

**Etude pour la conception
et la mise en œuvre d'un intranet
au SCD Lyon 1**

Gestion de projet

Claude Berne

Sous la direction de Marianne Follet
Responsable TICE - ENSSIB

Correspondant d'établissement : Edith Iwema,
Responsable BU santé - SCD Lyon 1

Sommaire

INTRODUCTION.....	5
PARTIE 1 – L’INTRANET AU SERVICE DE LA COMMUNICATION INTERNE.....	6
1. L’INTRANET COMME OUTIL DE COMMUNICATION	6
1.1. <i>Qu’est ce qu’un intranet ?</i>	6
1.2. <i>Quels objectifs pour l’intranet ?</i>	7
2. LA COMMUNICATION.....	7
2.1. <i>Essai de définition</i>	7
2.2. <i>Communication et information</i>	8
2.3. <i>L’approche systémique</i>	8
2.4. <i>La communication interne dans les organisations</i>	9
2.4.1. Communication descendante	9
2.4.2. Communication ascendante	10
2.4.3. Communication transversale.....	10
2.4.4. Communication informelle	10
2.4.5. En conclusion.....	11
PARTIE 2 : LE CONTEXTE DU SCD ET DE L’UNIVERSITÉ LYON 1 : LES ENJEUX, LES ATOUTS, LES CONTRAINTES.....	11
1. L’UNIVERSITÉ CLAUDE BERNARD LYON 1.....	11
1.1. <i>Présentation de l’UCBL</i>	11
1.2. <i>Le projet informatique de l’UCBL : le Système d’information global</i>	12
2. LE SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION.....	13
2.1. <i>Présentation du SCD</i>	13
2.2. <i>La situation informatique du SCD</i>	14
2.2.1. Ressources matérielles	14
2.2.2. Les applications informatiques en usage.....	15
2.2.3. Le projet de système d’information documentaire	15
3. LES ENJEUX D’UN INTRANET AU SCD LYON 1.....	18

3.1.	<i>Enjeux politiques</i>	18
3.2.	<i>Enjeux organisationnels</i>	18
4.	LES ATOUTS ET LES CONTRAINTES	19
4.1.	<i>Un management participatif</i>	19
4.2.	<i>Un SCD soucieux de la communication</i>	19
4.3.	<i>Une démarche qualité engagée</i>	20
4.4.	<i>Un SCD « éclaté », des bibliothécaires de plus en plus mobiles</i>	20
4.5.	<i>Des pratiques informatiques hétéroclites</i>	21
4.6.	<i>Un contexte technique mouvant</i>	22
PARTIE 3 : D'AUTRES ÉTABLISSEMENTS, D'AUTRES INTRANETS.....		23
1.	BIBLIONAUTES, L'INTRANET DE LA BNF	25
2.	PASSERELLE L'INTRANET DE L'ENSSIB	26
3.	L'INTRANET DE VOLVO-TRUCKS.....	27
4.	SYNTHÈSE DES TROIS INTRANETS.....	28
PARTIE 4 : ANALYSE DES BESOINS.....		29
1.	MÉTHODOLOGIE	29
2.	L'INTRANET POUR QUI ?.....	31
3.	L'INTRANET POUR QUOI FAIRE ? LES BESOINS.....	32
3.1.	<i>L'intranet pour (s')informer</i>	32
3.2.	<i>L'intranet pour partager</i>	36
3.3.	<i>L'intranet pour communiquer</i>	37
4.	QUELLES FONCTIONNALITÉS ?.....	38
4.1.	<i>Messageries et annuaires</i>	38
4.2.	<i>Agenda partagé</i>	38
4.3.	<i>Fonctions de partage de documents</i>	39
4.4.	<i>Fonctions de workflow simple</i>	39
4.5.	<i>Moteur de recherche</i>	40
4.6.	<i>Solution d'édition</i>	40
4.7.	<i>Gestion des accès et des droits</i>	40
4.8.	<i>Un outil statistique permettant l'analyse de l'audience</i>	41
PARTIE 5 : LA GESTION DU PROJET.....		42

1.	LES MOYENS : FINANCIERS, MATÉRIELS ET HUMAINS.....	42
1.1.	<i>Moyens financiers</i>	42
1.2.	<i>Moyens matériels et techniques</i>	42
1.3.	<i>Moyens humains</i>	43
2.	LES ACTEURS DE L'INTRANET	43
2.1.	<i>En phase de projet</i>	44
2.1.1.	La question du comité de pilotage	44
2.1.2.	Le chef de projet intranet.....	44
2.1.3.	L'équipe « projet »	44
2.2.	<i>En phase de développement</i>	45
2.2.1.	Le responsable de l'intranet.....	45
2.2.2.	Les contributeurs.....	45
2.2.3.	Les utilisateurs	46
2.2.4.	Le service informatique	46
2.2.5.	La hiérarchie	46
3.	LA DYNAMIQUE D'ORGANISATION ET DE PUBLICATION	46
3.1.	<i>La stratégie éditoriale</i>	47
3.2.	<i>Le circuit éditorial</i>	47
4.	LES ÉTAPES DU PROJET	48
5.	CONDUIRE LE CHANGEMENT	49
5.1.	<i>Communiquer</i>	49
5.2.	<i>Former</i>	50
5.3.	<i>Evaluer</i>	51
	CONCLUSION.....	52
	LES SIGLES LES PLUS UTILISÉS	53
	BIBLIOGRAPHIE	54

Introduction

Si depuis plusieurs années, les bibliothèques se sont souciées de leur communication externe et de leur image en développant des stratégies de marketing et en améliorant la communication externe, la communication interne, quant à elle, semble occuper une moindre place : peu étudiée, pas toujours valorisée, souvent mal définie, elle est pourtant vecteur d'enjeux stratégiques en se plaçant dans le contexte plus général du management ; elle est en outre, la condition indispensable au fonctionnement dynamique de tout établissement.

La mise en place d'un intranet s'inscrit dans le cadre d'une réflexion profonde sur l'organisation et le fonctionnement du SCD Lyon 1 : un management plus transversal centré sur des objectifs permettant aux deux pôles actuels, *Sciences* et *Santé*, de renforcer leur cohérence et leur efficacité. L'intranet est un des outils de communication interne que le SCD, dès 2003, a envisagé d'implanter. Aujourd'hui, dans le cadre de la mission de communication, l'intranet devient une priorité.

Ce dossier portera sur la conception et la mise en place d'un intranet au sein du SCD Lyon 1. Mon travail reposera sur l'analyse du contexte, le bilan de l'existant et l'étude des besoins. J'aborderai également les aspects techniques de l'intranet et son intégration au sein du système d'information du SCD. Enfin, je m'intéresserai au circuit de la communication, à ses acteurs et à son mode de production. Pour mener à bien cette étude, j'observerai d'autres intranets : *Bibliothèques*, l'intranet de la BnF, *Passerelle*, celui de l'ENSSIB et l'intranet de *Volvo-Trucks*. Je tenterai enfin de préciser les différentes étapes du projet jusqu'à son déploiement par le SCD Lyon 1.

Partie 1 – L'intranet au service de la communication interne

*L'Observatoire Intranet*¹ analyse l'évolution et la progression de l'intranet et des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans différents environnements professionnels : entreprises privées et publiques, collectivités locales, administrations, institutions et ministères. L'édition 2004 mentionne la progression d'une technologie qui, lorsqu'elle est apparue en 1995, ne concernait qu'une minorité de grandes entreprises. Les technologies de l'intranet se sont d'abord implantées dans le domaine de l'entreprise, avant de gagner celui des collectivités locales et des institutions. Pourtant, même si la plupart des entreprises n'envisagent plus la communication interne sans intranet, une enquête internationale montre le retard des pratiques françaises². En France, rares sont encore les établissements documentaires dotés d'un véritable intranet, et la littérature sur l'intranet en bibliothèque n'est pas très abondante.

1. L'intranet comme outil de communication

1.1. Qu'est ce qu'un intranet ?

*« Un intranet est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle, qui utilise les mêmes technologies qu'internet : logiciels, navigation, serveurs web et moteurs »*³. Il permet de relier tous les employés dans le but de faciliter leur communication, leur collaboration et la gestion de leur travail. C'est donc l'équivalent d'un site web « privé » avec toutes les fonctionnalités de l'internet, mais surtout avec des applicatifs de gestion spécifiques aux besoins de chaque organisation. Il s'agit d'un moyen simple de

¹Observatoire de l' Intranet. Disponible sur : <http://www.observatoire-intranet.com/> (consulté le 10/09/05)

² Gérard, Laurent. Communication interne : incontournable intranet. Entreprises & carrières - n° 709, 23 - 29 mars 2004, p. 14-21

³ WIKIPEDIA : l'encyclopédie libre. Disponible sur : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Intranet>]. (consulté le 3/09/05)

partager et de valider les informations à l'intérieur d'une structure, principalement quand toutes les unités ne se trouvent pas sur le même site. Facile à mettre en œuvre de façon décentralisée, il offre l'avantage pour l'utilisateur de disposer d'une interface identique quel que soit le poste de travail auquel il se connecte. L'intranet ne doit pas être confondu avec l'extranet, « *partie d'un intranet accessible à l'extérieur de l'entreprise à des personnes précises (login et mot de passe pour des clients par exemple) sur Internet* »⁴.

1.2. Quels objectifs pour l'intranet ?

L'intranet doit faciliter la production et la transmission rapide d'informations utiles à l'ensemble du personnel. Les bénéfices à attendre sont une amélioration des processus de travail : l'information devient unique, centralisée et accessible. Une économie de moyen, un gain de temps et d'efficacité pour les délais de production, de diffusion et de mise à jour de l'information sont les bénéfices les plus certains de l'intranet. Il permet de mettre en œuvre des outils de communication transverses facilitant ainsi les échanges entre les différents services au sein d'un établissement. L'intranet devrait encourager l'interactivité en simplifiant le travail de groupe, et en assurant une meilleure coordination entre les services.

2. La communication

2.1. Essai de définition

La question de l'intranet semble difficile à approcher sans que l'on aborde celle infiniment plus riche de la communication. L'étymologie du mot nous apprend que communiquer, apparu dans la langue française au XIV^e siècle., vient du latin *communicare*, qui signifie «mettre en commun» puis «entrer en relation».

⁴ DICO.COM : dictionnaire de l'informatique et d'internet. Disponible sur : <http://www.dicofr.com/> (consulté le 12/09/05)

La communication est un concept difficile à définir : il existe autant de définitions de la communication et de modèles qu'il y a de disciplines et les approches sont diverses selon qu'il s'agisse d'anthropologie, de sociologie, de linguistique, de psychologie ou des sciences de l'information et de la communication... C'est avec beaucoup d'humour qu'Y. Winkin, dans son ouvrage *La nouvelle communication*⁵, aborde cette complexité : «*Communication. Terme irritant : c'est un invraisemblable « fourre-tout », où l'on trouve des trains et des autobus, des télégraphes et des chaînes de télévision, des petits groupes de rencontres, des vases et des écluses, et bien entendu une colonie de rats laveurs, puisque les animaux communiquent comme chacun sait depuis Lorenz... Chercheurs et penseurs ont beau le critiquer, le rejeter, l'émietter : le terme revient toujours à la surface, vierge et pur. Communiquer, c'est bien.*»

2.2. Communication et information

Philosophes et sociologues nous invitent à faire la distinction entre informer et communiquer. Informer suggère la circulation de messages unidirectionnels, causatifs et ordonnateurs, dirigés vers un récepteur passif, tandis que communiquer évoque l'échange de messages bidirectionnels, donc relationnels et socialisants. La communication est un processus de participation et d'interaction.

Ainsi, la notion de Société de l'information, qui avait été introduite par le sociologue Daniel Bell dans son livre intitulé *Vers la société post-industrielle*⁶, tend à devenir la Société de l'information et de la communication et l'antagonisme qui a longtemps opposé information et communication serait en voie de dépassement.

2.3. L'approche systémique

Au sein d'une organisation, l'approche systémique de la communication a le mérite de remettre en cause le schéma habituel et un peu simpliste d'une

⁵ Winkin, Yves. *La nouvelle communication*. Paris, Le Seuil, 2000

⁶ Bell, Daniel. *Vers la société post-industrielle*. Paris, R. Laffont, 1976

communication partant d'un émetteur et allant à un récepteur, en la considérant d'une manière globale et en la replaçant dans un système. L'approche systémique permet d'analyser le message dans son contexte et dans l'ensemble des relations qui composent le système. Cette théorie introduit une notion importante, celle du *feed-back*, qui permet à la communication de se modifier et de s'enrichir au fur et à mesure qu'elle s'élabore. Selon Edgar Morin, « *On communique pour informer, pour s'informer, connaître se connaître éventuellement, expliquer, s'expliquer, comprendre, se comprendre...* »⁷. Cette approche, loin de scléroser la communication, et de la restreindre à une simple information, la replace dans un contexte infiniment plus large et plus complexe et lui donne ainsi toute sa richesse.

2.4. La communication interne dans les organisations

Alex Mucchielli rappelle que "*la communication n'est pas seulement l'art de faire passer et comprendre des informations. C'est aussi l'art de piloter des échanges pour amener les acteurs à rapprocher leurs points de vue et ainsi à mieux comprendre les décisions managériales*"⁸. La communication interne permet de partager et de confronter informations, savoirs et expériences. Elle participe à la construction collective d'une définition commune et acceptée de la situation. La communication interne engendre la motivation, donne du sens au travail de chacun. On distinguera quatre « niveau » de communication : la communication descendante, la communication ascendante, la communication transversale et la communication informelle

2.4.1. Communication descendante

C'est la communication typiquement institutionnelle, empruntant la voie hiérarchique : on communique sur la politique de l'entreprise, le contrat d'établissement, les organigrammes, les rapports d'activités ; on diffuse des

⁷ Morin, Edgar. Forum « La communication : état du savoir », 22 - 23 mai 1997

⁸ -Mucchielli, Alex .La communication interne : les clés d'un renouvellement. Paris. A. Colin, 2001.

consignes, des notes de service, ou tout autre type d'informations. La structure hiérarchique centralisée, qui régissait les organisations a longtemps engendré une communication exclusivement descendante.

2.4.2. Communication ascendante

Il est important de ne pas négliger ce deuxième sens, celui de la communication ascendante. Il s'agit de faire « remonter » les informations, de diffuser avec transparence tous les travaux ou documents élaborés par un groupe. La communication ascendante permet à la hiérarchie d'être à l'écoute de ce qui se fait et se dit au sein d'une organisation, d'être sûr que les messages diffusés ont été bien compris ; elle permet d'identifier dès leur origine, les tensions ou les incompréhensions. La communication ascendante permet à chacun de s'exprimer et de se situer dans l'organisation.

2.4.3. Communication transversale

La communication transversale est liée à une forme plus novatrice de management : de la même manière qu'une organisation pyramidale privilégiera une communication descendante, une organisation plus transversale, induira une communication plus décentralisée et mieux partagée, et développera le caractère horizontal des échanges. La communication transversale s'impose dès lors que l'organigramme d'une organisation développe des missions transversales et favorise le travail en groupes autour de projets.

2.4.4. Communication informelle

Il serait illusoire de croire qu'une organisation peut ou doit maîtriser toutes les formes de communication : la « communication informelle », celle qui se fait devant la machine à café, ou lors d'un repas de service est inéluctable. Ni organisée, ni structurée, elle émerge naturellement des interactions sociales entre les membres d'une communauté. Le réseau formel ne parvient pas, et c'est heureux, à satisfaire tous les besoins de communication et d'information des

individus. Le danger serait qu'au sein d'une organisation, elle soit l'unique forme de communication et qu'elle se substitue à toutes les autres.

2.4.5. En conclusion

La communication interne doit être structurée et organisée à l'aide éventuellement d'un système d'information capable d'irriguer la vie interne et de la relier à son environnement. La communication dans une organisation reste un moyen et non une finalité. Elle n'a pas pour mission de convaincre, encore moins d'infantiliser ou de manipuler. Elle met en place un langage commun en organisant les relations entre l'individu et l'entreprise, elle crée la cohésion autour des choix de politique et de management, sans écarter de son champ d'action les désaccords, les conflits et les crises. Elle n'a pas pour prétention de régler tous les problèmes mais elle contribue à créer un climat où il fait bon travailler et de manière efficace.

Partie 2 : Le contexte du SCD et de l'Université Lyon 1 : les enjeux, les atouts, les contraintes

1. L'Université Claude Bernard Lyon 1

1.1. Présentation de l'UCBL

L'UCBL, Université Claude Bernard Lyon 1 est une université scientifique et médicale. Ses domaines de compétences couvrent l'ensemble des disciplines des sciences, de la santé et du sport. Elle compte 23 composantes et 102 unités de recherche. L'UCBL accueille près de 28 000 étudiants et près de 2 000 enseignants - chercheurs. Avec, au total, plus de 3 000 personnes y travaillant, l'UCBL se positionne comme une des plus grosses universités françaises.

Répartie sur dix sites dans l'agglomération lyonnaise, les deux principaux campus sont le campus de la Doua à Villeurbanne pour les Sciences et le campus de Rockefeller à Lyon pour la Santé.

1.2. Le projet informatique de l'UCBL : le Système d'information global

Le Système d'information global de l'UCBL reposera sur l'environnement numérique de travail ENCORA (Environnement Numérique du Campus Ouvert Rhône Alpes). Un environnement numérique de travail (parfois nommé espace numérique de travail ou ENT) désigne « *un dispositif global fournissant à un usager un point d'accès, à travers les réseaux, à l'ensemble des ressources et des services numériques en rapport avec son activité. Il est un point d'entrée pour accéder au système d'information de l'établissement* »⁹. L'espace numérique de travail n'offre en lui-même qu'un nombre restreint de services de base. Son rôle principal est d'intégrer les services et de les présenter aux utilisateurs de manière cohérente, unifiée, personnalisée et personnalisable. Il s'agit concrètement de mettre en œuvre un CMS (système de gestion de contenus WEB), avec certaines informations en accès libre et d'autres en accès réservé aux seules personnes authentifiées.

L'objectif du projet ENCORA est d'installer et de faire fonctionner, un ENT répondant aux besoins des étudiants et des personnels des établissements partenaires d'enseignement supérieur et de recherche de la région Rhône Alpes. C'est l'outil K-SUP de la société KOSMOS qui a été retenu pour ENCORA. La mise en place de l'ENT à l'UCBL s'effectuera en deux phases :

La première phase devra aboutir fin 2005 à la refonte de ce qui correspond aujourd'hui au site institutionnel (fin septembre 2005), à l'Intranet (octobre 2005), au portail étudiant (novembre 2005).

La seconde phase se déroulera sur 2006 et permettra d'intégrer à l'ENT d'autres réalisations :

- Le Bureau Virtuel des étudiants qui mettra à leur disposition un espace de travail comportant plusieurs fonctionnalités : une messagerie, un espace de stockage de données personnelles, un agenda personnel, etc.
- SPIRAL, la plate-forme pédagogique de l'université, réalisée et administrée par le service PRACTICE et alimentée par les enseignants
- Les sites des UFR
- Le portail documentaire

Le Système d'information intégrera les principales applications de gestion

- Harpège pour la gestion des ressources humaines
- Apogée pour la gestion des étudiants
- Nabuco (ou Jeyfico) pour le budget et les finances

2. Le Service commun de la documentation

2.1. Présentation du SCD

Le Service commun de la Documentation de l'Université Claude Bernard compte sept unités documentaires dont deux sites majeurs : la BU Santé sur le domaine Rockefeller, Lyon 8^e et la BU Sciences sur le domaine scientifique de la Doua à Villeurbanne. Le SCD est CADIST et Pôle Associé BNF dans les disciplines de la chimie et de la pharmacie.

⁹ Mayeur, Alain. Les espaces numériques de travail. .Disponible sur : <http://2003.jres.org/actes/paper.84.pdf> (consulté le 10/09/05)

Quelques éléments de volumétrie :

- 17 000 usagers actifs du SCD
- 800 000 entrées / an
- 200 000 prêts / an
- 470 000 documents (ouvrages, manuels, thèses, CD-Rom...)
- 7 000 titres de périodiques électroniques
- une équipe de 75 professionnels

Le SCD a vocation à élaborer et mettre en œuvre la politique documentaire de l'Université dans le cadre du Contrat quadriennal, dans les domaines de la formation, de l'enseignement et de la recherche.

Après avoir développé et coordonné une politique coopérative dynamique durant le précédent contrat, le SCD accentue son rôle fédérateur de portail documentaire au sein de la communauté universitaire. Dans le cadre de la « démarche qualité » engagée par l'université, il s'attache à adapter son offre documentaire et ses services aux usagers dans le contexte actuel de profonde mutation technologique.

Le SCD Lyon 1 conduit son action autour de trois axes :

- l'amélioration du service aux publics dans le cadre d'une démarche qualité
- le développement des ressources documentaires
- la mise en œuvre d'un système d'information documentaire.

2.2. La situation informatique du SCD

2.2.1. Ressources matérielles

Le SCD compte 217 postes de travail (100 postes publics et 117 postes professionnels) et 4 serveurs localisés au CRI (Centre des Ressources Informatiques) de l'université.

2.2.2. Les applications informatiques en usage

→ Un site WEB, refondu en 2004 donne accès aux informations générales sur les bibliothèques et leurs services, au catalogue du SCD, aux ressources documentaires électroniques sélectionnées par le SCD (bases de données, périodiques, catalogues et des répertoires en ligne, sites WEB, etc.) et à des ressources pédagogiques.

→ Un Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) *Horizon* de la société Dynix soutient les fonctions de gestion de documents (acquisitions, prêt et retour, catalogage etc.)

→ Deux applications de gestion de l'UCBL sont également utilisées par le SCD : APOGEE pour l'alimentation du fichier des inscrits du SIGB et NABUCO pour les acquisitions

→ En interne, le SCD utilise des applications et des outils collaboratifs proposés par l'Université, tels que l'annuaire web, le client de messagerie Outlook, l'espace de travail partagé sur un serveur de fichiers du SCD, les forums.... qui dans leur fonctionnalités s'apparentent fortement à des outils intranet. Ils s'en démarquent pourtant dans le sens où ces solutions sont partielles, éclatées et souvent peu pratiques car elles se trouvent sur des applications multiples que rien ne fédère ; elles ont néanmoins le mérite d'exister, et elles démontrent surtout une certaine «créativité» du personnel qui a su adapter des outils existants à ses nouveaux besoins. Ainsi le futur intranet du SCD n'est pas un intranet ex-nihilo, il s'appuiera pour se construire sur l'existence de ces pratiques et de ces outils.

2.2.3. Le projet de système d'information documentaire

Dans le cadre du contrat quadriennal 2003-2006, le SCD s'emploie à concevoir et mettre en œuvre un SID - *Système d'Information Documentaire* – qui devrait

permettre d'enrichir l'actuelle offre de services du site web. De nouvelles fonctionnalités amélioreront la gestion et la sécurisation des postes publics.

Le Système d'information documentaire sera « ancré » dans le Système d'information global de l'UCBL. Il devra notamment prendre en compte les projets et réalisations informatiques de l'Université, concernant :

- l'espace numérique de travail
- l'annuaire LDAP
- la plate-forme pédagogique SPIRAL
- le bureau virtuel

Concernant les fonctions collaboratives du SCD, elles seront, dans la mesure du possible, prises en charge par l'ENT. Toutefois, il est possible que l'UCBL ne puisse résoudre dans les temps les problèmes d'architecture, ou ne puisse offrir une solution aussi complète fonctionnellement que celle souhaitée par le SCD. C'est pourquoi, une tranche conditionnelle sur la mise en œuvre des fonctions collaboratives dans le portail documentaire est explicitement demandée dans l'appel d'offres.

L'enrichissement de l'offre de services du SID sera rendu possible par la mise en œuvre d'un logiciel portail documentaire permettant la valorisation de ressources supplémentaires au travers d'un module de GED (Gestion Electronique de Documents) pour les ressources patrimoniales numérisées, les ressources du WEB gratuites, les bases de données et les périodiques électroniques acquis par abonnement par le SCD, les thèses électroniques de l'Université et la production des étudiants.

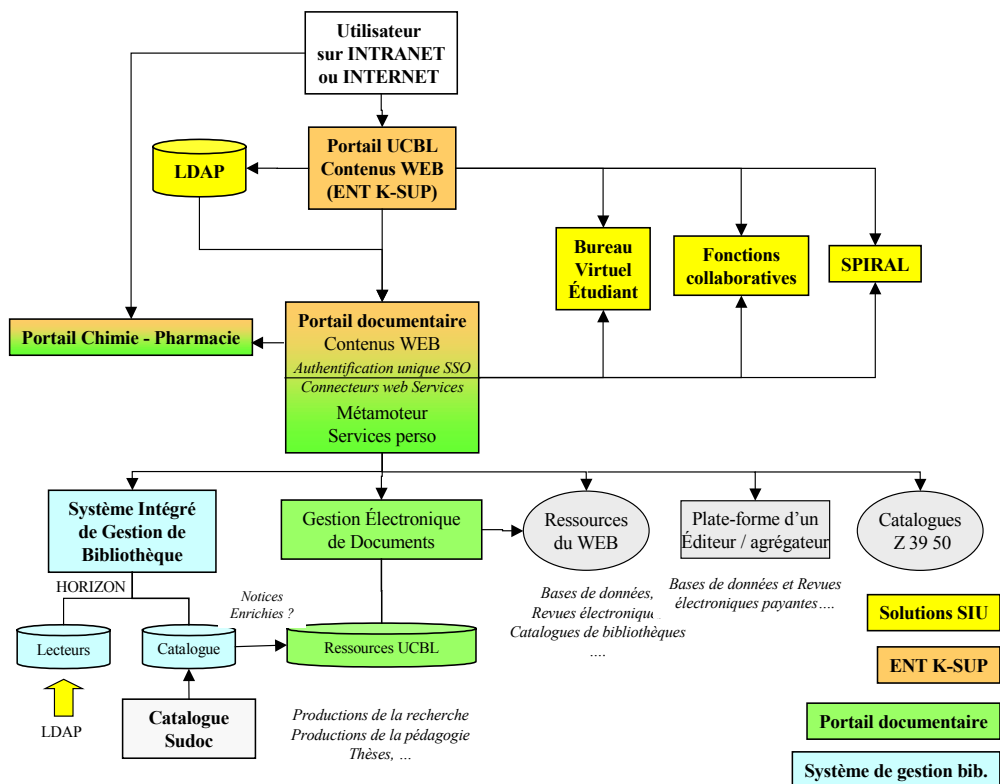
De nouveaux services sont attendus :

- un méta moteur de recherche permettant de lancer des recherches fédérées sur les bases de données internes ou externes au SCD,
- des services personnalisés liés aux recherches : panier, diffusion sélective d'informations (DSI), etc.

- des fonctions de gestion de contenus WEB
- un portail universitaire de la chimie et de la pharmacie,
- la production de statistiques concernant les activités d'alimentation et de consultation du SID
- des fonctions collaboratives en intranet pour le personnel du SCD

Ces différents éléments concernant la situation informatique du SCD nous permettent mieux comprendre la façon dont les différentes applications informatiques devront s'imbriquer dans ce contexte complexe et mouvant. Il est important à ce stade de considérer l'intranet comme une pièce du puzzle qui est en train de se construire.

L'architecture d'ensemble du portail documentaire et son intégration au sein du SI de l'UCBL



3. Les enjeux d'un intranet au SCD Lyon 1

3.1. Enjeux politiques

Parce qu'il est une réponse aux besoins stratégiques d'une structure, l'intranet s'insère dans une politique définie à laquelle il apporte un élément de réponse. La mise en place de l'intranet au sein du SCD s'inscrit dans la politique de l'établissement et par là-même, participe aux objectifs et aux valeurs de celui-ci : il s'agit en l'occurrence de créer une unité, une véritable culture d'établissement. La question n'est plus de savoir si le SCD a réellement besoin d'un intranet : le fait de ne pas en posséder un devenant de plus en plus un handicap. Car l'intranet est plus qu'un simple outil de communication : il génère une modification des méthodes de communication et de travail entre les personnes, il dynamise le travail de groupe et s'inscrit comme un mécanisme de changement aux enjeux multiples.

3.2. Enjeux organisationnels

En mettant à disposition de chacun tous les outils pour communiquer, en structurant les informations, en sécurisant l'information et garantissant la confidentialité des données, l'intranet doit permettre de travailler de manière plus rationnelle et plus efficace. Il permet de gérer des quantités de plus en plus importantes de documents, il en facilite la mise à jour et évite la multiplication de « notes papier ». Le premier bénéfice à attendre de l'intranet est un gain de temps : un intranet bien conçu améliore sensiblement la productivité des services.

En outre, dans un contexte de « papy-boom » avec plus de dix départs en retraite dans les deux ans à venir, il est important de prévoir le transfert de connaissances en mettant à disposition des nouveaux venus les informations permettant une continuité dans le travail engagé.

4. Les atouts et les contraintes

4.1. Un management participatif

Une formation au management a été suivie par une vingtaine de personnes du SCD, administratifs et personnels de bibliothèque de catégories A, B et C en position d'encadrement ou de conduite de projet. Elle a instauré au sein du SCD un management différent, plus décentralisé, plus participatif. Les méthodes de travail s'en sont trouvées modifiées, les échanges entre services se sont développés, on a produit, diffusé et échangé plus de documents, sans avoir toujours à sa disposition les outils adaptés à ce nouveau mode de fonctionnement. Dans ce contexte le futur intranet me semble être outil indispensable et très attendu.

4.2. Un SCD soucieux de la communication

Si les fonctions de communication existent naturellement au sein des organisations, et les bibliothèques n'échappent pas à cette règle, rares sont les SCD qui ont ce souci de la communication au point d'en faire une fonction à part entière. La communication interne, lorsqu'elle existe, semble souffrir d'un déficit de moyens et d'un flou concernant ses objectifs et son rattachement au sein des organisations publiques. Ce n'est pas le cas du SCD Lyon 1 qui a mis en place en 2004 une mission communication : une fiche de poste définit les deux grands volets de la communication – la communication externe et la communication interne - et précise l'inventaire des activités liées à ce poste avec notamment pour la communication interne, la conception et mise en place d'outils adaptés : intranet, feuilles d'information... Le chargé de communication dépend du directeur du SCD et participe à l'équipe de direction. Ce positionnement bien identifiable dans l'organigramme atteste de l'importance accordée à cette mission et donne au futur intranet une solide assise.

4.3. Une démarche qualité engagée

Améliorer et développer les services au public est un des axes du contrat quadriennal du SCD. Une société consultante, la société Syntonie, a été sollicitée par le SCD en 2005 pour accompagner le personnel dans cette démarche ; il s'agissait plus précisément d'améliorer les services au public. Le rapport de Patrice Bourlon¹⁰, issu de cette année de travail préconise « *la création d'un outil, une sorte de base de connaissances, orientée spécifiquement vers un usage en situation d'accueil. Cet outil devrait être accessible sur l'intranet du SCD et pouvoir être mis à jour de façon décentralisée par les détenteurs/gestionnaires de l'information. Sur cette base, poursuit P Bourlon, il appartiendra ensuite au SCD de concevoir et créer l'outil intranet répondant à ces besoins* ».

La démarche qualité exige en effet des outils adaptés, des outils qui seront nécessairement utilisés par la totalité du personnel dans ses activités de service public, que ce soit au poste de prêt ou au poste de renseignement. Ainsi elle devient un formidable levier pour l'intranet.

4.4. Un SCD « éclaté », des bibliothécaires de plus en plus mobiles

Le SCD Lyon 1, nous l'avons vu, compte à ce jour sept bibliothèques ; chacune d'entre elles accueille du public, prête des ouvrages, forme ses étudiants. Il est important que dans chacune de ces structures, les mêmes procédures, les mêmes « règles » soient appliquées. En outre, une même personne est amenée à travailler sur plusieurs postes : son poste personnel pour le travail interne, un poste de service public lorsqu'il se trouve au prêt ou sur un poste de renseignement bibliographique ; cela dans « sa » bibliothèque de rattachement ou éventuellement dans une annexe.

¹⁰ Bourlon, Patrice. Démarche qualité accueil : synthèse des propositions, Syntonie, le 6 mai 2005. [Documents de travail interne].

Il faut ajouter à cela que la réorganisation fonctionnelle du SCD et la création dans ce cadre de missions transversales (pour des fonctions liées à l'informatique, à la formation des usagers ou à la communication) a engendré une plus grande mobilité des personnels : ainsi, certains d'entre nous bien que rattachés à un site précis ont fréquemment des réunions de travail sur un autre site et sont de plus souvent amenés à se déplacer. Dans ce contexte où l'on favorise une culture de service plutôt qu'une culture de territoire, il devient nécessaire que chaque membre du personnel ait accès rapidement, à tout instant, et quel que soit l'endroit où il se situe à la même information et aux mêmes outils. C'est ce qui rend l'intranet à ce jour incontournable et urgent.

4.5. Des pratiques informatiques hétéroclites

A l'heure où se diffusent les intranets de troisième génération, il convient de s'interroger sur la maîtrise des outils informatiques par les différentes catégories de personnel. Aucune étude sur cette question n'ayant été faite au SCD Lyon 1, je me contenterai donc de quelques remarques fondées sur mes propres observations, l'intérêt étant simplement de nous sensibiliser à cette question.

De sérieux efforts ont été faits par le SCD concernant l'équipement informatique. Les agents de catégorie A et B ont tous un poste informatique personnel et les magasiniers ont un poste pour deux (exceptionnellement pour trois). Chaque agent a sa propre session de travail et un compte de messagerie personnel.

Concernant les usages, mes fonctions à la bibliothèque de sciences puis plus récemment à la bibliothèque de santé, m'ont permis de faire des observations intéressantes :

- la consultation du Web semble maîtrisée par la majorité des personnels.
- l'usage de la messagerie se renforce, la totalité du personnel a reçu une formation au client de messagerie Outlook.
- le serveur de fichiers Roméo, basé au Centre de ressource informatique de l'UCBL a rendu possible le partage de fichier et le travail collaboratif s'est depuis un an considérablement développé.

- plusieurs forums thématiques ont vu le jour en 2005. En BU Sciences, un forum sur le projet de réhabilitation du bâtiment et un forum sur les questions de service public ; en BU Santé, un forum sur l'aménagement des espaces de lecture.

Ces éléments encourageants ne doivent toutefois pas masquer des disparités assez importantes concernant ces usages car si certains agents sont très à l'aise avec la plupart des outils informatiques, certains autres (plus rares) n'ouvrent jamais leur messagerie et ne savent pas créer un document sous Microsoft Word. Plusieurs maîtrisent mal certaines fonctions comme l'envoi de documents attachés, ou la gestion de leurs fichiers. Quant au travail collaboratif, il a concerné essentiellement les personnels de catégorie A et B et le forum, pour clore, n'est pas investi de manière homogène par toutes les catégories de personnels.

Ainsi, la fracture numérique ne serait peut être pas totalement absente de nos établissements, des craintes et des blocages existent et sont un frein à de bonnes pratiques informatiques. Si l'on veut mettre en place un intranet qui fédère, il faut être conscient de ces blocages. Il conviendra de concevoir un intranet simple dans sa structure et dans son organisation, d'accentuer les actions de formation pour amener les personnels à s'approprier cet outil et ne pas perdre de vue que l'intranet doit être conçu pour ceux qui vont l'utiliser.

4.6. Un contexte technique mouvant

L'intranet du SCD, nous l'avons vu, devra nécessairement s'insérer dans un environnement informatique particulier, celui du SCD d'abord, celui de l'université ensuite, un environnement qui se construit, dans lequel tout est mouvant, en cours d'élaboration. Beaucoup d'incertitudes demeurent et il est vrai que ce contexte compliqué n'est, à priori, pas très engageant : les partenaires sont multiples, les choix parfois plus politiques que techniques. Les informations sont souvent fluctuantes, voire contradictoires.

Pourtant, cette situation complexe peut se révéler prometteuse : car au lieu de s'adapter à un outil préexistant, la possibilité est donnée au SCD de construire un

intranet « sur mesure » et véritablement adapté à ses propres exigences. Il est même envisagé que les fonctions collaboratives mises en œuvre pour l'intranet de la bibliothèque au sein du portail documentaire puissent être étendues à d'autres composantes, voire à l'ensemble de l'Université. L'intranet du SCD deviendrait ainsi un intranet « pilote » pouvant être modélisé pour d'autres services.

Partie 3 : d'autres établissements, d'autres intranets

Si les sites Web sont, par essence, visibles et observables par tout un chacun, il n'en est pas de même des intranets qui ne sont accessibles qu'à la communauté qu'ils desservent. Pourtant cette phase de *Benchmarking* qui permet d'observer et de comparer plusieurs intranets me semblait importante pour mener à terme et au mieux mon projet au SCD Lyon 1. Je me suis donc intéressée à trois intranets :

- l'intranet d'une bibliothèque, la BnF
- l'intranet d'une grande école, l'ENSSIB
- l'intranet d'une entreprise, Volvo-Trucks.

J'étais consciente de faire une sélection peu orthodoxe et je craignais que ces exemples soient éloignés de mon projet d'intranet pour le SCD (public de 75 personnes pour le SCD, 3 000 personnes pour l'intranet BnF et de 80 000 personnes pour l'intranet de Volvo-Trucks !). Pourtant, l'occasion m'était donnée de ne pas me cantonner aux sites institutionnels de bibliothèques et de voir d'autres intranets dans d'autres structures, j'étais curieuse de ce que je pourrais y découvrir !

Pour mener à bien ce travail, je me suis aidée d'une grille d'observation. Cette méthode m'a permis de comparer ces trois intranets sur des critères similaires, et choisis en fonction de préoccupations inhérentes à mon projet. Loin d'être

exhaustive, cette comparaison n'est qu'une approche tout à fait limitée et partielle de ces trois intranets.

Grille d'observation :

Quel type d'intranet / dans quel type d'établissement ?

Ergonomie de la page d'accueil

Caractéristiques techniques : site web, plate forme collaborative, CMS etc.

Public desservi : type de public, volumétrie

Mode de recherche : moteur de recherche, classement arborescent, etc.

Organisation de la production : centralisation, décentralisation etc.

Gestion des droits

Rattachement hiérarchique : services informatiques, services communication, direction ?

1. Biblionautes, l'intranet de la BnF



Biblionautes est un intranet fondé sur les technologies du Web, essentiellement statique, avec quelques applications dynamiques très spécifiques. Accessible sur tous les postes internes, il s'affiche par défaut au lancement du poste. C'est un outil de travail, d'échanges et de diffusion d'informations. Très fourni au niveau des contenus, il offre aussi des outils et des services.

En 1998, à l'ouverture du site de Tolbiac, un mouvement de grève du personnel met en lumière un problème de communication interne. La création d'un intranet est préconisée. Géré par le Service de coordination Internet, il prend le nom de « Biblionautes ». A l'origine il est essentiellement dévolu à la messagerie et à la publication des consignes. Aujourd'hui, Biblionautes, véritable outil de référence au sein de la BnF, est co-piloté par deux services : la Mission de communication interne et le Service coordination Internet. Vingt correspondants assurent la mise à jour des informations et un comité éditorial oriente la politique éditoriale et graphique du site. Biblionautes devra sans doute suivre l'évolution des intranets et évoluer vers un « portail métiers » privilégiant ainsi l'accès à des services et à des outils pour mieux répondre aux besoins des agents de la BnF.

2. PASSERELLE l'intranet de l'Enssib



Passerelle, l'intranet de l'ENSSIB a pour vocation de desservir l'ensemble des personnels, enseignants et étudiants de l'Enssib. Passerelle est accessible, après authentification, de tout poste relié à l'internet. C'est un outil essentiellement collaboratif, développé sous Microsoft SharePoint Portal Server ® qui permet de communiquer et d'échanger.

Passerelle est structuré en trois grands espaces :

- l'espace commun : pour les outils de travail et d'information
- l'espace recherche (interne et externe)
- l'espace formations, devenu récemment *portails formations*

L'espace recherche et l'espace commun dépendent du service communication, l'espace formations dépend du service des TICE (Technologie de l'information et de la communication pour l'enseignement)

La migration vers la version 2003 de SharePoint devrait s'accompagner d'une véritable politique éditoriale et d'une décentralisation de la gestion des contenus. Il est attendu dans cette nouvelle version de Passerelle, au niveau des TICE, une gestion très fine des accès.

3. L'intranet de Volvo-trucks



L'intranet de Volvo-trucks s'adresse à l'ensemble du personnel du groupe Volvo-Volvo soit environ 80 000 personnes. Il est accessible après identification de tout le réseau internet. Il se compose d'un intranet général et d'intranets spécifiques pour chacune des cinq entités.

C'est un site basé sur les technologies du web. Il propose des contenus (actualités documents institutionnels, organigrammes, procédures, normes, indicateurs de suivi de l'activité, etc.) et des outils (forum – audio conférence « net meeting », gestion de son temps de travail et de ses congés)

La messagerie et les fonctions collaboratives sont sur des applications différentes et ne sont pas véritablement intégrées à l'intranet. C'est un site essentiellement en anglais (sauf la partie Volvo trucks qui est traduite).

L'intranet de Volvo-Trucks est un intranet géré par les services informatiques pour la partie technique et par le service communication pour la partie rédactionnelle. C'est un site institutionnel, fortement centralisé.

4. Synthèse des trois intranets

Avant même de s'intéresser aux contenus et aux fonctionnalités, la simple observation de la page d'accueil de chacun de ces intranets est instructive : le site de la BnF comme celui de Volvo-Trucks, qui sont des intranets à forts contenus informatifs, révèlent une ergonomie particulièrement soignée : malgré l'abondance d'informations, la présentation est claire, il y a des illustrations et le tout est organisé de manière sobre et agréable.

Tout en étant consciente que ces deux sites dépendent de grosses structures, dotées de moyens financiers difficilement comparables à ceux dont le SCD pourra disposer pour son intranet, je reste persuadée que des efforts doivent absolument être déployés par le SCD Lyon 1 pour que les questions d'ergonomie soient correctement considérées. Il conviendra donc d'attacher une attention toute particulière à la page d'accueil, à sa structuration, à la navigation, à la charte graphique, et à tous les éléments de présentation ; car l'agrément d'un site est le premier garant de sa capacité de fidélisation. Le succès de Biblionautes ou de l'intranet de Volvo-Trucks s'explique aussi par l'ergonomie qui y est déployée.

En second lieu, je dirais que chacun de ces trois intranets est en parfaite adéquation avec la structure qu'il représente :

- Volvo-Trucks dont le management est pyramidal, a développé un intranet strictement institutionnel et centralisé
- L'ENSSIB, grand établissement d'enseignement supérieur, qui a une vocation pédagogique, a développé un intranet essentiellement collaboratif
- La BnF, haut lieu du savoir et de la connaissance, a développé Biblionautes, véritable base de connaissance professionnelle, un intranet fortement informatif

Ainsi, le futur intranet du SCD Lyon 1 devra trouver sa propre identité, en harmonie avec sa base. Car un intranet n'est pas un produit fini qui s'achèterait comme on achète un logiciel, un intranet ne se « plaque » pas à partir d'un modèle, mais se construit et s'élabore à force de réflexion, à partir de l'existant et en adéquation avec sa structure.

Pour finir, je suis frappée de constater que deux de ces intranets portent un nom : Passerelle pour l'Enssib et Biblionauts pour la BnF, deux noms évocateurs, chargés de sens. L'intranet de Volvo-Trucks, lui, ne s'appelle pas, il est un outil de la direction pour communiquer les axes de sa politique à ses 80 000 intranauts, de la même manière qu'une messagerie est un outil de communication entre les personnes (a-t-on déjà donné un nom à une messagerie ?) Nommer un intranet c'est s'en emparer, se l'approprier et le faire vivre.

Ainsi, cette brève analyse me confirme dans la singularité de chaque projet qui doit intégrer de nombreux éléments de contexte afin d'aboutir chaque fois à la construction d'un intranet spécifique.

Partie 4 : Analyse des besoins

1. Méthodologie

Pour effectuer ce travail d'analyse des besoins, j'ai tout d'abord envisagé de réaliser une enquête auprès du personnel, afin de cerner au plus près ses besoins ; il me semblait en effet primordial qu'un intranet contienne toutes les informations utiles au personnel et qu'il corresponde parfaitement à ses besoins et à ses attentes. Sans remettre en cause cet objectif, plusieurs facteurs m'ont contrainte à abandonner ce projet:

Une enquête sérieuse et exploitable nécessite un investissement en temps important : il faut concevoir le questionnaire, le tester, le diffuser puis l'exploiter. Le temps imparti pour ce travail ne me permettait pas de m'engager dans un travail de cette ampleur. Par ailleurs, le personnel du SCD Lyon a été largement invité à s'exprimer sur ses besoins, que ce soit pour l'élaboration des fiches de poste, dans le cadre de la démarche qualité accueil ou lors de la présence d'élèves conservateurs qui ont souvent réalisé des enquêtes ou des entretiens sur les

questions d'organisation ou de communication au sein du SCD Lyon 1. Je craignais qu'une nouvelle sollicitation ne finisse par « agacer » le personnel et ne nuise finalement au projet. J'ai donc décidé d'exploiter au maximum les nombreux documents produits en interne qui étaient à ma disposition :

- les rapports d'activité et contrats d'établissements du SCD¹¹
- le travail de Marie Smouts sur la communication interne au SCD Lyon1¹² dans lequel elle mentionne l'intérêt d'un intranet pour le SCD. La partie «*Rubriques et contenus préconisés*» alimentera tout particulièrement la quatrième partie de mon travail sur l'analyse des besoins
- les différents documents de travail élaborés en 2003, dans le cadre d'une réflexion sur l'organisation et le management du SCD, avec l'aide d'un consultant, la société Grand-Format¹³. J'ai puisé dans ces nombreux documents des informations qui m'ont permis une meilleure compréhension du SCD et ont été très riches pour mon sujet
- le document de synthèse élaboré dans le cadre de la démarche qualité, en avril 2005 par Patrice Bourlon de la Société Syntonie¹⁴ : cette étude centrée sur l'accueil et l'amélioration des services au public, met en lumière les lacunes et les besoins en matière de communication interne
- le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) du Portail Documentaire de l'UCBL, réalisé par la société Six et Dix¹⁵ a alimenté ma réflexion pour la partie technique. Le chapitre « Fonctions collaboratives » de

¹¹ Documents disponible sur : <http://bu.univ-lyon1.fr>. (consulté le 15/06/05)

¹² Smouts, Marie. La communication interne en bibliothèques : l'exemple du SCD de l'université Lyon 1. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur de bibliothèque. Lyon, Essib, 2003.

¹³ Chauvet, André (Société Grand-Format). Réflexion sur l'organisation et l'évolution du SCD. [documents internes], 2003.

¹⁴ Bourlon, Patrice. Démarche qualité accueil : analyse de l'existant et recueil des besoins, 2005.

¹⁵ Six et dix. Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) du Portail Documentaire de l'UCBL. [Document de travail interne]. Août 2005

ce document intègre d'ailleurs un certain nombre d'éléments de réflexion issus de mon projet professionnel

- le travail réalisé par Cécile Garnier, élève bibliothécaire en stage à la BU santé en février 2005 : il s'agit d'un « inventaire » des informations, des documents et des outils indispensables pour offrir au public un service de renseignements de qualité

Pour compléter, une réunion de travail avec la Direction des affaires générales (DAG) du SCD m'a permis de recueillir les besoins spécifiques des personnels administratifs. Il me paraissait important de bien prendre en compte l'utilisation d'applications informatiques particulières comme Nabuco ou Harpège.

Par ailleurs, plusieurs échanges avec le responsable du Système d'information du SCD et une réunion de travail rassemblant les responsables de chacune des bibliothèques Sciences et Santé, le responsable administratif, le responsable informatique et l'informaticien m'ont permis de présenter mon travail et de compléter le recensement des besoins.

Enfin je n'ai pu faire abstraction de ma propre perception du SCD, perception nécessairement subjective et partielle, mais qui est la base de mon engagement professionnel et me guide dans ce travail.

2. L'intranet pour qui ?

Définir l'intranet, c'est d'abord cerner son public, ses futurs utilisateurs. L'intranet du SCD a vocation à servir l'ensemble des agents du SCD - soit soixante quinze personnes environ- administratifs, conservateurs, bibliothécaires et magasiniers. Ne sont pas concernés les autres personnels de l'université, les enseignants et les étudiants.

Ce public « SCD », facilement identifiable, car captif par définition, n'est pas pour autant un public homogène : divers dans ses besoins, dans sa capacité à assimiler

un nouvel équipement, ou dans son aisance avec l'outil informatique, il n'est pas facile de prévoir la façon dont il va s'approprier cet outil. Il faudra veiller à ce que le futur intranet soit simple dans sa conception et lisible dans son architecture pour donner à chacun la possibilité de l'utiliser au mieux de ses possibilités.

3. L'intranet pour quoi faire ? Les besoins

Une bonne identification des besoins au début du projet, semble être un gage de sa réussite. Sans anticiper sur les outils ou les solutions permettant de les satisfaire, il m'a paru important, dans un premier temps de lister de la manière la plus exhaustive possible l'ensemble de ces besoins. J'ai ainsi déterminé, pour la clarté de ce travail, trois aspects spécifiques de l'intranet : l'intranet pour informer (ou pour s'informer), l'intranet pour collaborer et l'intranet pour communiquer. Cette organisation étant purement intellectuelle, il faudra ultérieurement mener une réflexion sur l'organisation de l'information et des outils de l'intranet et sur la structuration de sa page d'accueil.

3.1. L'intranet pour (s')informer

L'intranet devra rassembler toutes les informations utiles au personnel dans l'exercice de ses missions et pour se situer dans son environnement de travail. C'est l'intranet comme outil de communication, qu'il s'agisse de la communication descendante ou ascendante.

J'ai adopté, pour faciliter la présentation de cet inventaire de contenus, un classement alphabétique qui n'anticipe en aucune manière l'affichage final de l'information.

Actualités

- nouveautés, nouveaux services, actualités sur la vie du SCD
- informations ponctuelles sur un problème (panne d'un serveur, modifications d'accès, etc.)

- informations sur un nouveau document mis en ligne ou modifié.
- articles de presses sur l'université, le SCD...

Administration SCD

- organigrammes
- rapports d'activité
- règlement intérieur
- conseils (conseil de la Documentation, CPE, CCP..)
- directives
- budget
- contrat quadriennal
- notes de service SCD
- note de service UCBL

Collections

- plan de développement des collections
- plans de classement
- consignes équipement
- récolement

Communication

- charte graphique
- modèles de documents (affiches, PowerPoint, feuilles de style, etc.)
- base d'images et de photos pour l'intranet ou pour le web

Compte rendus de réunions

- réunion de direction
- réunions de sections
- réunion de pôles
- réunions des groupes de travail

Formation des utilisateurs

- planning des formations
- ressources pédagogiques pour le formateur
- maquettes des formations
- compte rendus des réunions de formation

Formation du personnel

- concours
- vacances de poste
- plan de formation
- auto-formation
- remboursement frais de missions
- informations professionnelles : salons, congrès

Groupes de travail

- démarche qualité
- management
- réhabilitation BU Sciences
- système d'information

Informatique

- charte informatique
- localisation et identification des ordinateurs
- comptes et sessions (personnel, étudiants, invités,)
- codes d'accès pour la documentation électronique
- maintenance et dépannage

Logistique SCD

- matériel informatique
- matériel de reprographie
- photocopieurs
- système antivols
- téléphone - fax
- courrier
- clés – badges – cartes parking
- fourniture de bureau
- tri sélectif
- sécurité bâtiment, plans d'évacuation
- bâtiments (ascenseur, coupure d'eau, éclairage, électricité, sanitaires, chauffage, petits travaux)

Pratique

- téléphone : mode d'emploi

- annuaires téléphoniques (SCD, Université, extérieur...)
- trombinoscope
- absences du personnel au quotidien
- calendriers - horaires des BU
- plannings des personnels
- planning annuel des activités du SCD
- réservation de salles
- réservation de matériel (procédures et planning)

Renseignement bibliographique

- guides de recherche sur les bases de données
- guide de recherche sur internet
- guide de recherche sur les catalogues de bibliothèque internet
- favoris par discipline
- documentation électronique : désabonnements, nouveautés, produits en test
- négociations Couperin
- veille documentaire

Ressources humaines / Personnel

- statuts des personnels
- règlement intérieur à l'usage des personnels
- textes juridiques fondamentaux
- référentiel métiers
- fiches de postes génériques
- guide de l'entretien annuel
- gestion de congés
- guide du nouvel arrivant (destiné au nouvel arrivant)
- accueil d'une nouvelle personne dans un service (destiné au chef de service)
- kit de survie pour transmission de poste
- santé social loisirs

Service public

- charte de service public
- procédures de service public (accueil personnalisé, accueil téléphonique, inscriptions d'un lecteur, cartes perdues, tarification, remboursement des livres)

perdus, dépôt des thèses, demande de PEB, quitus, objets trouvés, photocopies, reprographie...)

- plans des salles (services et collections)
- plans de classement des documents
- planning de service public
- services des BU : horaires, accès, conditions
- accueil des personnes handicapées

Statistiques

- ESGBU
- enquêtes
- indicateurs

3.2. L'intranet pour partager

Le développement du travail transversal et la multiplication des groupes de travail a créé de nouveaux besoins, en matière de travail collaboratif, dont voici l'inventaire :

- travailler ensemble sur des documents, pouvoir les enrichir ou les modifier à plusieurs (après validation dans certains cas)
- déposer des documents dans une arborescence (classement) avec indexation du document déposé (description)
- pouvoir gérer la date de modification ou de mise à jour de tout ou partie des documents, gérer des versions (check in / check out)
- avoir un circuit de validation simple d'un document : dépôt d'un document, puis validation par une personne habilitée avant diffusion au reste de la communauté
- possibilités d'alertes automatiques sur les dernières mises à jour,
- possibilités de stockage dans différents formats : formats natifs pour les documents vivants, format image type pdf pour les documents n'ayant pas vocation à être modifiés
- planifier des réunions en connaissant les disponibilités (ou indisponibilités) de chacun des personnels

- avoir connaissance au jour le jour des présences / absences des personnels (particulièrement pour le standard téléphonique ou les postes de service public)
- avoir une vision globale sur l'année universitaire, des événements importants du SCD (dates des conseils, récolement, voyages, ESGBU, formations internes de grande envergure, expositions, etc.)
- personnalisation de son agenda
- réserver un matériel (vidéo-projecteur ou ordinateur portable)
- pouvoir faire un suivi de ses demandes (réponse en ligne)
- lancer ou répondre à une enquête en ligne

3.3. L'intranet pour communiquer

En matière de communication, les besoins se sont également précisés :

- rechercher une personne sur un ou plusieurs annuaires (SCD UCBL ou extérieure) par son nom, au moyen d'un moteur de recherche unique
- visualiser et imprimer l'annuaire des personnels SCD dans son ensemble ou par service (BU sciences, BU santé, etc.).
- afficher et imprimer un trombinoscope
- communiquer par messagerie avec une ou plusieurs personnes
- diffuser selon un rythme défini, des informations ciblées
- diffuser des informations en masse par mèl, à des groupes déterminés.
- constituer à partir d'un annuaire, des groupes SCD, UCBL, extérieurs et des groupes « mixtes »
- constituer des groupes, à partir d'une requête sur Harpège ou sur Apogée
- activer les fonctions de publipostage, avec impression d'étiquettes ou d'enveloppes, pour une diffusion massive d'information
- pouvoir gérer ses congés et son temps de travail en ligne : demande de congé, ou de récupération, obtenir une réponse, consulter son compte horaires et congé, valider la demande
- pouvoir s'inscrire en ligne à une formation via un formulaire. valider la demande, consulter la réponse

- pouvoir s'exprimer et échanger sur un sujet dans un forum interne
- communiquer de manière interactive avec les enseignants et les chercheurs
- consulter ou publier des petites annonces personnelles

4. Quelles fonctionnalités ?

Après l'approche des contenus, l'approche des fonctionnalités permet d'aborder la question des choix technologiques adaptés et susceptibles de satisfaire les besoins exprimés ci-dessus. Ce sont en fait, pour la plupart les outils « classiques » de tout intranet : un client de messagerie, un annuaire, un forum, un agenda, un moteur de recherche, des FAQ, des outils de gestion de contenu, de partage de documents, des Workflows simples et des outils de mesure. Pour que le système soit simple à installer, à utiliser et à administrer, il est nécessaire de prévoir une concentration des données et des outils au sein d'une interface unique.

4.1. Messageries et annuaires

La messagerie et les annuaires, en particulier l'annuaire de L'UCBL seront bien entendu utilisés. Il devra être possible d'exploiter un annuaire dynamique (connecté à l'annuaire LDAP) avec possibilité d'extraction de données pour activation de la fonction de publipostage dans les logiciels de traitement de texte. Une fonction forum, interne au SCD à des fins d'échanges pourra être utilisée.

4.2. Agenda partagé

Le module intranet devra comporter des fonctionnalités d'agenda partagé qui devra couvrir les besoins « classiques » d'un agenda personnel (fonctionnalités pouvant être assurées par un agenda papier), les besoins de consultation des agendas personnels de tous les personnels du SCD (fonctionnalités de consultation de planning) mais également assurer des fonctionnalités collaboratives permettant

d'alimenter les différents agendas de manière interactive et synchrone en ligne dans l'intranet.

4.3. Fonctions de partage de documents

Dans l'espace de travail collaboratif, un espace partagé, accessible à distance permet de créer, de modifier et d'organiser des documents. Les principales fonctionnalités de l'espace partagé sont :

- l'organisation de répertoires
- la gestion des droits
- l'utilisation de modèles de documents
- l'indexation
- la diffusion sélective selon des groupes préalablement définis

4.4. Fonctions de workflow simple

Le workflow décrit le circuit de validation, les tâches à accomplir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de validation et fournit à chacun des acteurs les informations nécessaires pour la réalisation de sa tâche
Création des procédures et des formulaires de création, de demande et de validation pour :

- demande d'autorisation d'absence
- demande de temps partiel
- demande de frais de mission
- demande de réservation de salles, de matériel
- demande d'inscription aux formations
- formulaire de traitement des incidents informatiques

4.5. Moteur de recherche

Un moteur de recherche devra permettre de procéder à une recherche sur l'ensemble des contenus de l'intranet. Il visera une recherche globale, mais aussi selon des modalités plus précises (par format de fichiers, par date, etc.). Le moteur de recherche du SID devra ignorer les documents intranet SCD.

4.6. Solution d'édition

Les solutions technologiques de type CMS (Content management system) également connues sous l'intitulé WCM (Web content management) permettent de gérer de façon décentralisée des masses d'information très importantes. L'édition en ligne se fait par une interface de saisie simplifiée, elle permet une normalisation et une standardisation des contenus. C'est une technologie qui optimise la recherche d'information par un moteur de recherche. Elle permet une traçabilité des contenus et de l'historique. C'est surtout une application qui permet une gestion décentralisée. Chaque service ou chaque groupe d'utilisateur peut ainsi participer à l'enrichissement de l'intranet qui devient ainsi un outil de travail pour tous, pouvant être administré par tous selon les besoins et les droits. Déjà déployé dans de nombreux établissements K-Sup CMS est l'outil de gestion de contenu qui sera utilisé par l'UCBL.

4.7. Gestion des accès et des droits

Lorsque l'intranet est au cœur de l'organisation et qu'il devient un outil décisionnel, il devient important de prendre en considération les notions de sécurité et de confidentialité. Certaines informations ou applications doivent être accessibles à tout public alors que d'autres sont réservées à un public restreint. La gestion des droits d'accès, en lecture comme en écriture, devient un point essentiel pour certaines informations (dossiers de ressources humaines ou de gestion du

personnel par exemple). Michel Germain dans son ouvrage «*Conduite de projet intranet*»¹⁶, propose une segmentation de cible en fonction du type et du contenu de chaque information.

- diffusion tous publics
- diffusion au management
- diffusion sélective métier
- diffusion géographique
- diffusion par rapport à des fonctions exercées

Il conviendra toutefois, de ne pas multiplier ces accès afin de ne pas en alourdir la gestion.

4.8. Un outil statistique permettant l'analyse de l'audience.

Dès la conception d'un intranet, il est important de mettre en place des fonctionnalités de mesure qui donnent des indications sur la façon dont l'intranet est utilisé. Il est en effet fondamental d'étudier le trafic (analyse des pages visitées et nombre de visites sur une page déterminée) ou sur la navigation (évolution de parcours, chemin de chaque navigation). Les outils statistiques sont le plus souvent de deux ordres :

- ceux qui reposent sur l'analyse des fichiers du serveur
- ceux qui utilisent la technologie de marquage de pages

Quelle que soit la technologie utilisée, un outil statistique permet d'examiner avec précision la façon dont les personnes s'approprient (ou non) l'intranet. C'est véritablement un outil de pilotage qui permet d'orienter et de faire évoluer l'intranet en fonction des besoins et des usages.

¹⁶ Germain, Michel. *Conduite de projet intranet*. Paris, Economica, 2004

Partie 5 : la gestion du projet

« Un projet intranet nécessite la mise en place d'une organisation structurée destinée à orchestrer l'ensemble des processus qui lui sont liés, la définition des rôles et des missions des différents acteurs »¹⁷.

La gestion du projet intranet du SCD s'articulera autour de ces quelques questions :

- Quels sont les moyens à disposition ?
- Qui est impliqué dans ce projet ?
- Quelle est l'organisation à mettre en place ?
- Comment le mettre en œuvre ?

1. Les moyens : financiers, matériels et humains

1.1. Moyens financiers

L'intranet n'ayant pas de budget propre, c'est le budget global du SI qui couvrira les besoins de l'intranet.

1.2. Moyens matériels et techniques

Les moyens techniques sont liés aux choix du SID et du système d'information de l'UCBL. Il semblerait à ce jour que ce soit l'ENT K-Sup qui couvrira l'essentiel des besoins du SCD en matière d'intranet. Il se peut toutefois que des outils spécifiques soient ajoutés. Dans le cahier des clauses techniques particulières, une tranche conditionnelle de l'appel d'offres, relative à la prise en charge de fonctions

¹⁷ Germain, Michel. *Conduite de projet intranet*. Paris : Economica, 2004

collaboratives par le portail documentaire (en particulier pour des fonctions de type workflow), est explicitement mentionnée.

Pour l'aspect matériel, le responsable informatique du SCD prendra en considération les besoins en équipement adaptés aux besoins de cette nouvelle application.

1.3. Moyens humains

Mettre en place et faire vivre un intranet n'est pas seulement une affaire de technique et de budget : cela nécessite des ressources humaines et un investissement en temps de la part de chacun des acteurs, même si c'est avec des moyens humains constants qu'il faudra raisonner.

Dans la perspective de décentralisation qui a été la nôtre, il conviendra de faire en sorte que les activités de l'intranet soient prises en compte dans la charge de travail des contributeurs. Il faudra évaluer, pour chacun, le temps devant être consacré à l'intranet et s'assurer que les personnes pressenties et motivées par le projet aient du temps à lui consacrer. Le groupe de projet a donc intérêt à valider en amont avec la direction les moyens qui sont à sa disposition. Il ne faut pas perdre de vue que le but d'un intranet est de faciliter le travail et non d'alourdir l'organisation : il ne doit en aucun cas mobiliser des forces de travail disproportionnées par rapport aux services attendus.

2. Les acteurs de l'intranet

S'il est vrai que l'intranet nécessite des moyens et des compétences techniques pour être mis en œuvre, il est d'abord un outil d'information et de communication. C'est la raison pour laquelle la réflexion sur l'intranet ne doit pas omettre de définir les acteurs et le rôle de chacun dans ce projet.

2.1. En phase de projet

2.1.1. La question du comité de pilotage

Si pour tout projet de ce type, un comité de pilotage s'impose, la problématique, dans le contexte actuel du SCD, me semble légèrement différente: l'intranet du SCD est un projet qui s'imbrique dans le projet global du Système d'information documentaire. L'intranet n'a pas de budget propre et les solutions techniques envisagées sont totalement dépendantes du système d'information. Il n'y a donc pas nécessité, me semble t il, de mettre en place un comité de pilotage spécifique. La structure en place pour le SI paraît suffisante : ce qui importe, c'est qu'au sein du comité de pilotage du système d'information documentaire, la question de l'intranet soit bien relayée.

2.1.2. Le chef de projet intranet

C'est lui qui initie la démarche et anime l'équipe, il conseille, accompagne, et favorise les initiatives.. Il évalue les usages, informe sa hiérarchie de l'évolution du projet et travaille en lien étroit avec les services informatiques. Il doit encourager les personnes et les services à utiliser l'outil afin de rentrer dans une logique de communication. Le poste de chargé de communication qui m'a été confié me désigne de facto comme le chef de projet intranet.

2.1.3. L'équipe « projet »

La mise en place d'un intranet nécessite de constituer un groupe de travail sur les problématiques spécifiques de l'intranet. L'équipe projet pourrait se composer du chef du projet SI, du chargé de communication, du responsable informatique, des chefs de service, et de collègues représentatifs des différents aspects du métier. Pivot de toute l'organisation, l'équipe projet devra être porteuse de ses valeurs. Elle sera chargée de recueillir les informations en provenance des utilisateurs finaux, d'orienter la réflexion. Elle devra travailler selon plusieurs axes et

notamment les questions d'ergonomie, de charte graphique, d'organisation des contenus et de structuration de la page d'accueil.

2.2. En phase de développement

2.2.1. Le responsable de l'intranet

Le responsable de l'intranet exerce ses fonctions dans le cadre de sa mission de communication et son rôle est davantage celui d'un rédacteur que d'un spécialiste de la technique. Le responsable de l'intranet contrôle en permanence la pertinence et la justesse des informations et veille à une collaboration étroite avec les producteurs de l'information. Il doit avoir une vision d'ensemble, analyser les usages et, en lien avec les services informatiques, envisager d'éventuels développements. C'est le plus souvent au chef du projet intranet que revient cette responsabilité.

2.2.2. Les contributeurs

Chaque personne, de la secrétaire au directeur, en passant par le bibliothécaire chargé du prêt entre bibliothèques ou du responsable du service public, doit pouvoir participer à l'enrichissement de l'intranet et être un contributeur potentiel. L'outil de CMS K-Sup, a l'avantage de permettre une publication d'informations totalement décentralisée et extrêmement simple d'utilisation. Il n'est plus nécessaire de maîtriser un logiciel d'édition de type Dreamweaver, la saisie des informations se faisant par le remplissage de formulaires. Le service informatique ou le service de communication, s'ils restent des acteurs importants, n'ont pas le monopole de l'alimentation de l'intranet. Il conviendra donc de définir, au regard de chaque contenu inventorié, une personne qui de par ses fonctions et ses compétences professionnelles, est capable d'alimenter et de mettre à jour la rubrique de l'intranet qui la concerne.

2.2.3. Les utilisateurs

Tout utilisateur final est acteur de l'intranet : il a un compte ouvert et peut consulter les informations qui s'y trouvent. L'implication des utilisateurs est par conséquent essentielle, car ce sont eux qui utiliseront l'outil au quotidien. Ils sont les mieux placés pour juger de la qualité de l'ergonomie et de l'interface. Un groupe d'un groupe d'utilisateurs, pourra avec profit être impliqué et participer à l'enrichissement de l'intranet en faisant des propositions.

2.2.4. Le service informatique

Il est un partenaire indispensable pour les questions de paramétrage, de gestion de droit et d'administration générale. Il contribue à la réflexion globale sur l'intranet et envisage avec le responsable, les évolutions techniques de l'outil.

2.2.5. La hiérarchie

Dans la mesure où l'intranet est un vecteur de communication, il est fondamental que la hiérarchie s'implique, soutienne le projet, l'annonce à l'ensemble du personnel, évalue les expériences et propose des améliorations de structure.

3. La dynamique d'organisation et de publication

Avant de se lancer dans « l'aventure intranet » le groupe de projet doit mettre en place une stratégie et un circuit éditorial¹⁸. En pratique, il faut s'assurer qu'un certain nombre d'éléments soient définis et validés.

¹⁸ AFNET. Disponible sur : <http://www.afnet.fr> (consulté le 15 septembre 2005)

3.1. La stratégie éditoriale

L'adoption d'une stratégie éditoriale consiste à s'assurer qu'un certain nombre de fonctions soient préalablement définies :

- la ligne éditoriale, les objectifs rédactionnels
- le rubriquage : détail du contenu de chaque rubrique, fréquence de parution
- les gabarits éditoriaux : taille des articles, découpage
- le guide de rédaction : les sujets des contenus rédactionnels
- une évaluation de la charge de travail selon les profils
- une taxinomie : axes et règles de nommage et de catégorisation

3.2. Le circuit éditorial

Définir un circuit éditorial revient à identifier les différents acteurs du circuit.

- qui sont les contributeurs, les producteurs de contenu ?
- qui sont les valideurs de l'information ?
- qui sont les publieurs ?

Dans le cas du SCD Lyon 1, on veillera à ce que chaque service ou mission soit bien représenté dans cette chaîne de publication. Ensuite, dans chaque cas, il faudra établir la liste complète des rôles. Il faudra enfin définir les principaux processus de contribution et de publication.

Il conviendra de constituer un **comité éditorial**, composé de représentants des différents services producteurs, chargé de donner un avis sur les contenus éditoriaux. Le comité éditorial règle les éventuels litiges entre services producteurs d'information, et veille à la cohérence de la ligne éditoriale.

4. Les étapes du projet

Il me paraît prématuré, à ce jour, d'établir un calendrier précis du projet intranet ; en effet, le système d'information documentaire doit d'abord être mis en place au sein du SCD, et la question de la tranche conditionnelle pour la mise en œuvre des fonctions collaboratives dans le portail documentaire, explicitement demandée dans l'appel d'offres sera déterminante.

Cela n'empêche pas néanmoins d'envisager un plan d'action en six étapes :

Les différentes étapes du projet intranet au SCD	Remarques
Préparation du projet contexte, objectifs, enjeux	<i>Le PPP pourra servir de base pour ces deux étapes</i>
Faisabilité ressources disponibles, identification des besoins, définition des solutions	
Choix d'une solution	<i>Selon l'appel d'offre septembre 2006 au plus tard</i>
Organiser la réalisation les étapes, les acteurs, planning, calendrier	<i>Prévoir 6 mois à partir de l'étape précédente</i>
Réalisation du projet Coordination des différents prestataires, contrôle des tâches, des délais	
Evaluation du projet	<i>Tout au long de la mise en place et en fin de projet.</i>

5. Conduire le changement

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

5.1. Communiquer

La mise en place de l'intranet sera fondée sur le dialogue et la concertation. Dès le début, dans la phase d'expression des besoins, puis tout au long du projet, l'implication de l'ensemble du personnel est essentielle.

Il faudra tout d'abord communiquer auprès des futurs utilisateurs, en leur expliquant ce qui va changer, et quels seront les contraintes et les bénéfices de ce changement : ce sont eux qui utiliseront l'outil au quotidien, ils pourront être invités à se prononcer sur la qualité de l'ergonomie et de l'interface.

Les acteurs du projet devront plus particulièrement être informés de chaque avancée et de chaque problématique. Ils devront être associés aux démonstrations afin de recueillir leurs remarques et les impliquer dans la validation des étapes. Pour standardiser une application, il faut un enjeu métier et la recherche de consensus est essentielle.

Afin d'éviter tout malentendu (on entend parfois dire que l'intranet « tue la communication »), et pour que la dimension humaine du projet ne soit pas écartée, il faudra veiller à ce que la communication autour du projet intranet, ne soit pas

exclusivement électronique et virtuelle. Les méthodes de conduite du projet devront intégrer divers canaux d'information et éviter de n'utiliser que le mail ; il faudra penser à communiquer sur le projet lors des réunions de service pour informer de vive voix de l'avancée des travaux. De manière plus informelle, il est important de *parler* de ce projet et d'échanger des idées autour.

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

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

5.2. Former

Dans son article « Enjeux et perspectives d'un intranet en ressources humaines »¹⁹ Nadège Gunia fait remarquer qu'un des risques majeurs de l'intranet est une « sous utilisation », voire un rejet qui peut avoir pour cause un manque d'intérêt ou un manque de compétence. En effet même si l'intranet est un outil relativement simple à utiliser, c'est un outil nouveau et qui peut dérouter au moment de sa mise en œuvre. Ceci est d'autant plus important que l'introduction d'une nouvelle technologie dans une organisation peut aisément devenir une source de clivage entre ceux maîtrisant la technologie et les autres.

Il convient donc d'attacher une attention particulière à la formation de tout le personnel susceptible de l'utiliser. On ne se contentera pas d'une seule formation

¹⁹Gunia, Nadège. .Enjeux et perspectives d'un intranet en ressources humaines. Disponible sur : <http://www.univ-tlse1.fr/lirhe/publications/notes/369-02.pdf>. (consulté le 11/09/05)

mais on prévoira un « mini plan de formation », étalé dans le temps et selon les compétences de chacun.

- Une première séance de formation permettra une présentation générale de l'outil à l'ensemble du personnel
- Une deuxième séance, après quelques semaines d'utilisation pourra permettre d'en explorer toutes les possibilités

Il faudra inclure également une formation/présentation de l'intranet à tout nouveau personnel intégrant l'établissement

5.3. Evaluer

Dans le cadre d'un projet intranet, l'évaluation tout au long des étapes de conception, de réalisation est une nécessité, imposée par le caractère transversal des applications mises en œuvre. L'évaluation fait partie de la culture de projet.

Conclusion



<http://www.20six.fr/FIBE/archive/2005/05/>

Oui l'intranet favorise la communication, et pas seulement quand il s'agit d'acheter du café !

Pourtant l'intranet n'est pas l'outil magique qui résout tous les problèmes de communication : implanter un intranet est l'occasion de « décortiquer » une organisation, de mettre à plat le fonctionnement et dans sa phase de conception, le développement d'un intranet servirait plutôt de « révélateur » aux problèmes de communication

Concevoir et mettre en œuvre un intranet est un exercice difficile à la croisée, de choix technologiques, de problèmes organisationnels et de facteurs humains. La mise en place de l'intranet au SCD Lyon1 n'échappe pas à cette règle : une parfaite identification des besoins du SCD et l'implication des utilisateurs, dès le début du projet sont des gages de réussites. L'intranet implique une nouvelle façon de travailler, qui nécessite une formation et une sensibilisation de l'ensemble du personnel, déterminantes pour la réussite du projet.

C'est aussi un projet enthousiasmant car il n'y a pas un intranet type, ni un intranet « modèle » ; l'intranet du SCD est un intranet en devenir, à construire ensemble, dans un SCD spécifique, avec ses caractéristiques propres qu'il faudra savoir prendre en compte. Dans ce contexte, la méthodologie adoptée sera décisive.

Les sigles les plus utilisés

APOGEE : Application pour l'organisation et la gestion des étudiants

BVE : Bureau virtuel de l'étudiant

CMS : Content management system (solution de gestion de contenu)

DAG : Direction des Affaires Générales (service administratif du SCD)

DSI : Diffusion sélective de l'information (ou diffusion sur profil)

ENCORA : Environnement Numérique du Campus Ouvert Rhône Alpes

ENT : Environnement numérique de Travail

ESUP : Environnement numérique de travail assurant l'accès aux services pour les étudiants et les personnels de l'Enseignement Supérieur

GED : Gestion Electronique de Documents

HARPEGE Harmonisation de la Gestion des Personnels,.

IRIDOC Initiation à la recherche d'information sur internet

NABUCCO : NOuvelle Approche BUdgétaire et COMptable

SID : Système d'information documentaire

SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

SUDOC : Système universitaire de documentation

TIC : Technologies de l'information et de la communication

TICE Technologies de information et de la communication pour l'enseignement

Bibliographie

1TRANET. *Intranet pour quoi faire ?*

Disponible sur : <http://www.1tranet.com> (consulté le 15/06/05).

AFNetT ASSOCIATION FRANCAISE DES UTILISATEURS DU NET.

Disponible sur : [afnet: http://www.afnet.fr](http://www.afnet.fr). (consulté le 10/09/05).

BEDEL, Anne, ASSOCIATION ADMIROUTES. Guide Intranet : comment mettre en place un intranet dans une administration. Disponible sur : <http://www.admiroutes.asso.fr/espace/intranet/set.htm> (consulté le 15/06/05).

AZAR-EXBRAYAT, Sophie. *Un intranet documentaire au service de l'utilisateur : conception et mise en place*. Documentaliste – Sciences de l'information, 2002, vol. 39, n° 4-5

BELL, Daniel. *Vers la société post-industrielle*. Paris : R. Laffont , 1976

BOCK, Anne-Marie, CHARLES, Evelyne, PEYRE, Françoise, ROUX, Catherine. *Intranet et communication interne dans les bibliothèques*, mémoire de recherche du diplôme de conservateur de bibliothèque. Lyon : ENSSIB, 2004.

BOMBARDE, Sophie. *Intranet pour une communication réussie : outils et pratiques*. Issy les Moulineaux : Stratégies, 2000.

BORDAGE, Stéphane, BROUSSE, Franklin, THEVENON David. *Conduite de projet Web*. Paris : Eyrolles, 2003.

BOURGET, Laurence, HOULETTE, Anne-Marie, MARCHAIS, Gwenaëlle. *L'intranet en bibliothèque*, mémoire de conservateur de bibliothèque, sous la direction de Marie-France PEYRELONG. Lyon : ENSSIB, 2003. 49 p. Disponible sur :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2003-RECH-11-bourget.pdf>

BOURLON, Patrice (Société Syntonie). *Service Commun de la Documentation - Université Claude Bernard Lyon 1, Démarche qualité accueil, Synthèse des propositions*. Mai 2005. (Document de travail consultable au SCD Lyon 1)

DE MIRIBEL, Marielle. *Contribution à la reconnaissance de la fonction communication en bibliothèques : approche théorique et historique : la communication écrite en direction des lecteurs*. Paris : Université Paris 10 – Nanterre, UFR des sciences de la communication et de l'information. Th. Doct. : Sc. Inf.com. : Paris : 1999, 2 volumes.

GERARD, Laurent. *Communication interne : incontournable intranet. Entreprise & carrières*, n° 709, 23 au 29 mars 2004.

GERMAIN, Michel. *Conduite de projet intranet*. Paris : Économica, 2004.

GUNIA, Nadège. *Enjeux et perspectives d'un intranet en ressources humaines*. LIRHE, note n° 369, 2002.

Disponible sur : <http://www.univ-tlse1.fr/lirhe/publications/notes/369-02.pdf> (consulté le 18/05/05)

LENARD Michèle, TOSCA consultant. *Diffuser la documentation via Internet et Intranet : description des serveurs Web associés aux systèmes de gestion documentaire et de bibliothèque*. ADBS éditions, 1998. (Collection Sciences de l'information. Série Recherches et documents)

MAYEUR, Alain. *Les espaces numériques de travail*. Disponible sur : <http://2003.jres.org/actes/paper.84.pdf> (consulté le 10/09/05)

MEAUDRE, Danielle. *La communication interne dans les collectivités territoriales, de l'Intranet aux Social Softwares*. / Colloque du Centre d'Etudes Comparées en Communication Politique et Publique (CECCOPOP) de Paris XII.

Disponible sur : <http://www.univ-paris12.fr/www/labos/ceccopop/>. (consulté le 13/07/05)

MUCCHIELLI, Alex .*La communication interne : les clés d'un renouvellement*. Paris : A. Colin, 2001.

NEVEU, Erik. *Une société de communication ?* Paris : Montchrestien, (clefs / Politique), 2^e éd., 2001.

OBSERVATOIRE DE L' INTRANET

Disponible sur : <http://www.observatoire-intranet.com/> (consulté le 10/09/05)

SIX ET DIX. Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) du Portail Documentaire de l'UCBL. [Document de travail]. Août 2005

SMOUTS, Marie. *La communication interne en bibliothèques : l'exemple du SCD de l'université Lyon 1*, mémoire d'étude du diplôme de conservateur de bibliothèque, sous la direction. de Marie-France Peyrelong. Lyon : Enssib, 2003.

WEBLEMON, Agence conseil en nouvelles technologies. Disponible sur : <http://www.weblemon.com/index.php> (consulté le 10/09/05)

WINKIN Yves. *La Nouvelle Communication* : Paris, Le. Seuil, 2000. (Points. Essais. Sciences humaines)