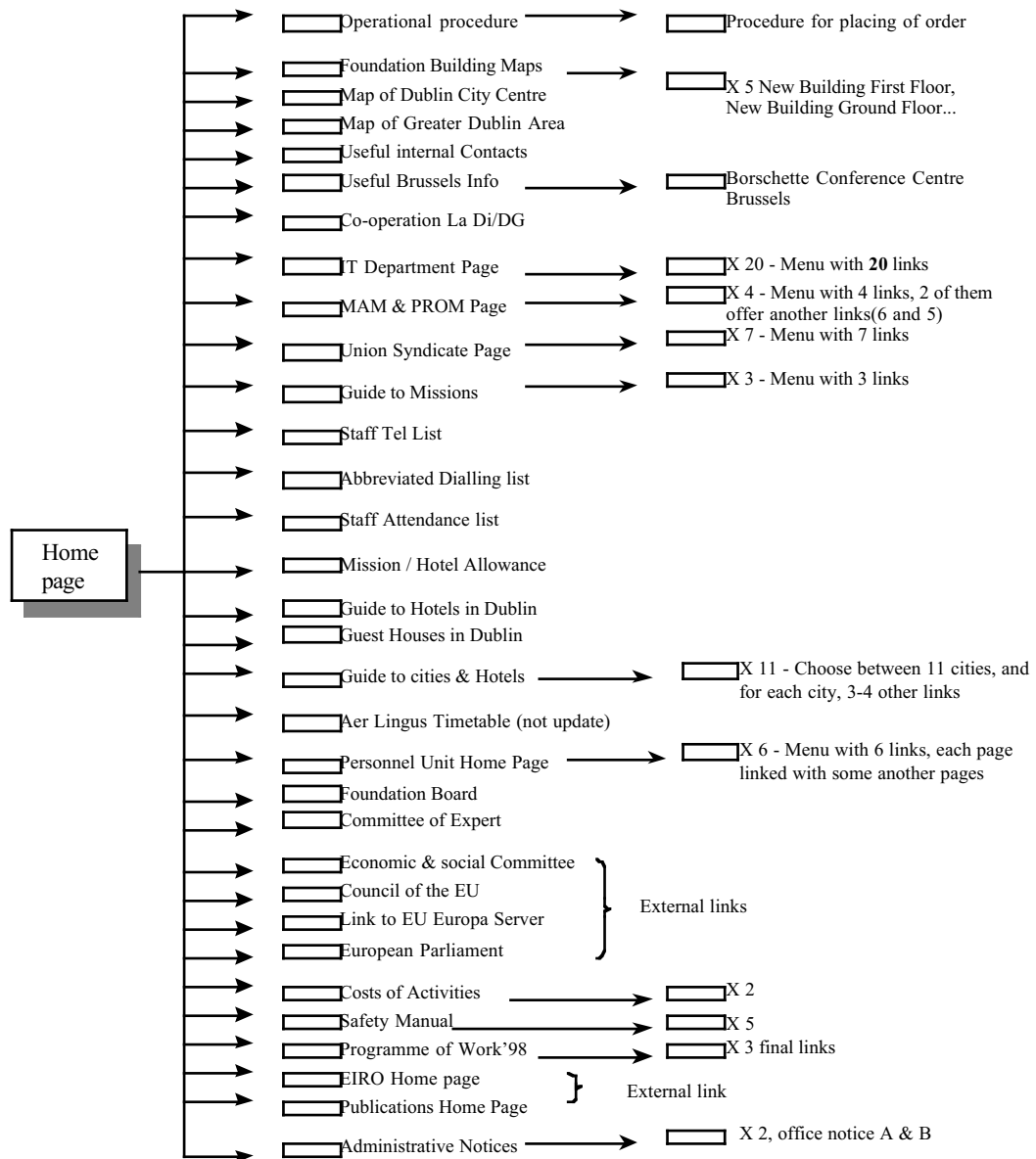


Figure 5 Structure de l'ancien site intranet

Le site fournissait dans l'ensemble des informations pertinentes et utiles, puisque celui-ci était construit au fur et à mesure des "besoins". Les informations présentes correspondaient donc à des besoins souvent découverts ou déduits par la responsable de l'unité, chargée de ce projet.

Ce type de construction du site avait pour conséquence :

- ✓ des informations non hiérarchisées, ni organisées entre elles,
- ✓ des pages n'étaient pas toujours achevées,
- ✓ certaines pages n'étaient pas mises à jour, ce qui est complètement à l'encontre des buts recherchés : l'avantage majeur de ce moyen de communication est sa rapidité à fournir une information "fraîche",
- ✓ certains liens entre les pages n'était pas validés,
- ✓ les e-mails n'étaient pas utilisables,...

Il est désormais à aborder l'accès aux informations et leur présentation.

II - 3.3. Accès aux informations et présentation

Accès aux informations

LA CONVIVIALITÉ ET LA FACILITÉ d'accès à l'information ne semblaient pas être une priorité, comme le prouve la structure du site. En effet, les possibilités d'accès étaient très limitées, la seule solution étant de faire défiler les six écrans que représentait le menu et de lire les 32 choix possibles.

Les facilités d'accès et de navigation entre les pages étaient quant à elles quasiment inexistantes. Hormis un bouton "return" sur chaque page, placé parfois en haut de page, parfois en bas, permettait de retourner à la page précédente ou au menu principal, sans savoir a priori vers où pointait le lien.

Beaucoup plus gênant, il n'existait aucun lien intra-page*, alors que bien souvent les documents présents dans l'intranet étaient très longs. Et pour cause, il s'agissait de simples documents word transformés automatiquement en langage HTML à l'aide d'un convertisseur HTML*, sans autre mise en forme. Pour exemple, la page "Harassment policy" représentait environ 30 écrans, "Abbreviated dialling list" 45 écrans ou encore le "Foundation board" 80 écrans ! Et aucun moyen de sélectionner

une information précise dans ces pages, la seule possibilité se résumant à utiliser l'ascenseur.

Dès lors, il apparaissait évident qu'un important travail concernant les moyens d'accès à l'information était nécessaire.

Présentation

AUCUN DOCUMENT n'avait été rédigé pour déterminer la présentation des informations. L'inexistence de décision quant à l'adoption d'une charte graphique a abouti à des pages créées sans unité entre elles, d'autant plus que plusieurs personnes pouvaient créer ces pages. Voici quelques exemples illustrant ce manque d'homogénéité :

- ✓ titres de couleurs, de tailles, de polices de caractères différents,
- ✓ Boutons de navigation écrits différemment (RETURN, Return, Return to the menu...) et placés à différents endroits,
- ✓ Polices de caractère différentes selon les pages,
- ✓ Menu parfois sous forme de liste, parfois sous forme de tableau,...

A partir de toutes ces considérations, j'ai élaboré un projet de modification du site ou plutôt de transformation au vu de l'importance des changements à apporter, tant au point de vue de la structure du site et des accès à l'information, que de la présentation de celle-ci.

Chapitre III

Mise en oeuvre du nouvel intranet

CE CHAPITRE ABORDE la construction du nouveau site intranet, à savoir les principes généraux qui ont servi de fil conducteur, la structure adoptée et le contenu des informations, les facilités et restriction d'accès aux informations mises en place, la présentation des pages, sans oublier le feed-back, intranet devant être un espace de communication.

III - 1. Principes généraux

DANS SON ARTICLE *Créer un site Web*¹⁵, Douchka Anderson-Pejovic souligne plusieurs qualités d'un site réussi. J'ai conservé et appliqué trois de ces qualités essentielles au site intranet. Ces trois éléments, toujours présents à l'esprit, ont servi de fil conducteur en même temps que se poursuivait la réflexion à propos de l'agencement et de la construction du site.

Ces clés sont :

1. la **clarté**, le site se doit d'être bien organisé au niveau de la structure et un soin particulier doit être apporté à la présentation
2. une **navigation aisée**, l'utilisateur doit pouvoir naviguer d'une page à l'autre, consulter le sommaire et ne pas avoir à lire des pages trop longues
3. la **rapidité**, condition sine qua non, et pour cela éviter les images et graphiques trop encombrants

L'information disponible sur intranet est un outil de travail ; les utilisateurs ont donc des exigences sans concession. En complément aux trois principes cités auparavant, j'ai donc ajouté quatre autres conditions à respecter impérativement, soulignées par Serge Biguet¹⁶ :

1. l'information doit être **disponible**, c'est à dire qu'elle doit non seulement exister mais qu'il faut pouvoir la retrouver,

¹⁵ Douchka Anderson-Pejovic. Créer un site web. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1998, vol. 35, n° 2, p. 111.

¹⁶ Serge Biguet. L'Irruption de l'intranet dans l'entreprise et son impact sur la fonction information. *IDT 1998*. [On-line]. [15.07.1998]. Available from internet : <URL : <http://www.idt.fr/Files-idt/Fr/actes/act3.html>>

2. l'information doit être **fiable**, ce qui s'exprime en terme de fraîcheur de la mise à jour mais également de validité. Sur un intranet, seules des informations officielles et réellement validées ont leur place,
3. l'information doit être **ouverte** sur le monde extérieur. Le même navigateur permet d'accéder à tout type d'information, ce qui contribue à estomper la dichotomie ancienne entre information interne et information externe,
4. la **présentation** de l'information doit être **unifiée** pour le confort de l'utilisateur et la rapidité de son travail.

Ces éléments peuvent paraître futiles à rappeler et être d'une évidence première, mais force est de constater que ces quelques principes, qui proviennent essentiellement du bon sens, ne sont pas toujours appliqués.

III - 2. Structure et contenu du site

UNE VASTE ET LONGUE RÉFLEXION fut menée concernant la structure du nouvel intranet. En effet, la structure du site est l'élément essentiel, et tout repose sur celle-ci.

Un site mal conçu ne permet pas d'accéder aisément aux informations, auquel cas l'intranet perd toute son utilité.

Définir la structure du site s'est fait en deux étapes :

1. organiser entre elles les informations déjà présentes et dégager des thèmes
2. enrichir et améliorer la structure

Cette démarche est un peu particulière et liée à la situation : il ne s'agissait pas de créer un site intranet, auquel cas la démarche aurait été différente, mais de tenir compte

d'une base existante, même si celle-ci était loin d'être parfaite, d'autant plus que cela émanait d'un souhait de la Fondation de conserver les informations présentes.

L'organisation des données existantes sur l'ancien intranet a abouti à sept rubriques différentes, première ébauche de la nouvelle structure :

1. Work Programme
2. Organisation
3. Rules
4. Travel
5. European Links
6. Information Centre
7. IT Department

A partir de cette base de départ, des réflexions et d'importants remaniements ont été poursuivis, allant de changements modérés à de plus profonds. Par exemple, j'ai jugé utile d'ajouter plus de liens vers l'extérieur, et pas seulement des liens concernant des sites européens. De nombreux autres sites pouvaient être très utiles, ce qui a abouti à une catégorie "external link". Changement beaucoup plus important, j'ai opté pour la création d'une rubrique "département". En effet, seul le département informatique et le centre d'information étaient jusque là présents sur l'intranet. Or, en discutant de façon informelle avec les différentes personnes des autres départements, responsables ou pas -l'essentiel étant qu'ils soient intéressés par ce projet-, je me suis aperçue que chacun souhaitait avoir un espace sur l'intranet pour y ajouter des informations spécifiques à son département, telles que les dates de réunion, les compte-rendus de meeting, les manifestations à venir... Cette nouvelle rubrique inclue donc les deux départements déjà présents auparavant, auxquels viendront s'ajouter les autres (pour le moment, seuls deux sections ont déjà mis leurs informations).

Au final, l'intranet se décompose en six rubriques, dont voici une brève présentation :

- **General information**

Cette rubrique contient les informations relatives au comité d'experts, le bureau des membres, les différents organigrammes de la Fondation, les contacts téléphoniques internes et externes (les plus fréquemment utilisés), les

informations concernant le présence du personnel (qui est en vacances, en mission, en maladie...) ainsi que la page syndicale.

- **Procedures**

La section “procédure” concerne tout ce qui a trait aux règlements et procédures (qui fait quoi et comment) tels que le règlement interne de la Fondation, les modes de recrutement (personnel de la Fondation, temporaires, stagiaires), le remboursement des frais de mission (voyage, hôtel...), etc...

- **Departments**

Chaque unité et section peut disposer de sa propre page et y placer les informations qu’elle désire. Pour le moment, seuls quatre départements sont présents : “information centre”, “IT department”, “promotions and public relations” et “work organisation and industrial organisation”. A noter, une partie des informations du département informatique sont confidentielles. Nous verrons plus tard le moyen adopté pour assurer cette confidentialité¹⁷.

- **Work programme**

Comme son nom l’indique, le work programme constitue cette partie avec les comptes rendu de meeting (MAM et PROM) liés aux décisions concernant le programme de travail.

- **External links**

Des liens renvoient vers le site internet de la Fondation, une sélection de sites de l’Union Européenne, des gouvernements, des organisations internationales et divers liens, tous en relations avec les sujets d’étude de la Fondation ou d’une utilité pratique.

- **Travel**

¹⁷ Cf. III - 3.2. Limitation d’accès p. 32.

Cette rubrique contient des informations sur chaque pays et ville où le personnel de la Fondation se rend souvent (renseignements sur les hôtels, plans de ville, accès aux aéroports...), ainsi que des informations pratiques sur Dublin (logement, plans...) et un lien vers le site de la compagnie aérienne Aer Lingus, utilisée pour les déplacements en mission.

J'ai ensuite ajouté à ces rubriques un lien hypertexte vers une page "What's new" afin de tenir au courant des dernières mises à jour ou informations intéressantes à noter. Pour un contenu plus détaillé des catégories, vous pouvez vous reporter à l'annexe n° 4 Site map du nouvel intranet p. xvii.

III - 3. Accès aux informations

LÀ AUSSI, UN IMPORTANT travail fut nécessaire. L'objectif était de permettre un accès aussi simple et convivial que possible. N'importe quel usager, habitué ou non à utiliser l'intranet, doit pouvoir trouver l'information qu'il recherche facilement et rapidement. Voici quelques conseils préconisés par Kathleen Anton dans son article *Effective intranet publishing* : "Do not force the reader to scroll through the entire document. Document should be dynamic, providing navigational buttons to jump to topics (...) Provide search tools and content structures so readers can easily find information. Attach search engines and provide subindexes so users can access just the information they need (...) Readers must be able to locate and retrieve the level and type of information quickly"¹⁸.

¹⁸ Kathleen Anton. *Effective intranet publishing*. [On-line]. [10.07.98]. Available on internet <URL: <http://www.innergy.com/features/critknow-1.shtml>>

Le travail a porté essentiellement sur trois points:

1. le développement des **outils de navigation**
2. la réalisation d'un "**site map**"
3. l'ajout d'un **moteur de recherche**

Parallèlement à cela, nous avons vu que certaines informations ont été jugées "confidentielles" et donc nécessitent un **accès limité**, ce que nous allons également aborder dans cette section.

III - 3.1. Des outils pour faciliter l'accès aux informations

Les outils de navigation

LA PREMIÈRE DÉCISION fut d'adopter un frame* toujours identique quelque soit la page consultée, ce frame servant de menu : les six catégories et la page *What's new?* y sont disponibles ainsi qu'un lien en direction du moteur de recherche et un vers le site map. Ainsi, l'utilisateur peut rapidement changer ses choix, sans avoir à repasser par le menu principal.

Bien évidemment des boutons "return" sont placés en haut à droite et en bas à droite de chaque page pour une navigation aisée entre les différentes pages, mais j'ai surtout travaillé sur les liens intra-pages*. En effet, certaines pages étaient très longues¹⁹ et la meilleure solution n'était pas de simplement les diviser en plusieurs morceaux, ce qui ne correspondait à aucune logique.

¹⁹ Cf. pour mémoire la section II - 3.3. Accès aux informations et présentation, p. 21.

Comme le remarque justement Jakob Nielsen, “Hypertext should not be used to segment a long linear story into multiple pages: having to download several segments slows down reading and makes printing more difficult”²⁰. Les liens hypertextes internes* sont donc la meilleure solution : ils permettent un accès sélectif aux informations sans pour autant obliger à visualiser plusieurs pages et n’engendrent ainsi aucun désagrément si l’on souhaite imprimer les informations. Car, même si l’on entend souvent l’expression “zéro papier”, nous savons bien qu’il est plus agréable et rapide de lire une version papier qu’une version électronique et que beaucoup ont tendance à imprimer les documents longs plutôt que les lire sur un écran d’ordinateur. Reprenons les trois exemples précédemment cités pour comparer les changements²¹ :

1. La page “Harassment policy” débute maintenant par le sommaire de ce document, chaque titre étant associé à la section du document par un lien hypertexte,
2. Pour accéder aux informations contenues dans L’“abbreviated dialling list”, il suffit de cliquer sur la lettre alphabétique voulue,
3. le “Foundation Board” est désormais accessible par pays.

A la fin de chaque section se trouve un bouton “Back to top” permettant de retourner en haut de la page et sélectionner éventuellement une autre information.

Le “site map”²²

Le site map a pour objectif de permettre la visualisation de l’ensemble des informations et de leur organisation. Il se présente sous la forme d’une liste reprenant

²⁰ Jakob Nielsen. *Writing for the web*. [On-line]. [03.97]. Available on internet <URL: <http://www.useit.com/alertbox/97/03b.html>>.

²¹ Pour visualiser les changements, un exemple de chacune de ces pages, pour l’ancien et le nouvel intranet, se trouve en annexe n° 3, Exemples de pages des deux intranets, p. x.

²² voir annexe n° 4, Site map du nouvel intranet, p. xvii.

les intitulés de toutes les sections et sous sections, chacun étant bien évidemment un lien hypertexte vers la page concernée.

Selon le navigateur utilisé, la présentation diffère. En effet, j'ai utilisé le système des "collapsible outlines" : seuls les principaux titres sont visibles et lorsque vous cliquez sur le point précédent un titre, ses sous sections apparaissent. Seulement, ce principe ne fonctionne que si vous utilisez Internet Explorer 4. Autrement, vous avez toutes les sections directement.

Le moteur de recherche

Index server de Microsoft est le dernier outil mis en place pour permettre un accès simple à l'information. *Index server* est une application incluse avec le serveur NT 4 en tant que partie de IIS (Internet Information Serveur). Conçu pour ne pas nécessiter de maintenance particulière, *Index server* requiert que IIS tourne en permanence, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Une fois installé, *Index server* effectue automatiquement les opérations de mise à jour des index.

Index server recherche et indexe les fichiers textes ASCII, les fichiers HTML et tous les fichiers créés à partir des applications de Microsoft Office et BackOffice.

Il permet d'effectuer des requêtes complexes par l'utilisation :

- ↳ des quotes pour rechercher une expression particulière,
- ↳ des opérateurs booléens *and*, *or*, *not*,
- ↳ de l'opérateur de proximité *near*,
- ↳ des troncatures * pour remplacer plusieurs caractères en fin de mots, ? pour un caractère,
- ↳ des opérateurs de comparaison <, <=, =, != (diffèrent de), >=, >,
- ↳ ...

Des tests ont été effectués pour vérifier la pertinence de ce moteur de recherche et les résultats se sont révélés agréablement surprenants. Le fait de l'exploiter sur un intranet de taille relativement modeste, abouti à des taux de pertinence très élevés, et donc fort logiquement un bruit très faible.

III - 3.2. Limitation d'accès

UNE PARTIE DES INFORMATIONS concernant le département informatique sont confidentielles. Pour qu'elles le restent, un système de sécurité a été mis en place, présenté succinctement par le schéma suivant :

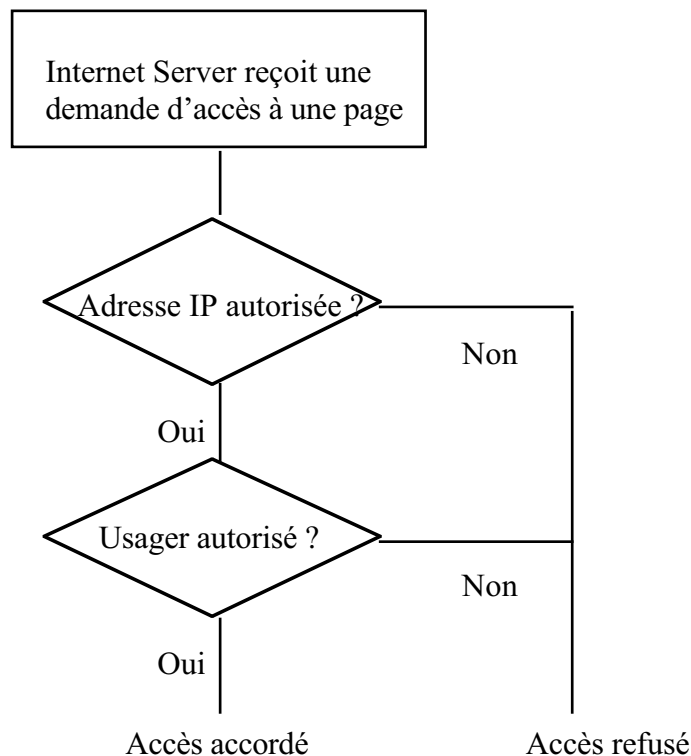


Figure 6 Système d'accès sécurisé

Il est possible de restreindre l'accès à certaines données en fonction de l'adresse IP de la machine et/ou de l'utilisateur. Dans notre cas, toutes les informations à protéger étaient regroupées dans le même dossier et l'accès à ces pages fut restreint en fonction du groupe d'utilisateurs que constituent les informaticiens. Ce système est d'un maniement plus simple que les adresses IP et les groupes d'utilisateurs préexistait déjà.

Un système de mot de passe aurait aussi pu être mis en place, mais cela ne correspondait de toute façon pas à la politique de la Fondation -très peu de sécurité existe en interne.

III - 4. Présentation des informations

“YOUR INTRANET and your public website on the open internet are two different information spaces and should have **two different user interface designs**”²³. De même, “A compagny should only have a single intranet design (...) step 1 is to get rid of that in favor of a **unified intranet**”²⁴.

J’ai respecté ces principes dans l’élaboration de la charte graphique. Certes, des points communs existent entre le graphisme du site internet de la Fondation et l’intranet, notamment au niveau des couleurs : le bleu étant la couleur de la Fondation, celle-ci est conservée pour les deux. Mais les mêmes icônes n’ont pas été reprises, de même que la présentation générale diffère.

Voici les principales caractéristiques de la charte graphique adoptée :

- ✓ fond blanc, texte noir new times roman pour une bonne lisibilité,
- ✓ frame bleu marine contenant le sommaire,
- ✓ titre en minuscule, centré et en bleu marine,
- ✓ logo de la Fondation en haut à gauche, contre le frame,
- ✓ barre horizontale bleu marine après chaque titre et à la fin de la page, avant le bouton “return”,
- ✓ lien hypertexte en bleu avant d’être utilisé, violet après, sauf pour ceux contenu dans le frame : argenté et blanc lors qu’il est activé,
- ✓ indication de dernière mise à jour en rouge en haut à droite, après le titre,
- ✓ couleur de remplissage des tableaux au niveau des titres (bleu marine) : jaune clair,
- ✓ sommaires sous forme de liste, en 1, 2 ou 3 colonnes selon leur longueur,

²³ Jakob Nielsen. *The Difference between intranet and internet interface*. [On-line]. [09.97]. Available on internet <URL : <http://www.useit.com/alertbox/97/09b.html>>.

²⁴ Ibid.

Bien qu'un réseau intranet ne présente pas le même problème qu'internet au niveau des temps de réponse, j'ai évité d'utiliser des éléments nécessitant beaucoup de mémoire et longs à télécharger. Seule la première page, ci-dessous, contient une petite application java pour un pur soucis d'esthétique (changement de couleur lorsque la souris glisse sur les étiquettes).

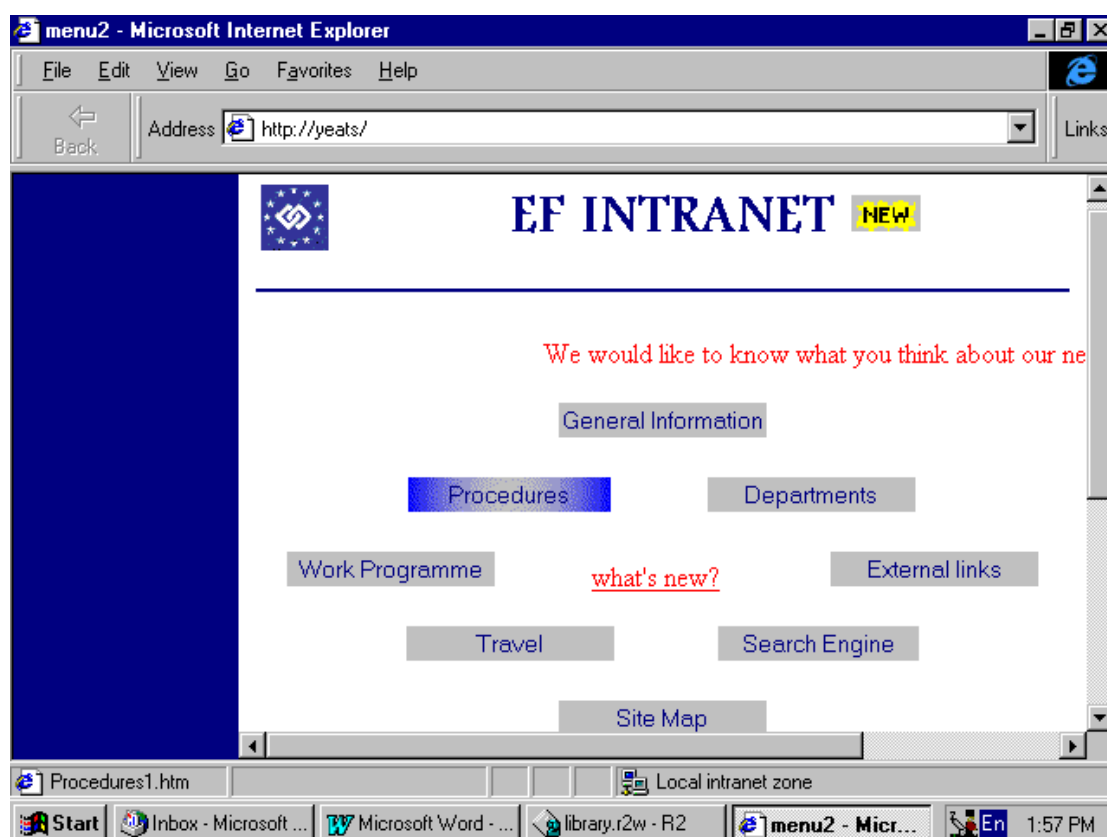


Figure 7 Page d'accueil du nouveau site intranet

Afin de ne pas surcharger ce mémoire, seule la page d'accueil est ici présentée. Pour voir l'exemple d'autres pages, vous pouvez vous reporter à l'annexe n° 3 Exemples de pages des deux intranets, p. x.

DURANT LA PHASE DE CRÉATION du nouveau site, le feed-back résultait essentiellement de **discussions informelles** avec la responsable et quelques personnes intéressées par ce projet et de documents périodiquement rédigés pour présenter l'avancée de mon travail et mes choix à la responsable de l'unité. Seule réunion officielle, un **meeting** "à comité réduit" a eu lieu mi août pour me permettre de présenter mon projet, déjà bien avancé. Cette réunion regroupa la responsable de l'unité *services et systèmes d'information*, le responsable informatique et l'informaticien chargé des aspects très techniques, ainsi qu'un responsable de la communication. Quelques petites modifications furent décidées, ainsi que le lancement du site pour la fin août ou le tout début de septembre.

Le retour d'expérience ne s'est heureusement pas limité à ces discussions et cette réunion, l'opinion des utilisateurs étant absolument nécessaire. Un intranet ne peut vivre sans ses utilisateurs et ceux-ci doivent être associés d'une manière interactive. Comme le souligne justement Kathleen Anton, "Web documents should promote two-way, interactive communication between the author and readers so that the readers can quickly give their feed-back. (...) Techniques for doing this include automatic E-mail feedback or survey/questionnaire attachments for collecting data and validating instructions"²⁵.

Pour recueillir l'avis des membres de la Fondation, un simple "mailto form" n'était pas entièrement satisfaisant. Pour permettre de contacter en permanence le webmaster, j'ai opté pour un formulaire. En effet, j'ai jugé plus pertinent de créer une mini base de données permettant de recueillir le nom de la personne (facultatif pour ne pas freiner les commentaires) ainsi que ces fameux commentaires et suggestions tant attendus.

²⁵ Kathleen Anton. *Effective intranet publishing*. [On-line]. [10.07.98]. Available on internet <URL : <http://www.innergy.com/features/critknow-1.shtml>>

Ce système permet de conserver les propositions d'aménagements, de corrections ou d'évolutions faites par les usagers et, je le souhaite, de mieux en tenir compte.

Du point de vue de l'utilisateur, un lien hypertexte sur la première page permet d'accéder à un formulaire. Une fois ce formulaire rempli, l'utilisateur n'a qu'à cliquer sur "submit" et en retour, une page l'informe que ses informations ont bien été enregistrées et le remercie.

Le fonctionnement est en réalité un peu plus complexe pour exploiter cette mini-base de données, créée avec le logiciel *Microsoft SQL Server*. Pour faciliter les explications, les deux schémas suivants présentent les différents éléments nécessaires.

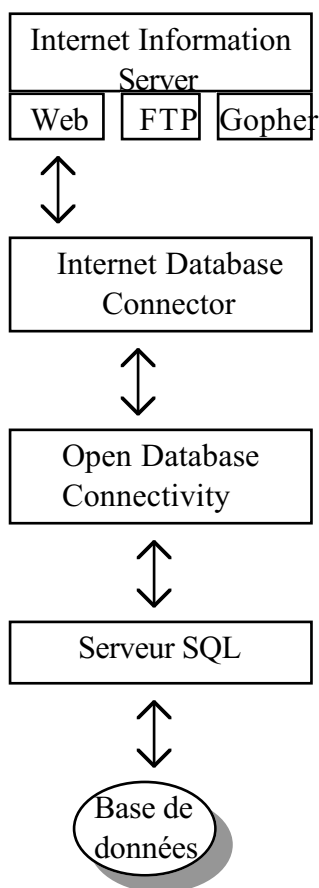


Figure 8 Elements pour l'intégration
d'une base de données

Travailler avec une base de données nécessite d'utiliser ce qui est appelé avec IIS *Internet Database Connector* (connecteur de la base à internet) et un *ODBC, Open Database Connectivity*, tous deux permettant l'accès à la base de données.

Le driver ODBC est fournit avec IIS. D'une manière générale, l'ODBC permet de créer des pages web avec des informations contenues dans une base

de données, d'insérer, de mettre à jour ou de supprimer ces informations par l'utilisateur à partir d'une page web ou encore d'utiliser d'autres commandes SQL.

Reprenons plus en détail le schéma précédent afin de mieux éclairer le fonctionnement et l'accès à notre base de données :

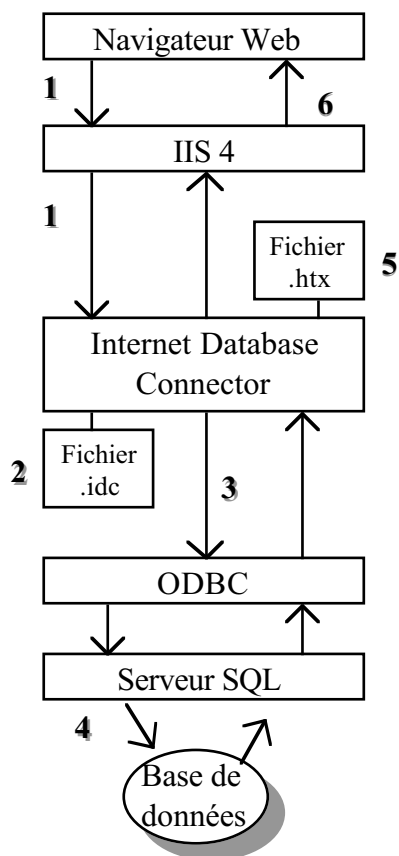


Figure 9 Utilisation de la base de données

bonne source ODBC et exécuter la requête SQL

3. IDC envoie la requête SQL
4. la requête est appliquée et donc les informations sont enregistrées dans la base de données
5. le fichier *.htx* est le modèle du document de réponse, balisé en HTML, retourné au navigateur une fois les informations incorporées à la base
6. le navigateur reçoit le document réponse en HTML.

1. le navigateur envoie une requête utilisant le protocole HTTP au serveur IIS 4, qui la transmet à Internet Database Connector.
2. IDC exploite le fichier à l'extension *.idc*. Il contient les informations nécessaires pour se connecter à la

Le fichier .htx est un simple document HTML. Le fichier .idc contient, quant à lui, les informations suivantes :

- ✓ **ODBC data source**, la source de données ODCB
datasource : web
- ✓ **username**, le nom de l'utilisateur
username : sa
- ✓ **template**, le fichier d'extension .htx en HTML qui indique le nom du fichier à utiliser pour la réponse
template : register.htx
- ✓ **SQLStatement**, la requête SQL à exécuter
SQLStatement :
INSERT INTO Guests (FirstName,Comment)
VALUES ('%FirstName%', '%Comment%')

Le site fut “lancé” dans les tous derniers jours d’août. Pour cela, un mail fut envoyé à l’ensemble du personnel de la Fondation, l’informant qu’un nouveau site était en place, même s’il était pas encore complètement achevé, et que tout le monde était invité à faire part de ses commentaires et suggestions.

Conclusion

LE PROJET INTRANET a été mené à bien, si nous en jugeons d'après le feed-back recueilli. La très grande majorité des réactions ont été fortement positives, et les points négatifs soulignés ont été améliorés. Une semaine après son lancement, le site a été consulté près de 300 fois (pour une centaine de personnes), ce qui semble de bonne augure²⁶.

Mais cela signifie nullement que le projet intranet est achevé. "Le projet intranet n'a pas vraiment de fin, au sens où l'une de ses caractéristiques réside dans sa forte capacité d'évolution."²⁷ Le réseau intranet ne peut guère être considéré comme un système d'information classique. Son droit à l'erreur, ses rythmes d'évolution, sa capacité à s'élargir et son pouvoir d'adaptation en font un système différent. La "maintenance dynamique", selon l'expression d'Ariel Richard-Arlaud²⁸, est la garantie de succès sur le moyen et le long terme de l'intranet. L'enjeu principal est de faire "vivre" et évoluer le système installé et de ne pas limiter la maintenance à un aspect technique ou à une simple mise à jour. Cela sous-entend de repérer les dysfonctionnements et les nouveaux besoins des utilisateurs (exprimés ou latents), ainsi que de maintenir leur attention en leur donnant entre autre l'habitude de trouver à chaque fois des informations utiles et nouvelles.

²⁶ En l'état actuelle de la rédaction du mémoire, il est trop tôt pour avoir des statistiques vraiment révélatrices sur l'utilisation de l'intranet.

²⁷ Frédéric ALIN, Denis LAFONT, Jean-François MACARY. *Le Projet intranet*. Paris : Eyrolles, 1997. p. 117.

²⁸ Ariel Richard-Arlaud. En amont et en aval de la réalisation des sites web internet/intranet. *IDT 1997*. [On-line]. [15.06.1998]. Available from internet : <URL : <http://www.idt.fr/Files-idt98/Fr/basefr.html>>

Mon départ de la Fondation ne signifie donc pas la fin du projet intranet. Un intranet efficace et pertinent nécessite un webmaster* “officiel”, ayant un quota horaire dédié au suivi de l’intranet. La Fondation est désormais prête à sérieusement s’investir dans l’intranet. Contrairement à l’ancien site pour lequel personne n’avait dans l’attribution officielle dans ses tâches sa maintenance, quelqu’un devrait être bientôt choisi pour être le webmaster et faire de cet intranet un véritable outil de travail et de communication au sein de la Fondation.


Bibliographie

LA LITTÉRATURE SUR INTRANET est particulièrement abondante et cette bibliographie aurait pu être très longue. Cependant, seuls sont cités les documents qui m'ont réellement été utiles, même si beaucoup d'autres auraient pu être.

La présentation des références se base sur les normes Z44-005 « Documentation, références bibliographiques : contenu, forme et structure » de décembre 1987 et ISO/DIS 690-2-1995

« Information et documentation - références bibliographiques - Documents électroniques ou parties de ceux-ci », dont une application est présentée sur le site web de l'insa de Lyon²⁹.

Les documents sont classés par ordre alphabétique d'auteur.

Le symbole  signale les documents en ligne accessibles sur internet³⁰.

Une liste de site intéressant à consulter sur le web suit ces références.

²⁹ <http://www.insa-lyon.fr/Departements/DocInsa/refbibli.html>

³⁰ Ceux-ci sont majoritairement présents. La raison ? Outre qu'internet soit une mine d'informations sur internet/intranet (!), l'accès aux documents papier depuis Dublin était particulièrement difficile, voire souvent impossible.

ALIN, Frédéric, LAFONT, Denis, MACARY, Jean-François. *Le Projet intranet : de l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en oeuvre des solutions*. Paris : Eyrolles, 1997. - V-257 p. Collection Fi System.

ANDERSON-PEJOVIC, Douchka. Créer un site web : l'expérience d'Energie-Cités. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1998, vol. 35, n°2, p. 109 - 112.

☞ ANTON, Kathleen. *Effective intranet publishing: getting critical knowledge to any employee, anywhere*. [On-line]. [10.07.98]. Available on internet : <URL : <http://www.innergy.com/features/critknow-1.shtml>>

☞ BIGUET, Serge. *L'Irruption de l'intranet dans l'entreprise et son impact sur la fonction information*. *IDT 1998* [On-line]. [15.07.1998]. Available from internet : <URL : <http://www.idt.fr/Files-idt/Fr/actes/act3.html>>

BRADLEY, Phil, SMITH, Anna. *World wide web : how to design and construct home pages*. London : Aslib, 1995. 52 p. The Aslib know how guide.

CONSEIL CEE. Création d'une Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. *Règlement du Conseil du CE*, n° 1365/75, 26 mai 1975.

DYSON, Peter. *Mastering Internet Information Server 4*. 2^{ème} ed. San Fransisco : Sybex, 1997. 909 p.

☞ ESPLIN, Kathryn. *Eight important issues to consider before building an intranet* [On-line]. sunworld, mars 1997 [15.06.1998]. Available from internet : <URL : <http://www.sunworld.com/swol-03-1997/swol-03-intranet.html>>

FONDATION EUROPEENNE POUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL. Rapport annuel 1997. Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européenne, 1998. vi-55 p.

FORD, Andrew, DIXON, Tim. *Spinning the web : how to provide information on the internet*. 2^{ème} éd. London : International thomson computer press, 1998. XXIV-244 p.

LE GUELVOUIT, Arnaud. Créer un service web de diffusion de l'information : une bibliographie. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1997, vol. 34, n°3, p. 179 - 183.

MARTIN, Philippe. Intranet : présentation technique et perspectives. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n° 4-5, p. 207 - 213.

☞ NIELSEN, Jakob. *Be succinct! : writting for the web*. [On-line]. 15 mars 1997. [15.06.1998]. Available from internet : <URL : <http://www.useit.com/alertbox/9703b.html>>

☞ NIELSEN, Jakob. *The Difference between intranet and internet design*. [On-line]. 15 septembre 1997. [15.06.1998] Available from internet : <URL : <http://www.useit.com/alertbox/9709b.html>>

☞ OFFICE DE LA LANGUE FRANCAISE. *Vocabulaire d'Internet*. [On-line]. 2e éd. Quebec : OLF, 1997. [modifié le 30.05.98]. Available from internet : <URL : <http://www.olf.gouv.qc.ca/service/pages/internet2.html>>

☞ RICHARD-ARLAUD, Ariel. En amont et en aval de la réalisation des sites web internet/intranet. *IDT 1997*. [On-line]. [15.06.1998]. Available from internet : <URL : <http://www.idt.fr/Files-idt98/Fr/basefr.html>>

☞ SCHNEIDER, Anthony, DAVIS, Christopher. *Intranet architecture*. [On-line].
[17.12.1997] Available on internet : <URL : <http://intrack.com/intranet/iarchi.shtml>>

☞ WIENER, Susan, HANSON, Kim A. Policies and guidelines: rules of the road for an intranet. *The Intranet journal* [On-line]. [15.06.1998]. Available from internet : <URL : <http://www.intranetjournal.com/expert/rules.html>>

☞ **Quelques sites internet**

CIO <http://www.cio.com>

Site de l’Intranet Research Center. Rubrique présentant les forums intranet.

Internet professionnel <http://www.internet-professionnel.net>

Publication en ligne de la revue Internet professionnel. La rubrique recherche : intranet permet d’accéder à des articles de presse, des références de documents et des séminaires sur ce thème.

Intranet deployment guide: getting started

http://home.netscape.com/comprod/server_central/query/idg/index.html

Site de Netscape fournissant une information très riche sur intranet (fonctionnement, conduite de projet, implémentation....) et ses différents produits.

Intranet Design Magazine : The online resource for intranet professionals

<http://www.innenergy.com/>

Articles, présentations de produits, FAQ...

Intranet journal <http://www.intranetjournal.com>

Revue on line présentant l'actualité du monde intranet, un panorama des outils disponibles, des liens avec d'autres sites.

Microsoft Window NT Server <http://www.microsoft.com/ntserver/>

A partir de ce site, liens vers des informations concernant IIS et FrontPage notammnet.

Le Site de l’Intranet <http://intranet.web-france.com>

Méthodologie de projet intranet, formation, recherche, glossaire, extranet et sécurité.

Le Site de the Mining Company <http://intranets.miningco.com>.

Guide de l’Intranet. Articles, études de cas, conseils pour monter son intranet, présentation d’outils.

The Complete intranet resource <http://www.intrack.com/intranet/>

Démonstrations, études de cas, dossiers , forum et des liens avec d’autres sites. Ce site se présente lui-même comme étant “the complete intranet resource”.

The Intranet handbook online http://www.ntgi.net/ntg/intra_hb/

Site très riche fournissant entre entre des liens vers des articles, des présentations de produits et d’autres ressources. A consulter.

Glossaire

LE GLOSSAIRE SUIVANT reprend non seulement le vocabulaire utilisé tout au long de ce mémoire, mais également d'autres termes se révélant utiles à connaître dans le domaine d'intranet et de la création de documents HTML.

Les verbes d'entrée, écrit en gras, sont ceux employés dans ce mémoire. Lorsque des synonymes sont fréquemment employés, ceux-ci sont indiqués à côté en italique.

Les définitions suivantes proviennent du Vocabulaire d'Internet de l'Office de la Langue Française³¹.

³¹ Office de la Langue Française. *Vocabulaire d'Internet*. [On-line]. 2e éd. Québec : OLF, 1997. [modifié le 30.05.98]. Available from internet : <URL : <http://www.olf.gouv.qc.ca/service/pages/internet2.html>>

Adresse Internet

Appellation complète attribuée à un ordinateur relié à Internet, selon les règles du système de noms de domaine et qui correspond au numéro Internet de cet ordinateur.

Adresse IP

Numéro constitué de quatre nombres entiers séparés par des points, qui identifie de façon unique un ordinateur connecté au réseau Internet et en permet la localisation.

Ancre, *pointeur*

Zone déterminée d'un document Web qui permet d'activer un lien hypertexte entre des données ayant une relation de complémentarité les unes avec les autres et ce, où qu'elles se trouvent dans Internet.

Architecture client/serveur

Ensemble des spécifications d'un système informatique qui le rendent apte à fonctionner selon le modèle client-serveur.

Client

Composante d'un modèle client-serveur à partir de laquelle l'utilisateur lance une application qui sera traitée en partie dans une autre composante du réseau informatique, le serveur. Le client est constitué de logiciels d'application, mais on considère généralement que le client est l'ordinateur à partir duquel l'utilisateur fait sa demande.

Commande HTML

Instruction utilisée dans le langage HTML, qui permet la mise en forme d'un fichier ASCII afin d'en faire un document hypertexte affichable par un navigateur Web.

Convertisseur HTML

Logiciel qui permet de transformer en document HTML un fichier qui a été créé avec une application bureautique classique.

Courrier électronique, Mél

Service de correspondance sous forme d'échange de messages électroniques, à travers un réseau de téléinformatique.

Document HTML, page HTML

Fichier ASCII qui a été structuré à l'aide de commandes HTML, dans le but de le diffuser dans le Web.

Document hypertexte

Document contenant des liens hypertextes. Il existe plusieurs systèmes qui utilisent des documents hypertextes. Dans Internet, c'est le Web qui est constitué de documents hypertextes (et de documents hypermédias). Dans ce cadre précis, on peut donc parler indifféremment de *document hypertexte*, de *document Web* ou de *document W3*.

Editeur HTML, éditeur de texte HTML, éditeur de pages HTML

Logiciel spécifiquement conçu pour la création de documents HTML. Les éditeurs HTML peuvent se présenter sous la forme de gratuits, de partagiciels ou encore de logiciels spécialisés commerciaux.

Editeur WYSIWYG, WYSIWYG HTML editor

Éditeur HTML qui permet la visualisation du document HTML en cours de création dans une forme qui correspond le plus fidèlement possible à celle qu'il aura lorsqu'il sera affiché par un navigateur Web.

Élément HTML

Toute composante d'un document HTML représentée soit par l'ensemble constitué d'un marqueur de début, de la portion de document touchée par la directive contenue dans le marqueur et d'un marqueur de fin, soit par un marqueur HTML unique.

E-mail, adresse de courrier électronique, adresse électronique, adresse e-mail

Identifiant personnel d'un internaute grâce auquel il peut communiquer par courrier électronique avec d'autres internautes.

Firewall, coupe-feu, garde-barrière

Dispositif informatique qui permet le passage sélectif des flux d'information entre un réseau interne et un réseau public, ainsi que la neutralisation des tentatives de pénétration en provenance du réseau public.

Frame, cadre

Document HTML indépendant, qui possède une adresse Web propre, et qui est affiché par le navigateur Web simultanément avec d'autres, en n'occupant ainsi qu'une partie de l'écran

Gopher

Système basé sur une structure de menus, qui permet la recherche d'information dans Internet, l'accès à cette information et sa visualisation.

Hypertexte

Présentation de l'information qui permet une lecture non linéaire grâce à la présence de liens sémantiques activables dans les documents. Dans le Web, on parle beaucoup d'*hypertexte* alors qu'il s'agit de plus en plus d'*hypermédia*

puisque les données peuvent se présenter sous la forme de texte, d'image ou de son.

Index

Liste des éléments contenus dans un fichier ou un document, assortie de clés ou de références destinées à localiser ces éléments.

Internet, réseau Internet

Réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux nationaux, régionaux et privés, qui sont reliés par le protocole de communication TCP-IP et qui coopèrent dans le but d'offrir une interface unique à leurs utilisateurs.

Intranet, réseau intranet

Réseau de téléinformatique privé qui utilise les protocoles de communication et les technologies d'Internet.

Langage HTML, HTML

Langage de balisage de texte qui permet la création de documents hypertextes affichables par un navigateur Web. Le langage HTML est une application de la norme ISO-SGML (Standard Generalized Markup Language)

Lien hypertexte

Connexion activable à la demande dans le Web, reliant des données ayant une relation de complémentarité les unes avec les autres, et ce, où qu'elles se trouvent dans Internet. Dans les documents Web, la présence d'un lien hypertexte est signalée visuellement par son ancre qui peut être une partie de phrase ou un mot souligné ou de couleur différente de celle du texte, ou encore une image, une icône, un graphique.

Lien hypertexte externe

Lien hypertexte reliant des données appartenant à des documents HTML hébergés dans des serveurs différents.

Lien hypertexte interne, lien intrapage, *lien intradocument*

Lien hypertexte reliant des parties d'un même document HTML.

Lien hypertexte local

Lien hypertexte reliant des données appartenant à des documents HTML hébergés dans le même serveur.

Logiciel client

Application permettant à un usager d'exploiter les capacités de son micro-ordinateur dans un modèle client-serveur.

Marqueur HTML, *balise HTML*

Commande HTML constituée d'une directive sous forme de mot clé encadré par les signes inférieur à (<) et supérieur à (>), qui permet de mettre en forme un texte et qui indique au navigateur Web comment devrait être affiché un document.

Modèle client-serveur

Modèle informatique basé sur le traitement distribué selon lequel un utilisateur lance un logiciel client à partir d'un ordinateur relié à un réseau, déclenchant simultanément le lancement d'un logiciel serveur situé dans un autre ordinateur possédant les ressources souhaitées par l'utilisateur. Le modèle client-serveur est plus efficace que le modèle modèle terminal-ordinateur hôte parce que les deux ordinateurs se partagent le traitement, réduisant ainsi le trafic dans le

réseau et réduisant également la puissance de traitement exigible sur l'ordinateur du client.

Modem

Dispositif qui convertit un signal numérique en signal analogique et vice-versa, permettant ainsi à un ordinateur ou à un terminal de communiquer avec un autre ordinateur ou un autre terminal, notamment par ligne téléphonique.

Moteur de recherche

Programme qui indexe le contenu de différentes ressources Internet, et plus particulièrement de sites Web, et qui permet à l'internaute qui utilise un navigateur Web de rechercher de l'information selon différents paramètres, en se servant de mots clés, et d'avoir accès à l'information ainsi trouvée.

Navigateur, *navigateur Web, navigateur W3*

Logiciel client capable d'exploiter les ressources hypertextes et hypermédias du Web ainsi que les ressources d'Internet dans son ensemble, qui permet donc la recherche d'information et l'accès à cette information.

Page d'accueil

Première partie d'un document Web qui est affichée à l'écran quand un client Web est connecté à un serveur Web.

Protocole FTP, *FTP*

Protocole de transfert de fichiers qui permet de télédécharger ou de télécharger une copie de données choisies par l'internaute d'un ordinateur à un autre, selon le modèle client-serveur.

Protocole HTTP

Protocole utilisé pour transférer des documents hypertextes ou hypermédias entre un serveur Web et un client Web.

Protocole IP

Protocole de base du réseau Internet qui régit l'expédition et la circulation des paquets de données à travers des réseaux hétérogènes.

Protocole TCP-IP, *protocole de communication TCP-IP*

Termes non retenus : protocole de gestion de transmission-protocole Internet; protocole de contrôle de transmission-protocole Internet; logiciel TCP-IP; gestionnaire TCP-IP. Ensemble des protocoles de communication utilisés dans Internet et permettant de gérer la circulation des données dans le réseau tout en assurant le bon échange des données entre un point et un autre du réseau.

Routeur

Équipement d'interconnexion qui relie des réseaux dont l'architecture est différente et qui sont le plus souvent éloignés, en optimisant la transmission des paquets par la sélection du meilleur chemin à emprunter.

Serveur

Composante d'un modèle client-serveur abritant une ou des bases de données auxquelles peuvent faire appel les utilisateurs du réseau, à partir de leur propre ordinateur.

Serveur Web

Site Internet abritant une base de données qui est accessible grâce au Web et à laquelle l'internaute peut faire appel à partir de son propre ordinateur

URL, *adresse Web, adresse URL*

Ensemble de données permettant d'avoir accès à l'information d'Internet quand on utilise un navigateur Web et qui contient une méthode d'accès au document recherché, le nom du serveur et le chemin d'accès au document.

Webmaster

Personne dont la principale responsabilité est la maintenance d'un site Web et la bonne marche d'un serveur Web, qui peut également être chargée de la mise à jour ou même de la création des documents Web diffusés par l'organisme auquel elle est rattachée.

Table des annexes

| | | |
|---------------------|--|-------------|
| ANNEXE N° 1 | PAGE D'ACCUEIL DE L'ANCIEN INTRANET | I |
| ANNEXE N ° 2 | SITE MAP DE L'ANCIEN SITE INTRANET..... | V |
| ANNEXE N° 3 | EXEMPLES DE PAGES DES DEUX INTRANETS..... | X |
| ANNEXE N° 4 | SITE MAP DU NOUVEL INTRANET..... | XVII |