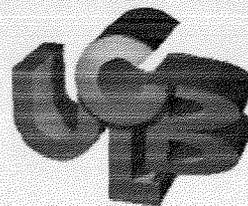


**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**



**Université Claude Bernard Lyon 1
43, boulevard du 11 Novembre 1918
69622 VILLEURBANNE CEDEX**

DESS Ingénierie Documentaire

Rapport de Stage

**Mise en Œuvre d'un système de Groupware
sous Lotus Notes**

Nathalie GROSJEAN-FORNIES

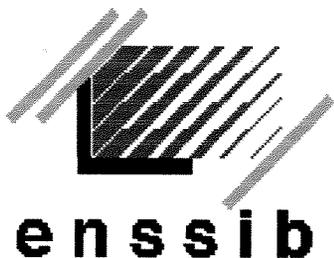
**Sous la direction de
M. Hugues SANIEL
Sous- Directeur,**

CAF de Grenoble

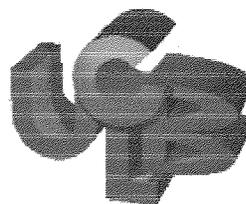
2000



M 2000 ID ST 15



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



**Université Claude Bernard Lyon 1
43, boulevard du 11 Novembre 1918
69622 VILLEURBANNE CEDEX**

DESS Ingénierie Documentaire

Rapport de Stage

**Mise en Œuvre d'un système de Groupware
sous Lotus Notes**

Nathalie GROSJEAN-FORNIES

Sous la direction de
M. Hugues SANIEL
Sous- Directeur,

CAF de Grenoble

2000

RESUME

Dans le cadre du déploiement de la communication électronique, la CAF de Grenoble s'est équipée de l'outil de Groupware, Lotus Notes, afin d'optimiser la gestion des flux d'informations externes et internes.

L'installation des fonctionnalités de messagerie par la communication interpersonnelle, et la communication entre fonction étant finalisée, l'étape suivante est l'étude et la mise en place d'une structure de Groupware et de Workflow . Ce travail se décompose par une analyse de l'existant, une étude des besoins, et une maquette du portail d'accueil.

DESCRIPTEURS

Groupware – Lotus Notes - Portail – Etude - Workflow

ABSTRACT

Within the overall view of the electronic communication, the CAF(case of family benefit) of Grenoble is equipped with the Groupware Utility, Lotus Notes, to optimize the management of the internal and external information flows. The installation of message forwarding features for interpersonal communication, and the communication between function have been finalized. The following step is to study and implement the Groupware and Workflow structure. This work breaks down into an analysis of the existing, a study of needs, and a prototype of gate.

KEYWORDS

Groupware – Lotus Notes – Gate – Study - Workflow

REMERCIEMENTS

*Je souhaite remercier toutes les personnes
qui de près ou de loin m'ont aidée lors de mon stage.*

*En particulier Monsieur Hugues SANIEL, responsable du stage,
pour le temps et le soutien qu'il a pu me consacrer.*

*Madame Anne DURIEU, Administrateur Notes,
pour sa collaboration en la compréhension et l'utilisation de l'outil.*

*Je remercie aussi tous les cadres, et agents de la CAF
d'avoir bien voulu répondre à mes nombreuses questions,
et pour l'aide qu'ils m'ont apportés pour le bon déroulement de cette étude.*

Et également tout le personnel du 6^e étage pour son accueil chaleureux.

Sommaire

Introduction

PARTIE 1 : PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

| | | |
|----------|--|-----------------|
| 1 | <u>LE SYSTÈME DE LA BRANCHE FAMILLE</u> | <u>6</u> |
| 2 | <u>LA CAF DE GRENOBLE.....</u> | <u>7</u> |
| 2.1 | PRÉSENTATION DE LA CAF DE GRENOBLE | 7 |
| 2.2 | ORGANISATION DE LA CAF DE GRENOBLE | 8 |
| 2.2.1 | LE PERSONNEL | 9 |
| 2.2.2 | LES OUTILS INFORMATIQUES ET ARCHITECTURE RÉSEAUX | 12 |

PARTIE 2 : PRESENTATION DU PROJET : MISE EN PLACE DE L'OUTIL LOTUS NOTES A LA CAF DE GRENOBLE

| | | |
|----------|---|------------------|
| 1 | <u>L'HISTORIQUE DU PROJET</u> | <u>15</u> |
| 2 | <u>L'AVANCEMENT DU PROJET</u> | <u>16</u> |
| 3 | <u>L'ENVIRONNEMENT DU PROJET</u> | <u>18</u> |
| 3.1 | MOYEN HUMAIN..... | 18 |
| 3.2 | MOYEN INFORMATIQUE : L'OUTIL LOTUS NOTES VERSION 4.6 | 18 |
| 3.3 | MOYEN ORGANISATIONNEL | 21 |
| 4 | <u>LA DÉMARCHE DU PROJET.....</u> | <u>22</u> |

PARTIE 3 : MISE EN ŒUVRE DU GROUPWARE AVEC LOTUS NOTES

1 L'ÉTUDE DE L'EXISTANT24

1.1 LES SUPPORTS INFORMATIQUES DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE EXISTANTS .24

1.2 LES ÉCHANGES D'INFORMATIONS.....26

1.3 LES INITIATIVES CAF EXTÉRIEURES SUR LOTUS NOTES27

2 L'ÉTUDE DES BESOINS EN MATIÈRE DE GROUPWARE ET WORKFLOW32

2.1 L'ÉTUDE : PRÉPARATION ET DÉROULEMENT32

2.2 BILAN DE L'ÉTUDE DE BESOIN.....34

3 ORGANISATION DES INFORMATIONS SOUS LOTUS NOTES.....35

3.1 PRINCIPES.....35

3.2 PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE36

3.2.1 PRÉSENTATION DE L'ARBORESCENCE36

3.2.2 PRÉSENTATION DE LA PAGE D'ACCUEIL39

3.3 L'ACCÈS ET L'ORGANISATION DES INFORMATIONS.....40

3.3.1 LE CHOIX DES ACCÈS.....41

3.3.2 LE MODULE DE RECHERCHE42

3.3.3 LES DROITS D'ACCÈS SOUS LOTUS NOTES43

3.3.4 CHARTRE DE PRÉSENTATION ET GRAPHIQUE46

4 LE DÉVELOPPEMENT DE BASES DE DOCUMENTS50

4.1 PRINCIPES.....51

4.2 STRUCTURE ET CONTENU51

Conclusion

Bibliographie

Annexes

Introduction

Face aux volumes importants et la complexité des informations émises, diffusées, et utilisées, les sociétés entrent dans l'ère de l'organisation.

En s'affranchissant des contraintes de lieu et de temps, les entreprises cherchent à optimiser la coordination des personnes avec le partage des informations et des connaissances.

Tels sont les objectifs des outils de Groupware, qui apportent des changements dans l'organisation des systèmes d'informations d'un organisme, en améliorant et en développant les processus de travail préexistants.

Si la messagerie constitue souvent une première étape dans cette démarche, elle ne suffit pas pour organiser un travail dit « collaboratif ».

Associer les fonctionnalités complémentaires de Groupware et de Workflow devient incontournable pour intégrer ces changements attendus.

C'est dans le cadre du déploiement d'une telle logique que la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de Grenoble, s'est dotée du logiciel de Groupware, Lotus Notes.

Après une présentation de la CAF et de son environnement, du projet Lotus Notes, nous suivrons la méthodologie appliquée pour mener à bien cette mission, à savoir les différentes analyses préliminaires, l'organisation et la conception de la structure de Groupware.

PARTIE 1 : PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISME

1 Le système de la Branche famille

Créé en 1945, le régime de la sécurité sociale se compose de 4 branches. Trois d'entre elles, versent des prestations destinées à couvrir les risques : maladies, vieillesse et famille. Les URSSAF centralisent le recouvrement de l'ensemble des cotisations sociales.

Chaque branche est pilotée par une caisse nationale chargée de définir la politique générale et de veiller à son équilibre financier ainsi que celui des caisses locales :

| BRANCHE MALADIE | BRANCHE VIEILLESSE | BRANCHE FAMILLE | BRANCHE RECOUVREMENT |
|---|--|--|--|
| Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) | Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) | Caisse Nationale d'Allocation Familiale (CNAF) | Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (AGOSS) |
| Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) | Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) | Caisse d'Allocation Familiale (CAF) | Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF) |

Les caisses locales de sécurité Sociale (CAF, CPAM, URSSAF, CRAM) sont des organismes de droit privé chargés de la gestion d'un service public. Le personnel des Caisses n'est pas soumis au statut de la fonction publique mais salarié de droit privé, régi par une convention collective.

Chaque caisse est autonome mais pas indépendante, c'est-à-dire qu'elle doit respecter les orientations fixées par la Caisse Nationale et, est soumise à une tutelle de l'Etat, par l'intermédiaire des DRASS (Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales).

La mission de service public confiée aux caisses de sécurité sociale impose certaines contraintes afin d'améliorer le service rendu à l'utilisateur. Elles assurent un rôle de mutualité en s'adaptant à l'évolution des demandes des usagers, en assurant l'égalité pour tous les usagers qui doivent bénéficier d'un traitement identique quelque soit leur situation, et la continuité avec l'obligation d'un service minimum maintenu.

Les CAF ont deux missions essentielles :

- Verser les prestations légales, au nombre de 21, qui se divisent en trois grandes catégories : les charges de famille et de naissance, les aides individuelles au logement, les prestations versées aux personnes en situation de précarité,
- Mettre en œuvre une politique d'Action sociale définie par le Conseil d'Administration.

La branche Famille a représentée en 1998 250 milliards de francs versés au titre des Prestations Familiales et 13 milliards de francs pour l'action sociale.

Près de 10 millions d'allocataires ont perçu des prestations familiales pour 1998.

2 La CAF de Grenoble

2.1 Présentation de la CAF de Grenoble

La CAF de Grenoble représente un poids économique de 4,4 milliards de francs, dont 4 milliards de francs de prestations familiales (liées à la famille, au logement, au handicap, à la précarité, à l'isolement), 253 millions consacrés à la politique d'Action Sociale (l'accueil des jeunes enfants, l'accompagnement social, l'animation et la vie sociale, le temps libre, le logement et habitat) et le solde pour la gestion administrative de la CAF.

Le contexte démographique : La population du département de l'Isère est estimée, en 1999, à 1,1 millions d'habitants dont 860 000 résident dans la circonscription de la CAF de Grenoble, soit 79 % de la population, les 21 % restant sont régi par la CAF de Vienne.

Le département se caractérise par une forte croissance démographique +7.5%.

Le contexte social : En 1999 le taux de chômage de l'Isère est inférieur au niveau national soit 11.5%.

Dans ces contextes démographique et social, la CAF de Grenoble gère 156 210 allocataires au 31.12.1999

2.2 Organisation de la CAF de Grenoble

La gestion de la CAF est assurée par :

- un Conseil d'administration, qui constitue l'organe de gestion politique de la caisse.

Il règle, par ses délibérations, les affaires de l'organisme, soit le vote des budgets de la Gestion Administrative et de l'Action Sociale, la définition de la politique d'Action Sociale de l'organisme, l'examen des comptes et la passation des marchés, la nomination du personnel de Direction.

Il comprend 24 membres, représentants de salariés, des employeurs et des travailleurs indépendants, représentants des associations familiales, personnes qualifiées désignées par le préfet de la région, représentants du personnel CAF

- la Direction qui assure le fonctionnement de l'organisme sous le contrôle du Conseil Administratif.

Il est composé d'un directeur, d'un directeur adjoint, un directeur financier, un sous-directeur des prestations et études, un secrétaire général.

2.2.1 Le personnel

Voir Organigramme Annexe n°1

L'effectif de la CAF de Grenoble est en 1999 de 611 salariés répartis en quatre branches d'activités :

- Prestations et études Services,
- Action sociale,
- Administratifs et Techniques,
- Agence Comptable.

Le personnel féminin représente 89,5% des salariés. L'âge moyen est de 40 ans et 9 mois.

La CAF de Grenoble est composée des services suivants :

➤ **Les Services des Prestations Familiales :**

□ Des services prestations :

- Unités de production (UP), au nombre de 10, qui traitent des dossiers des allocataires,
- Groupe de Techniciens Stagiaires (GTS) qui a en charge les « pièces simples » et le traitement des opérations de masse,
- Plate-forme téléphonique,
- Groupe de Répartition et de Traitement (GRT) réceptionne l'ensemble du courrier de la caisse , en assure l'ouverture, la codification et l'archivage des films après traitement par les services,
- Service Accueil et permanences extérieures,
- Service Formation qui prend en charge l'ensemble des formations de techniciens prestations et assure le soutien technique aux services,
- Service des Relations Spécialisées (SRS) qui a en charge certains dossiers particuliers

- Du service Contentieux - Contrôle, dont la tâche est de gérer les dossiers contentieux, de mettre en œuvre le plan annuel « qualité - contrôle », et de traiter les recouvrements à l'amiable,

➤ **Les Services d'Action Sociale :**

- ❑ La Division « Gestion/Prestations » assure le traitement et la liquidation des aides financières octroyées aux familles ou aux organismes
- ❑ La Division « Services et Equipements Sociaux » gère les équipements sociaux dans lesquels la CAF est impliquée. Elle a également la responsabilité des services d'assistances sociales et de conseillères en Economie Sociale et Familiale.
- ❑ La Division « Conseillers Techniques, Interfaces et Missions Innovantes ».
 Les Conseillers Techniques sont chargés de suivre des dispositifs CAF concernant le logement, la petite enfance ou le temps libre.
 Les Assistantes Sociales Interfaces assurent le lien entre le Service Social et les Services Prestations pour la résolution des dossiers complexes.
 Cette division a également en charge la mise en œuvre et le suivi des actions innovantes mises en place par la CAF, et la promotion de la politique d'Action Sociale.

➤ **Les services Administratifs et Techniques :**

- ❑ Le secrétariat de Direction assure le secrétariat du CA et de la direction,
 - ❑ Le service du personnel qui assure la gestion du personnel, la formation professionnelle ainsi que la gestion des accès,
 - ❑ Les services généraux sont responsables de la gestion immobilière, de la reprographie , de la PAO, et de la logistique de la caisse (fournitures de bureaux, entretien des locaux, gestion des marchés, contrats),
- **Le Département Informatique (DI)** assure l'ensemble des fonctions liées aux traitements automatisés de l'information à la maintenance des systèmes et développe des produits informatiques nationaux et locaux avec le :
- ❑ Service Développement,
 - ❑ Service Exploitation, réseau, matériel,
 - ❑ Mission Institutionnelle et Télématique.

- **L'Agence Comptable** est chargée de la tenue de la comptabilité , des opérations de trésorerie, du contrôle des paiements relatifs aux dépenses de fonctionnement et d'investissement des gestions budgétaires, de la vérification des dossiers de prestations familiales et d'action sociale, du recouvrement des créances.

- **Autres Services**
 - ❑ L'attaché de Direction réalise les études demandées par le Directeur et a en charge la communication interne et externe,
 - ❑ Le service de Documentation,
 - ❑ Le Bureau Gestion, Prospection , Etudes et Organisation (BGPEO) propose et éclaire la prise de décision en publiant régulièrement des analyses de gestion ; des études prospectives, des statistiques et des indicateurs relatifs au fonctionnement de la caisse. Il est responsable de la montée en charge et du suivi du contrôle interne et propose soutien et assistance méthodologique aux différents projets et chantiers de la CAF.

2.2.2 Les outils informatiques et architecture réseaux

Les différents outils informatiques de la CAF se répartissent selon les activités, notamment :

➤ La production :

- ❑ CRISTAL, Conception Relationnelle Intégrée du Système de Traitement des Allocataires, C'est le système de gestion des dossiers des allocataires,
- ❑ TIM, SDPV2, Système de suivi des pièces,
- ❑ GED, Gestion Electronique des Documents, gère le stockage et conservation des pièces justificatives,
- ❑ LAD, Lecture Automatisée des Données,
- ❑ TDB, Tableau de Bord
- ❑ SIAS, Système d'Information de l'Action Sociale,
- ❑ ASFR, Allocation de Soutien Familiale Recouvrable,
- ❑ CRATERE, Gestion de la commission de recours à l'amiable
- ❑ EPICEA, Gestion des dossiers en contentieux.

➤ La communication :

- ❑ EDINAT, Système de production de courrier,
- ❑ Les services Télématiques, le Minitel 3615 CAF, les serveur local, le 3614 CAFPRO à destination des partenaires et des assistantes sociales,
- ❑ Les Bornes Interactives,
- ❑ Le site Internet, www.caf.fr,
- ❑ En cours d'élaboration le site Web de la CAF de Grenoble
- ❑ Un Intranet,
- ❑ Une messagerie interne Ms-mail
- ❑ Les outils de Bureautique classiques, Word, Excel, Powerpoint , des outils de PAO

- Le pilotage :
 - ❑ GRH, Gestion des Ressources Humaines, pour l'administration du personnel de la CAF,
 - ❑ SID, Système d'Information Décisionnel,
 - ❑ EPICAF, Edition des Pages d'Information des CAF,

- La sécurité :
 - ❑ PTMF, Poste de Travail Multifonctions

- Autres outils :
 - ❑ G. ECONOMAT, gestion des stocks pour fournitures de bureau
 - ❑ SUPERDOC , Logiciel documentaire

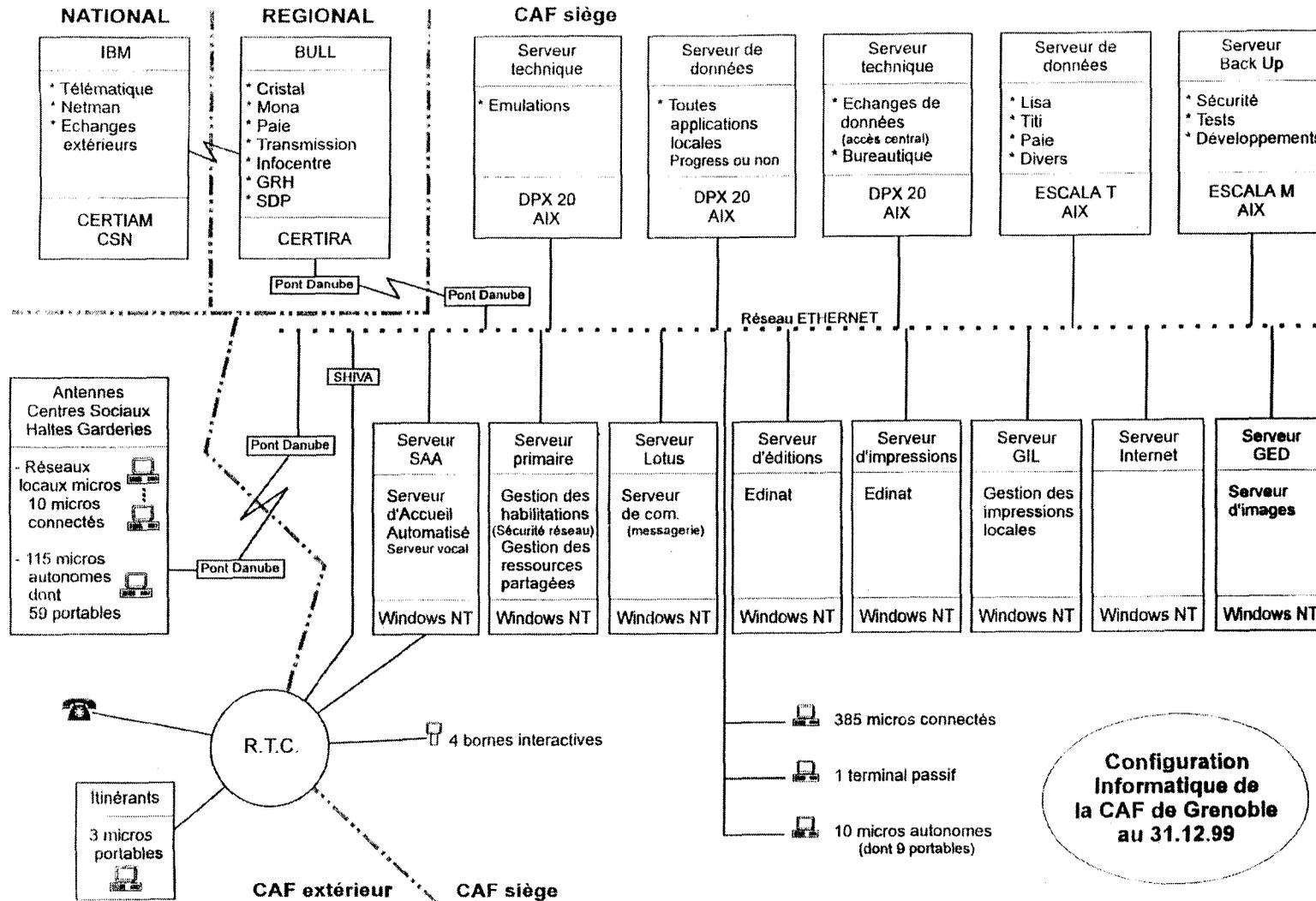
Ces outils permettent une amélioration du service rendu à l'assuré dans une optique de renforcement de la qualité, des gains de productivité ainsi qu'une amélioration des conditions de travail des agents.

Le parc Informatique se compose de 523 postes, unités fixes ou portables (80), sous une configuration Windows NT4.

Concernant l'accès à Internet, 5 accès sont attribués nominativement pour l'ensemble de la caisse compte tenu des nécessités de service, du besoin réel et des exigences en matière de sécurité.

Pour l'architecture du réseau informatique de la CAF de Grenoble se référer au schéma suivant.





PARTIE 2 : PRESENTATION DU PROJET : MISE EN PLACE DE L'OUTIL LOTUS NOTES A LA CAF DE GRENOBLE

1 L'historique du projet

Les modalités de gestion des flux d'informations externes et internes ont connu et connaissent au sein de la branche Famille plusieurs évolutions ces dernières années, au gré des initiatives locales et nationales.

En complément de l'informatique de production et de l'informatique de bureau, il apparaît une informatique dite relationnelle.

Concernant l'information interne et les initiatives pour l'implantation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), on peut citer les actions suivantes :

- l'utilisation de l'outil de messagerie interne MSMAIL,
- l'utilisation du réseau local, J, de la CAF ,avec des répertoires partagés, pour la collecte d'informations nécessaires à l'établissement des tableaux de bord de la CAF,
- l'utilisation du réseau pour mettre à disposition des informations relatives aux prestations , informations générales, listes de partenaires , annuaires téléphoniques,
- expérimentation d'une maquette Intranet.

La mise en place de l'outil de communication LOTUS NOTES est à l'initiative de la CNAF.

Elle est sa priorité en matière de communication électronique interne et externe, elle devient donc celle de l'ensemble du « réseau CAF ».

Dans cette démarche de déploiement de l'outil, chaque CAF gère son propre projet, en partenariat avec les CERTI, Centre Electronique Régional de Traitement de l'Information, et la CNAF.

2 L'avancement du Projet

Depuis le début de l'année, les actions nationales et locales se sont centralisées sur :

- La mise en place de la messagerie, Notes Mail, en lieu et place de MS Mail pour fin 2000, pour une communication entre fonctions d'entreprise, BALF, et une communication interpersonnelle, BALP. Ces communications sont régies par une Charte INFOROUTE de pratique de la messagerie, en état de projet à cette date,
- La création de 11 Boîtes à Lettres Fonctionnelles (BALF), définies et attachées à une fonction de l'organisme CAF, pour un échange interfonctionnel. Ces BALF ont un gestionnaire désigné, et une liste de boîtes personnelles rattachées desservie par avis de distribution, voir *annexe n° 2*,
- La création des Boîtes à Lettres Personnelles (BALP), avec émission et réception de messages dont la gestion (réponses, traitement, classement,...) est personnelle.
- La consultation de bases Documentaires émanant des projets nationaux et spécifiques :
 - ❑ NetCaf Communication, NetCom, réseau des chargés de communication, avec accès réglementé,
 - ❑ NetCaf Direction, NetDir, réseau pour les directeurs, avec accès réglementé,
 - ❑ DocCristal, documentation de recette des versions de l'applicatif,
 - ❑ DocTec, Documentation des techniciens du service des Prestations Familiales,
 - ❑ DocGen, Réseau des Circulaires émises par la CNAF, projet 2^e semestre 2000,
 - ❑ En projet NetCaf Action sociale,...

Liste des bases accessibles à la CAF de Grenoble , Annexe n° 3,

- La création de bases de gestion, collecte du plan d'Equipement Informatique, des bases statistiques, remontée des informations de suivi de la démarche stratégique à la CNAF, via Lotus,
- La création de forums, essentiellement dans le domaine de la gestion informatique,
- L'utilisation de la version 5 de Lotus pour la création et la gestion de documents au format HTML notamment dans la cadre de la gestion d'une offre locale sur le site Internet de la branche famille,
- Le développement d'applications pour la gestion de la télétransmission des certificats de mutation, pour la gestion des produits de dialogue du 3615 CAF, pour la gestion des déclarations des étudiants, pour la gestion de la documentation technique,...

A l'échelon national, le foisonnement récent des initiatives spécifiques pose le problème d'une certaine clarté dans l'ensemble du dispositif à mettre en place et des orientations nationales et locales à prendre.

Chaque projet a tendance à créer ses propres bases documentaires ou forums sans toujours garantir la cohérence d'ensemble ni la normalisation qui serait souhaitable.

3 L'environnement du projet

3.1 Moyen humain

Au premier semestre 2000, environ 40 personnes, essentiellement du personnel d'encadrement, les secrétaires de direction, et la documentation, sont équipés de Lotus Notes.

Fin Juin, 100 personnes, futurs utilisateurs de LOTUS, ont été formées, par une société extérieure, sur le module de messagerie de l'outil.

Fin d'année 2000, l'outil devrait être utilisé à hauteur de 383 licences dans les différents services.

Au sein du personnel de la CAF, il existe de forte disparité de connaissance et de maîtrise au niveau de l'utilisation de Lotus, et de l'approche envers les NTIC, et/ou des outils informatiques.

3.2 Moyen Informatique : l'outil LOTUS NOTES version 4.6

Lotus Notes est un outil de travail collaboratif, qui permet à la fois de communiquer, collaborer et coordonner.

- Communiquer : Lotus Notes est un système de messagerie.
- Coordonner : Il permet aussi de gérer les activités des utilisateurs, par la circulation de formulaires électroniques, et une automatisation des processus administratifs, c'est le *Workflow*.
- Collaborer : Il permet de partager des informations, par le partage de bases de documents, les échanges dans des forums, la mise en commun d'agendas, la gestion des ressources partagés, capitaliser des connaissances, de les diffuser, de les compléter et de prendre des décisions.

Toutes ces informations sont stockées dans des bases de documents.

Une base de documents Notes contient des documents relatifs à un sujet spécifique, avec des vues diverses selon la présentation de l'information désirée.

C'est donc un outil de Groupware, un « collectif », c'est-à-dire un ensemble de technologies qui favorisent le travail en groupe.

Le Groupware permet d'optimiser la gestion interne de l'organisme :

- grâce au développement de la communication locale promue par la messagerie,
- à la disponibilité immédiate de l'information par les bases documentaires,
- à la suppression des contraintes d'espace et de temps,
- à la réduction des coûts,
- renforcer les contacts humains en apportant une synergie dans le travail collaboratif et un fonctionnement multi-utilisateurs,...

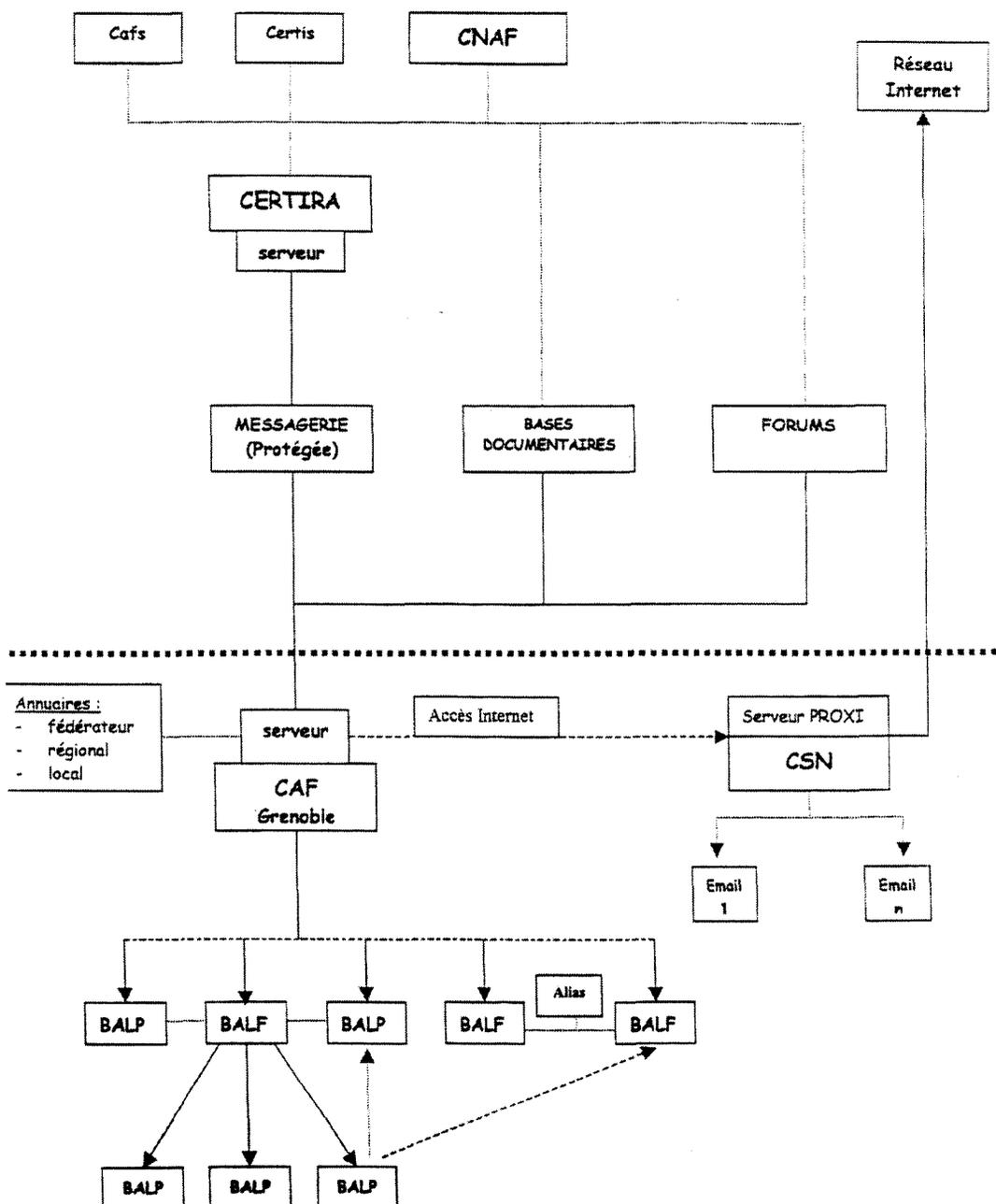
Le Groupware a donc des conséquences en termes :

- de management, avec l'établissement d'une culture de communication électronique,
- d'organisation en formalisant les procédures de travail,
- de gain de temps par une diffusion en temps réel à l'ensemble des agents quel que soit le lieu,
- de gain d'argent par la suppression des supports papier et leurs copies multiples,
- et de gain de place par le stockage personnalisé de l'information sous support informatique et non plus sous réalité physique.

Cette outil, gérant le Groupware et le Workflow, complète les outils de Bureautique individuelle en leur apportant les fonctions de partage et d'échange, sans manipulation technique.

La CAF dispose depuis fin 1999 de son propre serveur local Notes DOMINO 4.63 , sous WIN NT4 SEVER.

ARCHITECTURE GENERALE DU RESEAU LOTUS NOTES.



La version 5 de l'outil est disponible sur le marché.

Afin d'être utilisé par toutes les CAF, cette version doit être validée au niveau national, par la CNAF.

Cette action est en cours, et la validation est prévue pour fin d'année. Il en découlera une extension de la nouvelle version dans les CAF en 2001.

Cependant pour la réalisation du site Web national, et celui propre à chaque CAF, la version 5 de Lotus, et ses fonctions Web est utilisée.

A la CAF de Grenoble, un poste avec accès contrôlé et unique, situé à la documentation, est équipé de cette version.

3.3 Moyen organisationnel

Un groupe de travail national CCC, piloté par le CNEDI, Centre National d'Etudes et de Développement Informatique, situé à Nice, fédère le projet sur le plan de l'architecture technique, et est engagé sur des analyses fonctionnelles dans les domaines de la documentation, du « Workflow » administratif, dans l'objectif de livrer soit des applications « prêtes à l'emploi », soit des services regroupés dans les boîtes à outils permettant de créer ses propres bases documentaires et des outils de gestion des flux.

Les CERTI, Centre Electronique Régional de Traitement de l'Information, sont inclus dans cette démarche avec des fortes disparités, les services proposés allant de l'assistance technique à la prise en charge de développement et d'organisation de formations.

Au niveau local, à Grenoble, afin de sensibiliser le personnel à ce projet, un bulletin d'information de 4 pages, le présente et suit son évolution.

Le premier numéro est sorti fin juin 2000.

Un comité de pilotage et de suivi, interne à la CAF de Grenoble, formé de 8 personnes existe depuis le début d'année 2000. Il est représentatif des acteurs et des utilisateurs : Direction, Secrétariat de direction, Action sociale, BGPEO, Département information, Communication/documentation, Prestations familiales.

Au niveau informatique, au sein du département du même nom, une personne est désignée et est formée en tant qu'administrateur Notes.

4 La démarche du projet.

La généralisation, à l'ensemble des services, de cet outil est donc l'occasion de réexaminer les circuits de gestion de la communication, de diffusion de l'information et de mise à disposition de documentations dans un environnement d'informatisation croissant.

Il s'agit donc sur la base des orientations et actions nationales, de bâtir un plan local à mener pour le déploiement de cette nouvelle technologie basé sur les sources internes en matière de Groupware , puis de Workflow soit :

- Analyser l'existant en terme de communication électronique interne,
- Inventorier par service les besoins en fonction des possibilités offertes par LOTUS en terme de Groupware et de Workflow. Cette tâche est réalisée en établissant les flux de communication, quel que soit leur mode et leurs supports,
- Et Fixer les règles de gestion applicables à ces flux, en terme d'habilitation, de gestion, de normes de présentation.

Pour ma part, la méthodologie suivie a été la suivante :

- Réalisation de l'analyse de l'existant, et de l'analyse des besoins,
- Détermination d'une organisation pertinente des informations exprimées Elle se traduit par la création d'un portail d'accueil sous Lotus représentant les besoins d'informations communes de la CAF. Cette maquette réalisée sert de base de discussions, et de prototype de l'application,
- Et la définition des fonctionnalités de l'application par un cahier des charges définissant la structure navigationnelle, et graphique du futur système de Groupware de la CAF.

Au cours du stage pour des raisons de temps et d'absence du personnel de la CAF, les différentes étapes de la démarche n'ont pas été aussi nettement dissociées, mais entreprennent conjointement pour la plupart.

De plus afin de proposer une structure adaptée aux possibilités de Lotus Notes, une auto-formation plus poussée sur l'outil s'est avérée nécessaire et indispensable.

PARTIE 3 : MISE EN ŒUVRE DU GROUPWARE AVEC LOTUS NOTES

1 L'étude de l'existant

A cette étape j'ai réalisé un état des lieux de la communication interne électronique, et des échanges d'informations par service à travers :

- *un état de l'art technologique, soit les ressources utilisées,
- *un état en matière d'informations diffusées selon les sources, et les supports,
- *une prise de connaissance des projets Lotus d'autres CAF.

1.1 Les supports informatiques de communication électronique existants

Seuls les outils informatiques de communication interne ou pour usage interne des services ont été répertoriés et analysés.

Les outils de communication vers ou avec les allocataires ne font pas parties de l'analyse.

➤ La messagerie

Depuis 1996, la CAF communique électroniquement en interne avec les outils Windows Microsoft (Ms-mail de sous NT 3.51 et Messaging sous NT4)

130 personnes ont une adresse de communication.

Cet outil est largement maîtrisé pour une communication interne diverse mais a ses limites pour la communication vers l'extérieur, et pour l'échange de données.

➤ Le réseau Local

Un réseau J est composé de répertoires partagés par l'ensemble du personnel de la CAF, tous services confondus. Celui-ci est accessible par tous pour la création, et le partage de répertoires ou de fichiers

Il est devenu un outil personnel et inter-service, saturé au niveau capacité, au 19 juillet 6.86Go utilisés sur 8.4 disponibles. C'est également un labyrinthe difficile à suivre pour la navigation et la compréhension.

➤ **L’Intranet**

Dans le cadre du déploiement des NTIC au sein de la CAF, un intranet a été monté en 1998 à titre de maquette.

Celui-ci répertorie essentiellement des informations du Département Informatique, soit des fiches techniques sur des outils, des comptes rendus de réunions des correspondants micros, des outils à télécharger et des adresses Internet pour ceux ayant l'accès sur le Web.

Dans un registre plus général, on y trouve le répertoire téléphonique de la CAF, présenté par étage et service, et les statistiques et tableaux de bords consultables par la direction.

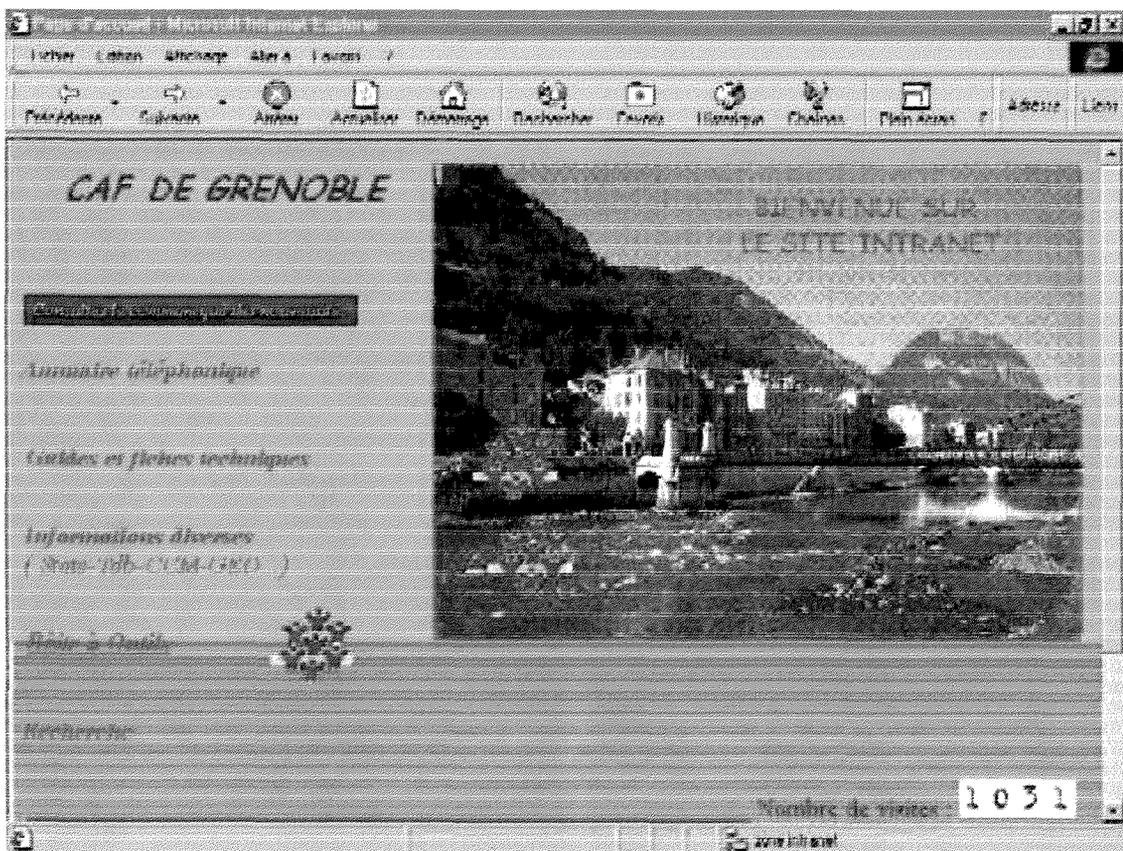


Figure 1. Page d'accueil de l'intranet

Suite aux entretiens et par sondages, il s'avère que cette outil de diffusion d'informations est peu utilisé, voire pas du tout, puisque souvent non connu. Celui-ci est d'avantages orienté vers le domaine informatique et où les autres activités de l'organisme sont peu développées.

Il faut tout de fois signaler que son extension avait été limitée momentanément dans l'attente de choix techniques nationaux.

➤ Lotus Notes

Pour l'instant, l'application est utilisée pour sa fonction de messagerie, par environ 100 personnes, et pour la consultation des bases nationales de la CNAF, par un nombre restreint.

Au service Communication électronique, il est utilisé par le biais d'une base d'aide en ligne pour les gestionnaires, d'une base de documents pour les statistiques, et d'une base de Questions /Réponses.

1.2 Les échanges d'informations

Dans cette démarche, ce n'est pas une analyse sur tous les flux d'informations de la CAF, quelque soit le support (papier, fax, téléphone, messagerie...) qui fut entrepris pour une réorganisation en tant que tâche et diffusion : c'est dans un premier temps un état des informations que l'outil Lotus permettrait de gérer en tant qu'émission, de validation, ou diffusion en fonction de leur(s) source(s) et échanges.

Les échanges d'informations sont très diverses et hétérogènes selon les services.

Certains services comme la Direction, le département informatique, les services généraux, la communication et la documentation sont des services dits transversaux : ils communiquent et partagent des informations avec l'ensemble des activités de la Caisse. D'autres comme le service Contentieux/Contrôle, ou l'Agence Comptable ont des relations internes restreintes, le premier est d'avantage tourné vers ses partenaires extérieurs.

On peut donc orienter, selon les services, des sources d'informations :

- ❑ Locale : soit les autres services, ou équipements extérieurs,
- ❑ Régionale : les autres CAF, CERTI,...
- ❑ Nationale : CNAF, le réseaux CAF,...
- ❑ Externe : partenaires locaux, régionaux, ou nationaux, par exemple URSSAF, CPAM, Communes, Tribunaux,...

Les échanges, et diffusions officiels se font essentiellement sur support papier.

La diffusion électronique n'est pas encore une pratique généralisée, même pour des tâches quotidiennes.

1.3 Les initiatives CAF extérieures sur Lotus Notes

Aucun recensement national, par la CNAF, n'est fait sur l'état d'avancement du déploiement de l'outil. Donc, chaque CAF appréhende selon sa stratégie, et son rythme la mise en place de Lotus Notes dans leur organisme

Les CAF citées en exemple par la suite sont celles dont l'état d'avancement est le plus significatif sur le sujet qui nous concerne.

➤ CAF de Bourg en Bresse

Sous Lotus sont gérés ,en base de documents, les différents PV, les notes de services, les commissions d'action sociale, les répertoires téléphoniques.

Le planning des véhicules et l'agenda électronique sont des fonctions également utilisées.

➤ CAF d'Evreux, avec le projet EURECAF

Dés 1994, la CAF s'est lancée dans une démarche de communication électronique, par l'utilisation par une centaine d'agents de la messagerie Ms-mail de Microsoft. La démarche autour du produit Lotus débute et se généralise en 1997.

Cette démarche se compose d'un projet pilote « EURECAF », journal interne électronique, la sensibilisation au projet au personnel, la mise en place d'un groupe de travail « Equipe Groupware », et une note de communication à l'ensemble du personnel.

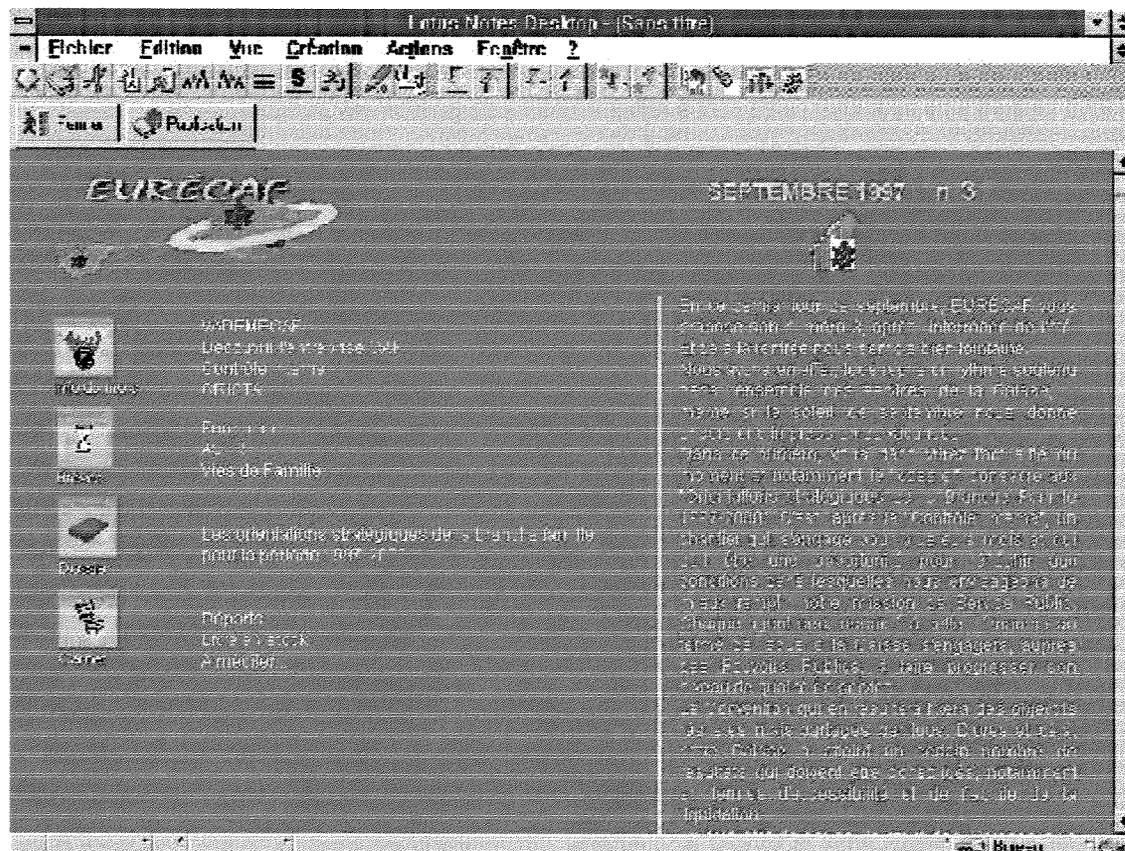


Figure 2. Page d'accueil du projet EURECAF

Par la suite il a été créé des bases partagées pour les répertoires téléphoniques, notes d'information de la direction , PV du conseil d'administration, planning prestations, CR de réunions, revue de presse locale, dépêches de l'agence de l'information CNAF.

Ces bases couvrent tous les champs d'activités de l'organisme, Direction, GRH, Action Sociale, Informatique et les Prestations Familiales avec des informations telles que la liste des communes et permanences du département, les PV des réunions des cadres, le planning de traitement, ...et le menu du restaurant d'entreprise.

La recherche se fait à partir de mots ou de groupes de mots.

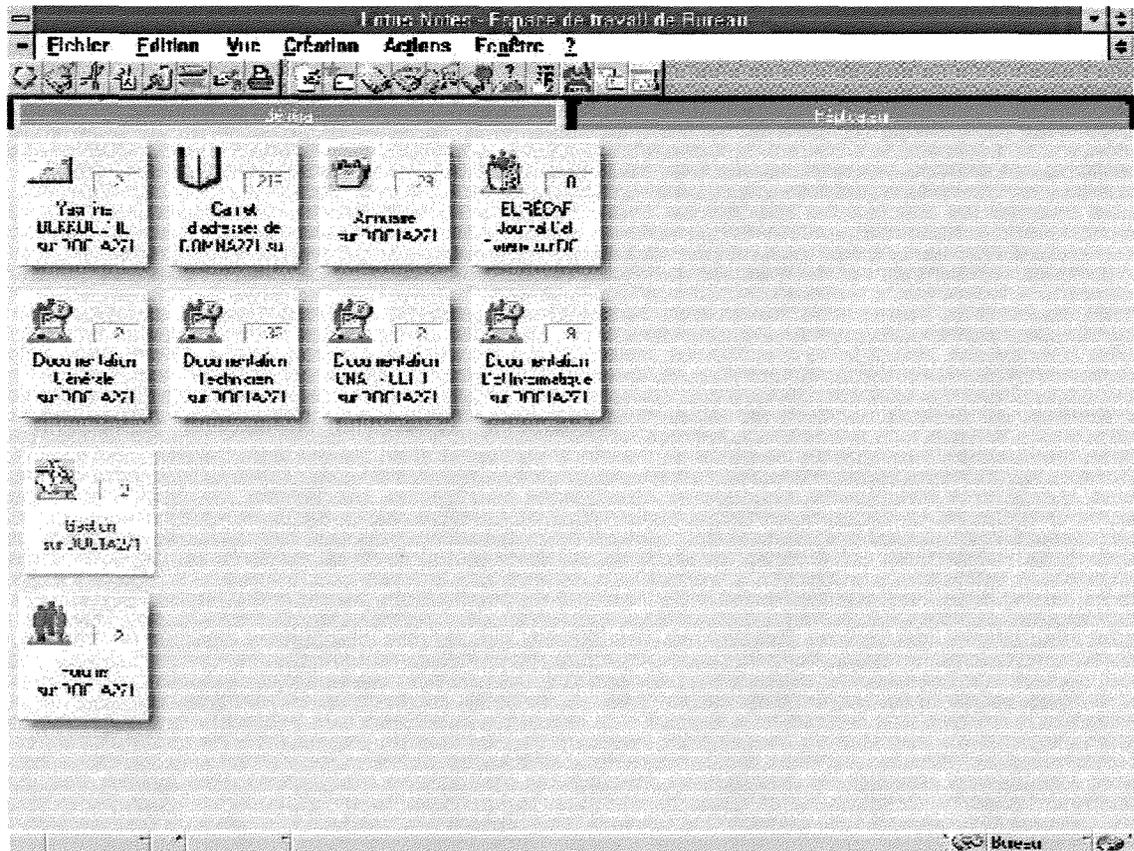


Figure 3. Page d'accueil de lotus notes à la CAF d'Evreux

Cette espace de travail permet la mise à disposition des bases Notes disponibles auprès de tous les utilisateurs.

1998 concrétise les premiers travaux en terme de Workflow, avec la demande de travaux et la demande d'absence.

➤ CAF de Marseille

Après le déploiement de la messagerie, la première application et étape sont la création de bases documentaires des documents de travail de la direction générale, GRH, et prestations familiales.

➤ **CAF de Nice**

La CAF de Nice a transféré ses bases existantes vers Lotus.

La base Cliodoss gère des documents électroniques reçus et émis par la CAF, et attachés aux dossiers de fonctionnement de la caisse. Ces dossiers gérés par les agents de direction sont soumis à des règles de confidentialité.

La base Clionotes met à disposition des notes de services ou d'instructions créées par les différents services de la branche. Elles sont destinées soit à l'encadrement, soit à l'ensemble du personnel.

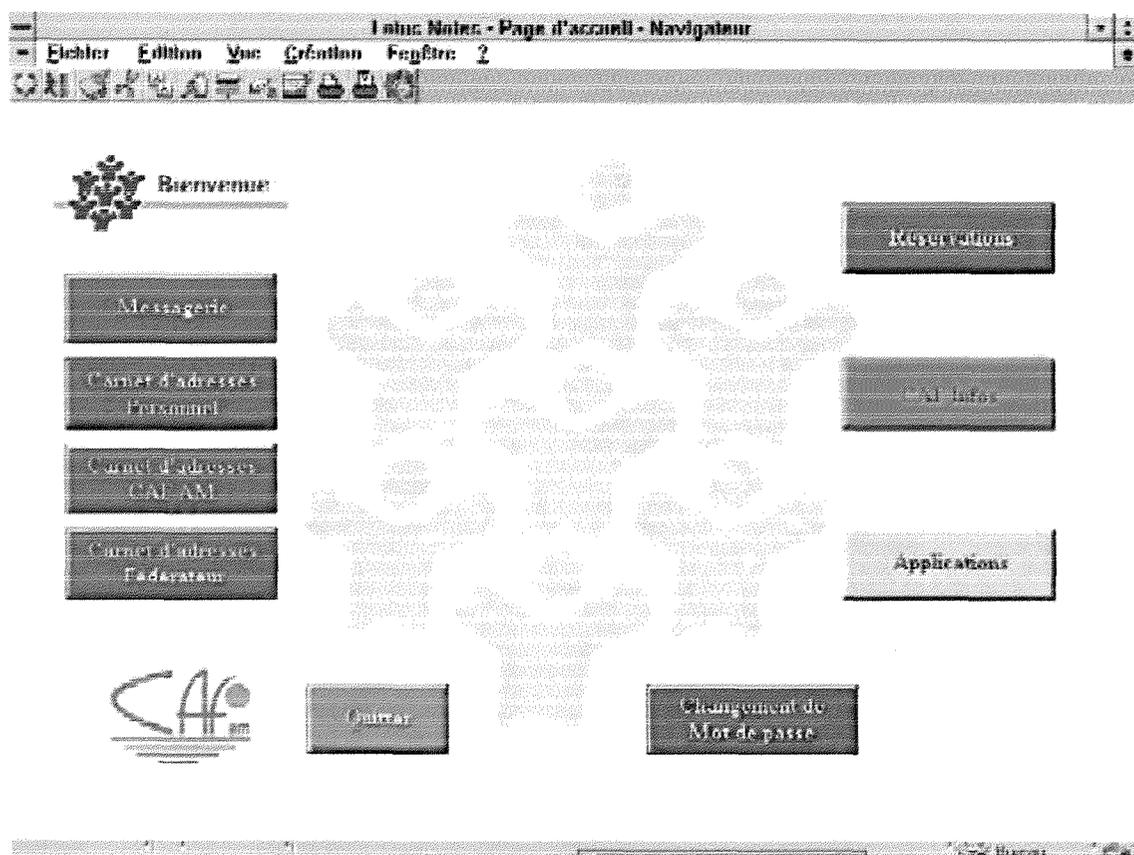


Figure 4. Page d'accueil de Lotus notes à la CAF de Nice.

➤ **CAF de Valence**

Dans sa démarche progressive, la CAF de la Drôme a débuté par la mise en place d'un système de Workflow pour les demandes de travaux et d'intervention auprès des services généraux.

2 L'étude des besoins en matière de Groupware et Workflow

2.1 L'étude : Préparation et déroulement

Cette étude a été réalisée à partir d'entretiens auprès des responsables de services et d'agents dits fonctionnels désignés par leur hiérarchie (secrétaires, techniciens utilisateurs,...).

Cette action est menée dans une démarche globale de la CAF pour la mise en place et l'utilisation de Lotus.

Les personnes interviewées étaient au nombre de 43, regroupant l'ensemble des services de la CAF soit :

- La direction : Sous-directeur, et secrétariat de direction,
- Le service Communication et Documentation ,
- L'Action sociale,
- Les Prestations Familiales,
- L'agence comptable,
- Le service de Gestion des Ressources Humaines,
- Les services généraux,
- Le service Contrôle et Contentieux,
- Le département informatique,
- Le service Pôle CRITAL – Formation,
- Le GRT.

La procédure d'entretien fut de type semi-directive.

L'entretien s'est déroulé selon des axes prédéfinis et selon l'objectif de l'étude :

« Définir leur besoins d'informations et d'organisation en matière de Groupware pour, dans une première étape, créer le portail d'accueil des sources d'informations de la CAF de Grenoble ».

De ce fait, le schéma de la grille d'entretien a été le suivant :

- Domaines d'activités/définition des tâches/les relations avec..., dans le but de cibler l'interviewé, avec des exemples d'utilisation de Lotus possibles,
- Connaissance et utilisation de l'outil Lotus et des fonctionnalités de Groupware et Workflow.

A cette étape, en cas de réponse négative, présentation des fonctionnalités et exemples concrets comme aide à la réflexion,

- Informations utilisées,
- Supports d'informations utilisées : informatique ou autres,
- Provenance de l'information utilisée : personnelle, ou autres services , locales, régionales, ou nationales,
- Circuit des flux d'informations utilisées ou produites,
- Informations souhaitées sur LOTUS avec précision d'accessibilité restreinte ou globale,

Au préalable, une présentation de l'objectif de l'étude ainsi que mon rôle en tant que stagiaire a été nécessaire, malgré la diffusion d'une note de la Direction expliquant la démarche.

L'expression des besoins s'est réalisée sur une période de 4 semaines comprenant au total 28 entretiens d'une moyenne 1h30 chacun.

2.2 Bilan de l'étude de besoin

L'expression des besoins est récapitulée dans un document de 25 pages présenté sous forme de tableau en 5 parties, et découpé par service, voir par fonction, quand plusieurs personnes du même service ont été interrogées .

Format de la trame :

- Noms , fonctions et services des personnes interrogées,
- Connaissance et équipement de l'outil LOTUS : Connexion à lotus, nombre de personnes équipées par services, Utilisation messagerie, Utilisation BALP/BALF, utilisation BASES CNAF, connaissances Groupware et/ou Workflow,
- Utilisation d'autres applications informatiques : l'intranet, le réseau local partagé, des applicatifs interne service,
- Informations produites, utilisées et les Relations avec...,
- Informations souhaitées sur l'outil : Informations produites, Informations utilisées, Présentations ou Organisations possibles, Informations non désirées,
- Interrogations diverses sur l'outil de la part des interviewés.

Voir extrait du bilan en annexe n°4

Les grands axes des besoins ont été alors orientés, formulés, puis organisés, selon 3 niveaux :

- Informations ou documents susceptibles d'être partagés et consultables sous Lotus en tant qu'informations produites par le service ou la personne, soit en tant que fournisseur d'informations : informations sur les prestations, l'action sociales, les notes de services, les comptes-rendus, les tableaux de bords, les procédures du contrôle interne,....,
- Informations ou documents destinataires, et utiles pour ses activités, soit en tant qu'utilisateur d'informations provenant de sources diverses : les répertoires de la CAF, des sites délocalisés, des permanences, les planning du personnel, des formations, réservations des ressources,....,

- Informations ou documents destinataires, mais en tant que salarié de la Caf, soit des informations environnementales et organisationnelles : La règle de prise de congé, le mouvement du personnel, informations CE et DP,....

En un mot, les agents ont un fort besoin d'information, au niveau pratique dans le cadre de leur travail mais également dans la vie participative aux actions de la CAF en tant que salariés.

Ces informations se déclinent en sources et utilisations inter-service, ou externe services.

Cette mise à plat des besoins est la base de l'arborescence de la page d'accueil et de la hiérarchie de l'outil.

Ce travail est présenté dans le point suivant.

3 Organisation des informations sous LOTUS NOTES

A ce niveau de la démarche, il est difficile de spécifier un cahier des charges précis et définitif, pour un projet évoluant au gré des expériences acquises où les réactions des utilisateurs seront à prendre en compte impérativement.

3.1 Principes

L'objectif du déploiement de Lotus se déroule dans une démarche globale à la CAF.

L'outil, à terme, sera utilisé par l'ensemble du personnel .

Les principaux objectifs de l'utilisation de Lotus sont :

- Organiser et faciliter la transmission d'informations utiles à l'ensemble du personnel
- Améliorer la diffusion des documents
- Fournir des informations à jour et rapidement
- Fournir des informations pratiques et indispensables au fonctionnement quotidien de la CAF
- Faciliter la communication entre services

Il a également pour but de réorganiser et partager le système d'information interne de la caisse sur deux niveaux :

- Celui des utilisateurs par une centralisation des informations utilisées et par une rapidité de prise de connaissance de celles-ci,
- Celui des producteurs et émetteurs par une rationalisation de la production et de la diffusion de ces informations.

De ce fait, l'arborescence de l'outil et la page d'accueil doivent permettre un accès à l'information commune, partageable, et de collaboration, en tenant compte des différents niveaux d'utilisation de l'outil pour l'ensemble des futurs utilisateurs.

L'une des difficultés rencontrées sur le terrain sera la réticence des utilisateurs à voir leurs documents perdre leur forme habituelle (papier, dossiers, armoires), soit une dématérialisation de l'information.

La charte graphique et les éléments de navigation sont donc des éléments fondamentaux pour assurer l'adoption des services de Lotus par les futurs utilisateurs.

3.2 Présentation de la structure

La mise en Groupware doit se faire sur des informations de collaboration, à forte valeur ajoutée, et dans des domaines communs à un plus grand nombre de personnes.

3.2.1 Présentation de l'arborescence

Une vaste réflexion fut menée concernant la structure du Groupware de la CAF selon les fils conducteurs suivants :

- la clarté de la structure, et de la présentation,
- une navigation aisée entre les bases

Tout futur usager de l'application, novice ou expert, doit pouvoir trouver l'information qu'il recherche, facilement et rapidement.

L'accès se fera donc, par des rubriques d'actions, afin de convenir à tous les services, sans le cloisonnement des entrées par services.

Selon les objectifs cités jusqu'alors, les rubriques suivantes ont été définies :

| INTITULE ENTREE | Présentation base/entrée |
|------------------------------|---|
| Messagerie | Rubrique donnant accès à la base personnelle de courrier, BALP, et à l'agenda personnel |
| Flash | Base des nouveautés des bases (nouveau document) |
| La vie à la CAF | Accès à des informations sur la Branche, informations sur la CAF de Grenoble, et des informations pratiques (congés, CE, déplacement,...) |
| Ecrivez-moi | Lien direct avec la boîte aux lettres de l'administrateur Notes pour toutes suggestions, demandes ou interrogations sur l'outil. |
| RUBRIQUE "CONSULTER" | |
| Bases CNAF | Accès aux bases CNAF : DocINFOR, plan cadre, activité régionale CERTIRA |
| Notes de Services | Accès aux notes de services émises et diffusées par services |
| Comptes-rendus de réunion | Accès aux Comptes-rendus de réunions émis et diffusés par domaine |
| Communication/ Documentation | Accès aux services de la communication et de la documentation : bulletin de sommaire, revue de presse, la CAF et les médias, accès BALP, actualités |
| Contacts | Accès aux coordonnées des agents de la CAF de Grenoble, ceux des CERTI/CERTIRA, des autres CAF, informations sur les partenaires de la CAF, et informations sur les sites délocalisés (centres sociaux, permanences PF, AS et antennes) |
| Les projets de la CAF | Accès à des informations sur les projets entrepris à la CAF de Grenoble, et où la CAF participe à l'extérieur. |
| RUBRIQUE "PARTICIPER" | |
| Formations | Accès à la formation sur CRISTAL (planning, support, fiches d'évaluations,...) émis par le service prestation familiale, Accès à la formation Logiciel (planning, support, outil progression) menée par le département Informatique, Accès à des informations sur les formations (plan de formation, demande de formation) suivies par le service du personnel |

| INTITULE ENTREE | Présentation base/entrée |
|---|---|
| Tableaux de Bords | Accès à la création et à la consultation des tableaux de bords de la CAF : intégration des données par chaque service, consultation des TDB |
| Contrôle interne | Accès aux procédures de CI : listes, création de procédures, état d'avancement, Actualités |
| Forums | Accès à des bases de discussion sur des projets ou sujets d'actualités de la CAF : RTT, Lotus, ... |
| RUBRIQUE "GERER" | |
| Plannings | Accès aux planning de réunion, planning du personnel par service, planning de l'imprimerie, planning des accès de personnes extérieures |
| Réservations | Accès à la réservation des ressources : salles, matériels, véhicules |
| Interventions/Fournitures | Accès aux demandes d'intervention du département informatique, de travaux et d'intervention des services généraux, et à la demande de fourniture |
| Habilitations | Accès à la gestion et demande des habilitations au niveau informatique des agents de la CAF |
| Gestion Agent | Accès à la demande de Congés, de remboursement de frais, et ordre de missions |
| RUBRIQUE "ACTION SOCIALE" | |
| Documentation AS | Accès à l'actualité du service, de la documentation thématique, du règlement intérieur AS |
| Services/Equipements extérieurs | Accès propre à ce service : plannings des haltes-garderies, échéancier |
| Gestion/Prestations | Accès propre à ce service : informatique AS |
| Missions innovantes | Accès propre à ce service |
| RUBRIQUE "PRESTATIONS FAMILIALES" | |
| Documentation PF | Accès à l'actualité du service, les barèmes, les plafonds,,, |
| DocTec | Accès aux bases de suivis législatifs et circulaires concernant les prestations familiales centralisées sous DocTec : suivi, notes CAF, notes personnelles, Documentations DocTec |
| Principe de liquidation | Accès à la base de suivi de liquidation des dossiers allocataires |
| Plannings des traitements / des prestations | Accès à la base des traitements |

Représentation schématique de l'arborescence . Voir Annexe n°5

3.2.2 Présentation de la page d'accueil

Ce navigateur est l'élément qui va permettre d'offrir un accès convivial aux bases Notes.

Cette page présente, en un menu simplifié et facile d'utilisation, les divers types d'informations organisées en rubriques, et permet d'accéder directement à la rubrique, ou l'une des ses sous-rubriques.

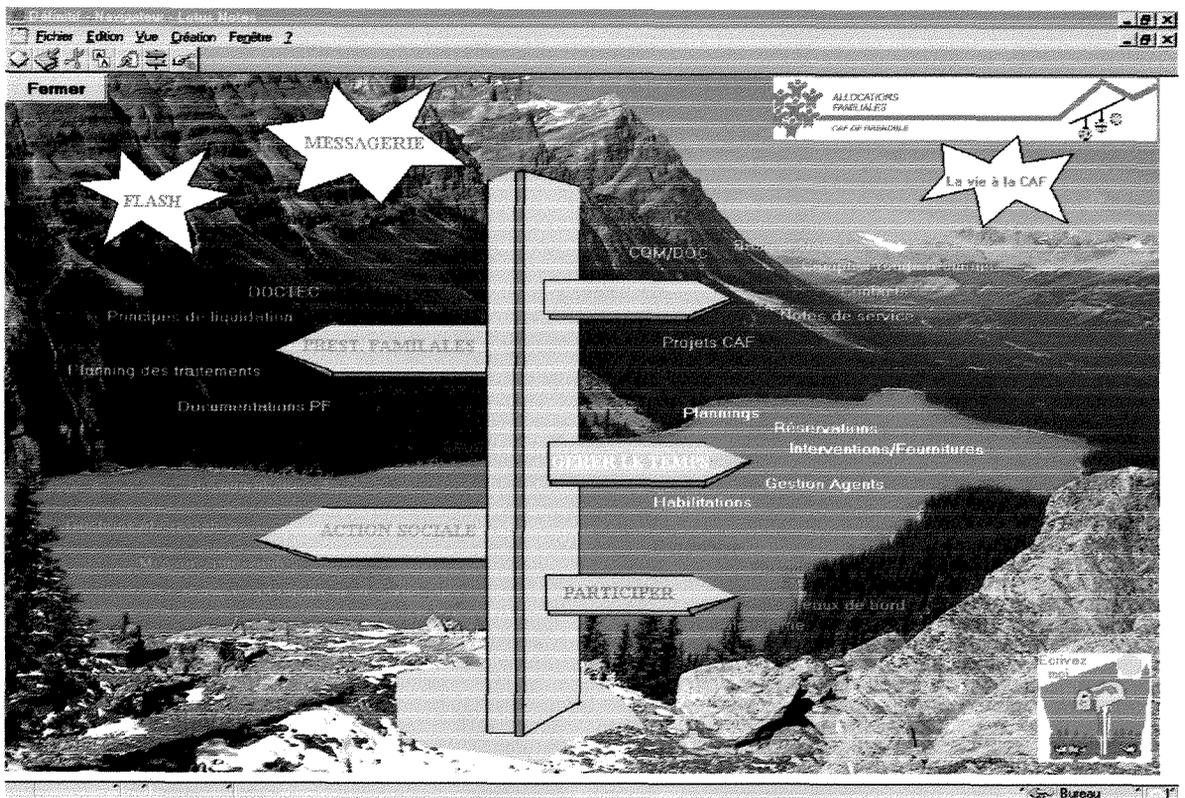


Figure n°6. Page d'accueil de Lotus Notes

La Chartre Graphique adoptée est :

- ❑ Pas de frame,
- ❑ Fond de page : une image, ... de montagne, la culture de Grenoble s'y prête parfaitement.... ,
- ❑ Navigation linéaire avec 8 items, 24 liens sur la page,
- ❑ Bouton « Fermer »,
- ❑ Logo de la CAF,
- ❑ Accès Boites aux lettres de l'administrateur,
- ❑ Accès à la messagerie Personnelle,
- ❑ Aide Lotus sous le menu « ? »,
- ❑ Police Arial,
- ❑ Liens de couleurs quand un élément est sélectionné.

3.3 L'accès et l'organisation des informations

Les informations disponibles grâce à Lotus sont des outils de travail, il faut obligatoirement :

- ❑ Une information fiable et officielle, soit une mise à jour impérative,
- ❑ La rapidité d'accès à l'information,
- ❑ Un contrôle des accès aux informations selon leur nature, les informations dites confidentielles sont dans ce cas mis en avant,
- ❑ Une présentation unifiée pour le confort de l'utilisateur.



3.3.1 Le choix des accès

Afin de développer une arborescence de Lotus en se basant sur une Charte navigationnelle des informations présentées dans le navigateur, un cahier des charges a été écrit respectant les rubriques suivantes :

- La présentation de son contenu,
- Le mode d'accès aux informations : une page de navigateur, bases directement, ou bibliothèque de bases,
- Le gestionnaire de la rubrique, ou base,
- La liste de contrôle des accès (LCA),
- Les informations plus précises pour le développement :
 - les vues avec les boutons de navigations,
 - le masque de saisie et les champs,
 - les actions,
 - la vue par défaut à l'ouverture de la base.

Voir Extrait de la Charte navigationnelle annexe n°6

En bref et pour faciliter la compréhension, les bases de documents partagés sont constituées de :

- Documents structurés en champs,
- Masques contrôlant l'entrée et l'affichage des documents. Ils contiennent les champs utilisés dans l'application. En ouvrant les documents, les utilisateurs voient les données « à travers ce masque »,
- Vues qui énumèrent les documents de la base et fournissent un moyen d'y accéder. Elles proposent le classement de documents selon des critères à définir. Elles sont construites à partir des informations pertinentes incluses dans les champs des documents.

A partir de ce travail, j'ai réalisé une « Fiche de Demande de création d'une base de documents », voir *annexe n° 7*.

Cette étape, préliminaire et obligatoire, permet de formuler clairement les besoins, et la structure de la future base, afin de diriger le développement par l'administrateur Notes (vues, masque de saisie, champs, actions...).

On identifie également le gestionnaire, les accès (LCA), la présentation et la/les règle(s) de gestion/consultation.

3.3.2 Le module de recherche

L'outil Lotus Notes offre un mécanisme de recherche puissant, sous le nom d'index de recherche documentaire.

Il permet la recherche de document dans l'intégralité d'une base, ou dans plusieurs bases.

Puis il affiche les documents correspondants aux critères de recherche dans une vue.

Cet index de recherche est activé manuellement en local depuis une base par un utilisateur, ou automatiquement par le serveur lors de la création, et à l'ouverture d'une base.

La mise à jour peut-être immédiate, quotidienne, planifiée ou horaire.

Lors de l'indexation, différents paramètres sont proposés :

- Distinguer majuscules/minuscules
- Indexation des rattachements
- Exclure les mots du fichier d'exception : soit les mots vides, des listes personnalisées selon le thème de la base.
- Les ruptures d'index :
 - par rupture de mots uniquement : recherche sur toutes les occurrences du mot
 - par mot , phase et paragraphe : les mots recherchés doivent être dans la même phrase ou le même paragraphe

Les types de recherche de l'information dans une base de documents sont :

- En arborescence : différentes vues peuvent être créées présentant une première sélection et une vision des documents correspondants aux critères définis
Les utilisateurs peuvent également créer des vues privées générant une sélection particulière des documents en fonction des besoins
- Par requête : on utilisera alors les opérateurs Booléens AND, OR, et/ou NOT pour une recherche par mot, groupe de mots

Dans ce développement, le module de recherche sera activé automatiquement à la création de chaque base.

3.3.3 Les droits d'accès sous Lotus Notes

Dans un espace Groupware, les niveaux d'utilisation, accès à l'information ou droit d'utilisation, sont nombreux et hiérarchisés :

- Accès au niveau serveur

Pour accéder à une base, les utilisateurs doivent d'abord accéder au serveur sur lequel elle réside. Cet accès est contrôlé par l'administrateur système : Liste d'Accès Serveur

- Accès au niveau de la base des documents

La sécurité pour une base quelconque résidant sur un serveur est assurée par la Liste de Contrôle des Accès (LCA). Cette liste répertorie les utilisateurs, les serveurs, les droits d'accès à chaque base.

C'est le gestionnaire de chaque base qui crée et contrôle la LCA.

Les niveaux sont au nombre de 7 :

| Niveau d'accès | Droits | A qui attribuer ce niveau ? |
|----------------|---|---|
| Gestionnaire | Modifier les paramètres de la LCA, chiffrer une base de documents pour la sécuriser localement, modifier les paramètres de réplication et supprimer une base de documents. Ces tâches ne sont accessibles à aucun autre niveau d'accès. Les gestionnaires peuvent également effectuer toutes les tâches autorisées aux autres niveaux d'accès. | Notes exige que chaque base de documents ait au moins un Gestionnaire. Il est recommandé d'attribuer ce niveau d'accès à deux personnes, notamment en cas d'absence de l'une d'entre elles. |
| Concepteur | Modifier tous les éléments de conception de la base de documents (champs, masques, vues, agents publics, icône de la base, Utilisation de la base et Présentation de la base, modifier les formules de réplication et créer un index de texte complet. Les concepteurs peuvent également effectuer toutes les tâches autorisées aux niveaux d'accès inférieurs. | A la personne ayant conçu la base de documents, ou à un utilisateur responsable de mettre à jour la conception une fois que la base a été créée et utilisée. |
| Editeur | Créer et modifier tous types de documents, quel que soit leur auteur. | A un utilisateur responsable de la conservation de toutes les données d'une base de documents. |
| Auteur | Créer des documents et modifier uniquement les documents créés par lui-même. | Aux utilisateurs pouvant contribuer à une base de documents mais pas modifier les documents créés par d'autres utilisateurs. |
| Lecteur | Lire les documents d'une base, mais ne peut ni en créer ni les modifier. | Aux utilisateurs qui doivent être capables de lire le contenu d'une base de documents de référence, comme par exemple le règlement intérieur d'une société. |
| Déposant | Créer des documents, mais ne peut en consulter aucun, pas même ceux créés par lui-même. | Aux utilisateurs autorisés à contribuer à une base de documents messagerie ou servant d'urne électorale. |
| Aucun accès | Aucun accès à la base de documents. | Accès par défaut pour interdire à la majorité des utilisateurs l'accès à une base confidentielle. |

□ Accès au niveau du document

La liste d'accès en lecture assure la sécurité des documents. Elle affine la LCA pour un document dans une base. Cela signifie qu'une personne possédant l'accès lecteur ou supérieur dans la LCA, mais ne figurant pas dans aucune liste d'accès en lecture, ne pourra pas lire le document et vice et versa .

□ Accès au niveau Champ

Certains champs d'un masque peuvent être codés à l'aide de clés numériques.

Seuls les utilisateurs possédant la clé correcte peuvent alors les lire

Obligatoirement, lors de la création d'une nouvelle base de document, le gestionnaire de la base déclinera les habilitations : pour la consultation, voir pour la modification.

Je préconiserai , en priorité, les accès EDITEUR pour le gestionnaire de la base, éventuellement AUTEUR pour des déposants d'informations différents selon les bases, et LECTEUR pour la consultation.

3.3.4 Chartre de présentation et graphique

La Chartre de présentation et graphique des informations, ayant pour objet de standardiser la méthode de production et de présentation, se décline en plusieurs niveaux :

□ Les navigateurs de 2^e niveau :

- Fond blanc,
- Pas de frame,
- Bouton(s) de choix de base, au centre de la page, couleur gris, au pointage, couleur vanille
- Titre de la rubrique, en haut centré,
- Logo Caf, Haut à droite
- Bouton fermer, en haut à gauche
- Police Arial, bleu

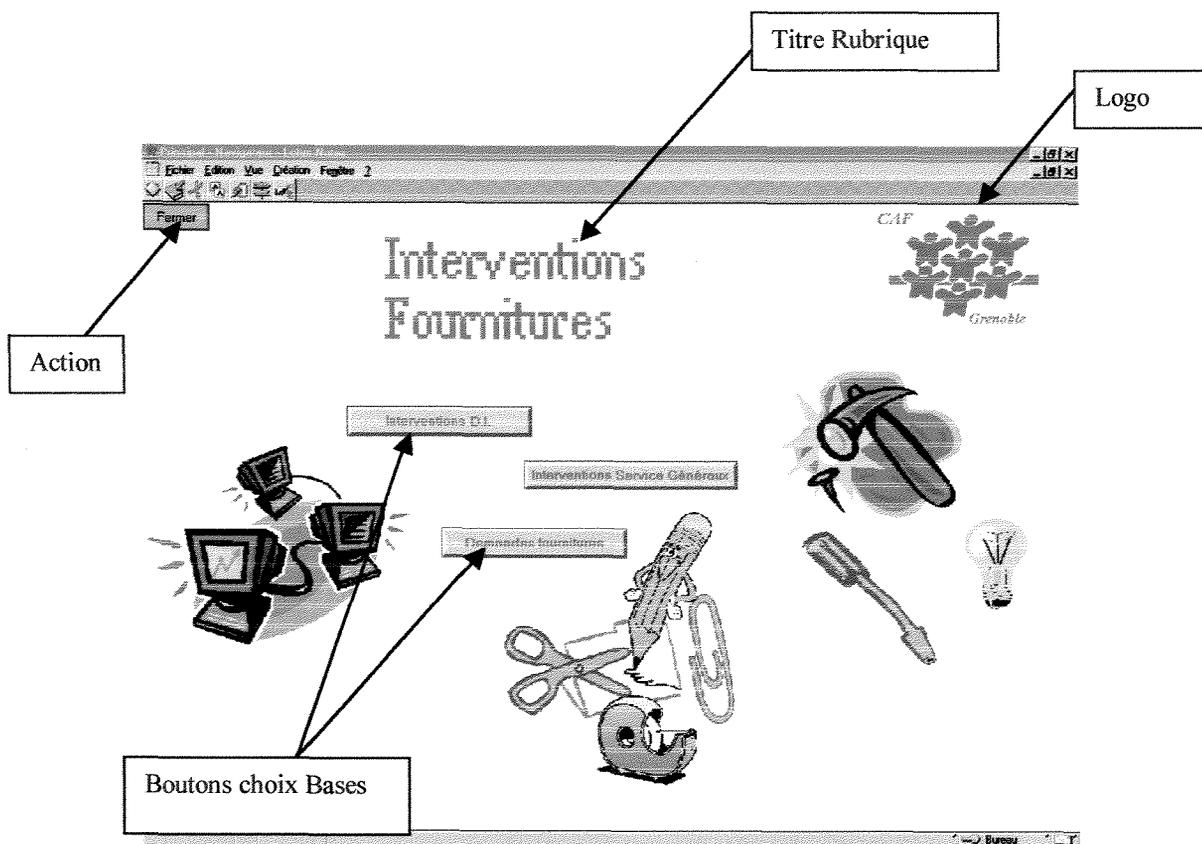


Figure n°7 . Exemple de navigateur de 2^e niveau

□ Les bibliothèques de base :

Une bibliothèque est une base comportant liste et accès à des bases.

Le choix d'une bibliothèque par rapport à un navigateur de 2^e niveau se justifie par des mises à jour fréquentes, soit ajout ou suppression d'entrée de base dans notre rubrique.

C' est une fonction prédéfini dans Lotus, la Chartre est donc commune.

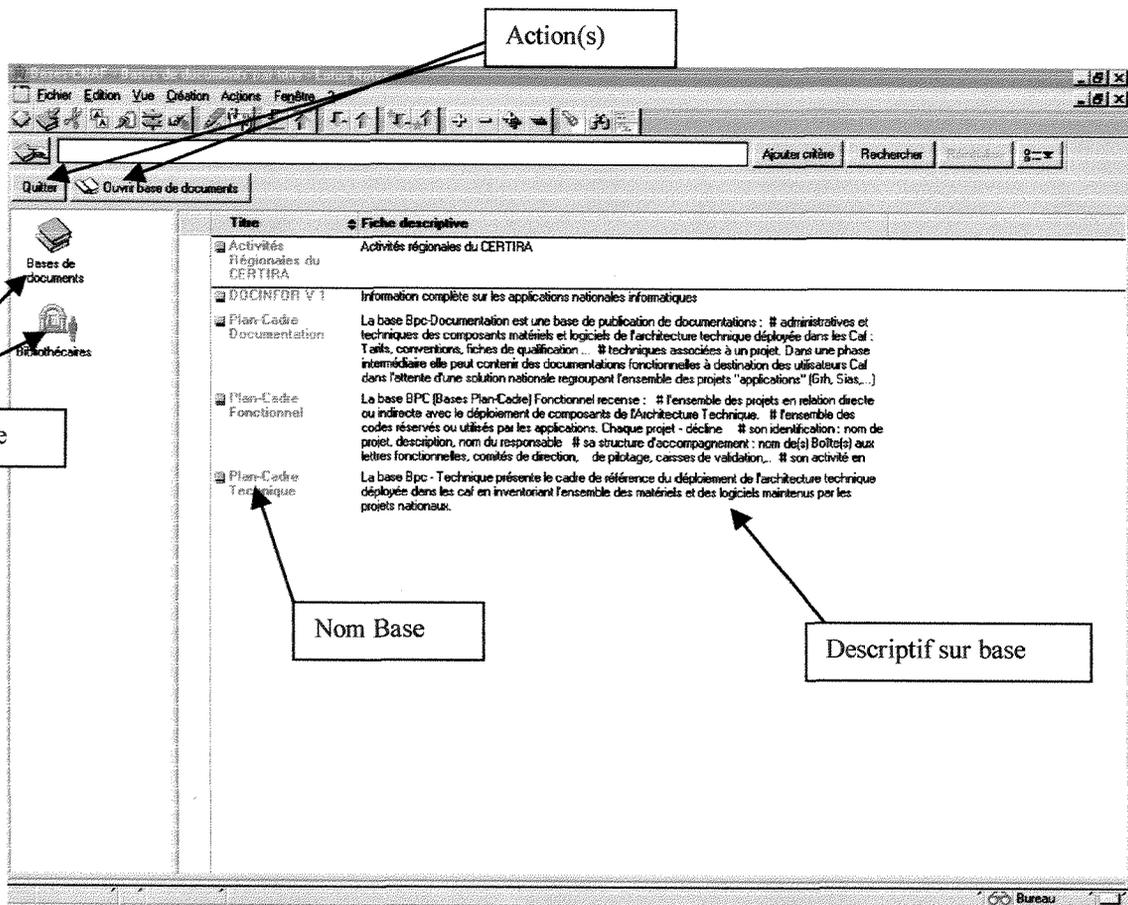


Figure n°8. Exemple de bibliothèque de bases de document

□ Les bases de documents proprement dites

- 3 Frames pour boutons vues, boutons actions, et documents
- Boutons des vues, à gauche, fond gris standard, couleur de contraste au pointage et sélection, choix vanille, couleur police bleu
- Boutons des actions en haut, fond gris, police noir
- Obligation bouton Quitter
- Logo CAF, en haut à gauche
- Couleur vanille pour fond masques et vues,
- Police « MS Sans Serif » ; taille 8, gras
- Couleur noir pour les libellés de champs
- Couleur magenta foncé pour libellés des domaines dans les vues
- Couleur bleu pour les documents non lus

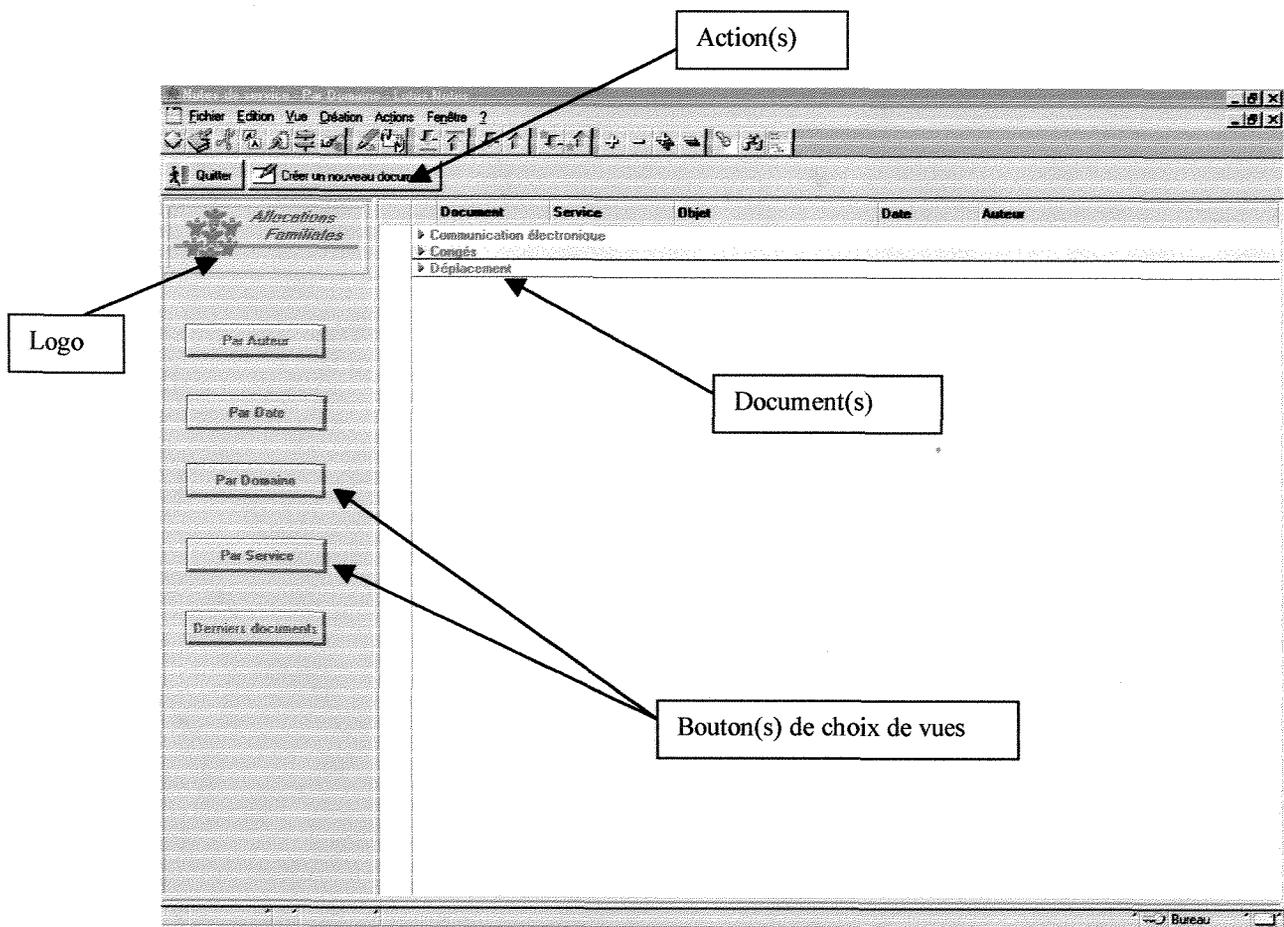


Figure n° 9. Exemple de base de document

Chaque base développée doit également contenir :

- Un document de présentation de la base précisant à qui et à quoi elle est destinée .
On n'oubliera pas également les règles de gestion, le nom du gestionnaire, son numéro de téléphone .

Pour l'application à la Caisse, cette page de présentation se positionnera à l'ouverture de la base. Elle sera émise par le gestionnaire de la base.

Au bout d'un délai défini à 3 mois, cette page sera accessible par le menu « ? ».

- Un document d'utilisation de la base expliquera à l'utilisateur comment naviguer dans les vues et les documents, comment créer un document, s'il en a le droit, l'utilisation des boutons d'actions, l'utilisation du module de recherche
On accède à cette page par le menu « ? ».

4 Le développement de Bases de documents

Pour cette étape de démarrage, il est bon de choisir comme applications initiales des situations où les chances d'adhésions sont fortes, devenant alors les applications « vitrines » du Groupware.

Certaines bases imposent une réorganisation des flux, des méthodes de travail, de la création de masque de saisie à cause de la modification du support de diffusion de l'information.

C'est le cas pour les entrées Habilitations, Gestions des agents, Formations, Tableaux de bords, Contrôle interne qui s'appuient principalement sur des applications de Workflow. Elles entraînent des réflexions plus larges sur l'automatisation des processus d'entreprise.

Les applications de Workflow automatisant des activités de groupe, structurées et définies peuvent être de deux types :

- Routage automatique de documents en s'appuyant sur la technique de la messagerie (exemple notes de frais, demande de congés...)
- Suivi de l'état de documents en s'appuyant sur la technique des bases de données partagées et de la messagerie (exemple : circuit de production de documents avec approbation, correction...). La différence avec le type précédent se situe dans la possibilité offerte d'intervenir dans le circuit pour consulter, enrichir, ou modifier le document.

Faute de temps, ces études n'ont pu être entreprises, mais seulement effleurées dans le cadre de mon stage.

Je tiens à préciser que des actions de Workflow ne peuvent être entreprises, que dans une démarche de Groupware organisée et appropriée.

Malgré tout, après avoir défini la structure et les Chartres de l'application Lotus, des priorités ont été définies avec le responsable de stage afin d'activer certaines rubriques du portail.

4.1 Principes

Afin de réaliser ces navigateurs, bibliothèques ou bases, il a fallu définir :

- Le Contenant, selon la Charte et la définition des accès déjà prévu en point 3.3.1,
- Le Contenu, soit le choix des informations partageables et consultables,

Puis entreprendre le développement technique de la base.

4.2 Structure et contenu

Après de multiples heures de labeurs, et de panique, les bases et navigateurs suivants ont été activées :

| Rubriques | Activé ? | QUOI ? |
|----------------------------------|----------|--|
| Messagerie | OUI | Accès base « Boites aux lettres et Agenda personnels » |
| Flash | NON | |
| La vie à la CAF | NON | |
| Ecrivez-moi | NON | |
| RUBRIQUE "CONSULTER" | | |
| Bases CNAF | OUI | Accès Bibliothèque, puis bases CNAF |
| Notes de Services | OUI | Accès Base non renseignée, exemples |
| Comptes-rendus de réunion | OUI | Accès Base non renseignée, exemples |
| Com/Doc | NON | |
| Répertoires | OUI | Accès navigateur de 2 ^e niveau : *« Siège » : Base non renseignée, exemples *« Antennes » : Base non renseignée, ex. *« Centres Sociaux » : accès base répertoire *« Haltes-garderies » : accès base répertoire *« Permanences » : non *« Nos partenaires » : accès base * « Autres CAF, CNEDI, CERTI » : Accès base |
| Les projets de la CAF | OUI | Accès Base non renseignée ,exemples |
| RUBRIQUE "PARTICIPER" | | |
| Formations | OUI | Accès navigateur de 2 ^e niveau |
| Tableaux de Bords | NON | |
| Contrôle interne | OUI | Accès Base non renseignée |
| Forums | OUI | Accès bibliothèque, puis base non renseignée |
| RUBRIQUE "GERER" | | |
| Plannings | OUI | Accès navigateur de 2 ^e niveau |
| Réservations | OUI | Accès base |
| Interventions/Fournitures | OUI | Accès navigateur, puis bases non renseignées, ex. |
| Habilitations | NON | |
| Gestion Agent | NON | |
| RUBRIQUE "ACTION SOCIALE" | | |
| Documentation AS | OUI | Accès Base non renseignée, exemples |
| Services/Equ. Ext. | OUI | Accès Base non renseignée, exemples |

| Rubriques | Activé ? | QUOI ? |
|---|-----------------|-------------------------------------|
| Gestion/Prestations | OUI | Accès Base non renseignée, exemples |
| Missions innovantes | OUI | Accès Base non renseignée |
| RUBRIQUE "PRESTATIONS FAMILIALES" | | |
| Documentation PF | OUI | Accès Base non renseignée, exemples |
| DocTec | OUI | Accès navigateur, puis bases |
| Principe de liquidation | OUI | Accès Base |
| Plannings des traitements / des prestations | OUI | Accès Base non renseignée. |

Les masques de saisie, champs, ont été structurés selon la trame papier existante, et des renseignements demandés jusqu'alors oralement.

Cette modification de support permet d'homogénéiser les trames.

Les phases de déroulement de la démarche de travail :

Pendant la phase de création de l'arborescence et de la page d'accueil, des échanges informels ont permis de faire de nombreuses adaptations .

Mi-août, une phase de discussion et de validation fut enclenchée.

Elle s'est déroulée par une présentation de la page de navigation et de la structure aux 43 personnes interrogées lors de l'étude de besoins.

Un questionnaire a permis de recueillir leurs commentaires, leurs demandes de modifications, et suggestions.

Cette première phase de validation est primordiale pour le prochain déploiement.

Les futurs utilisateurs doivent être associés impérativement de manière interactive à la création de leur outil de travail.

Durant mon stage, j'ai créé une « organisation pilote » ayant comme objectif de tester les fonctionnalités de Lotus autant sur un plan fonctionnel, en enclenchant l'utilisation des applications de Groupware, que sur le plan technique (dysfonctionnement, temps de réponse,...).

Dans un proche avenir, il est impératif de prévoir et d'organiser:

- ❑ La validation officielle de la structure par la direction, et la distribution des rôles,
- ❑ Le renseignement des bases,
- ❑ L'accompagnement en terme de communication et de formation ,
- ❑ L'enclenchement des réflexions et travaux pour les bases de documents, justifiant des développements plus complexes (en Lotusscript par exemple), ou liées au Workflow,
- ❑ La maintenance de la structure par une assistance aux utilisateurs, de la maintenance correctives, et des mises à jour de la structure en fonction des retours d'expériences émises, soit une maintenance évolutive.

Conclusion

Ce travail est la phase d'enclenchement de l'organisation et de l'utilisation de l'outil Lotus Notes à la CAF de Grenoble en terme de Groupware.

Sachant que cet outil de communication s'associe de manière complémentaire aux tâches quotidiennes tout en apportant un service nouveau qui facilite les modes de gestion et de diffusion de l'information.

Un gros travail de communication, de formation, et de suivie s'annonce.

Au terme de ce stage, il me parait important de signaler que ce projet m'a permis de mettre en application et d'acquérir un savoir faire dans plusieurs modules des enseignements du DESSID .

C'est-à-dire la pratique de l'analyse de l'existant, de l'étude de besoins par interviews, l'organisation d'un système d'information, l'approfondissement des fonctionnalités des systèmes de Groupware et de Workflow, et enfin la pratique et la programmation d'un outil informatique.

Toutes ces actions ont été menés à bien dans un environnement qui m'a obligé de jongler entre les disponibilités de chacun, surtout en cette période de congés d'été, de faire face à la grande diversité de compétences rencontrées en matière de NTIC et de connaissance informatique, enfin de comprendre, et d'intégrer une culture complexe et propre à l'organisme en si peu de temps.

Bibliographie

OUVRAGES

- ❑ Lotus Notes & Domino 4.6. – Paris : Simon & Shuster Macmillan, 1998. – 1192p

- ❑ ALIN, Frédéric, LAFONT, Denis, MACARY, Jean-François. Le projet intranet : de l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en œuvre des solutions . Paris : Eyrolles, 1997.257p.Colection Fi System.

- ❑ CHAMPEAUX, Jacques, BRET, Christian. La CyberEntreprise : 10 clés pour une approche intégrale des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication dans l'entreprise. Paris : Dunod, 2000.269p. Préface de Michel Bon.

- ❑ COURBON, J.C ; TAJAN, S. - Groupware & Intranet, vers le partage des connaissances, 2^e Edition .- Paris : Dunod, 1999.- 356p.- 2.10.004824.4

- ❑ KHOSHAFIAN, Setrag, BUCKIEWICZ, Marek. Groupware et Workflow. Paris : InterEditions, 1998. 297p. Trad. de l'anglais par Christian Rozeboom.

SITES INTERNET

- ❑ <http://www.lotus.com>

- ❑ <http://www.admiroutes.asso.fr>

- ❑ <http://www.auditweb.net>

- ❑ <http://le-village.ifrance.com/groupware>

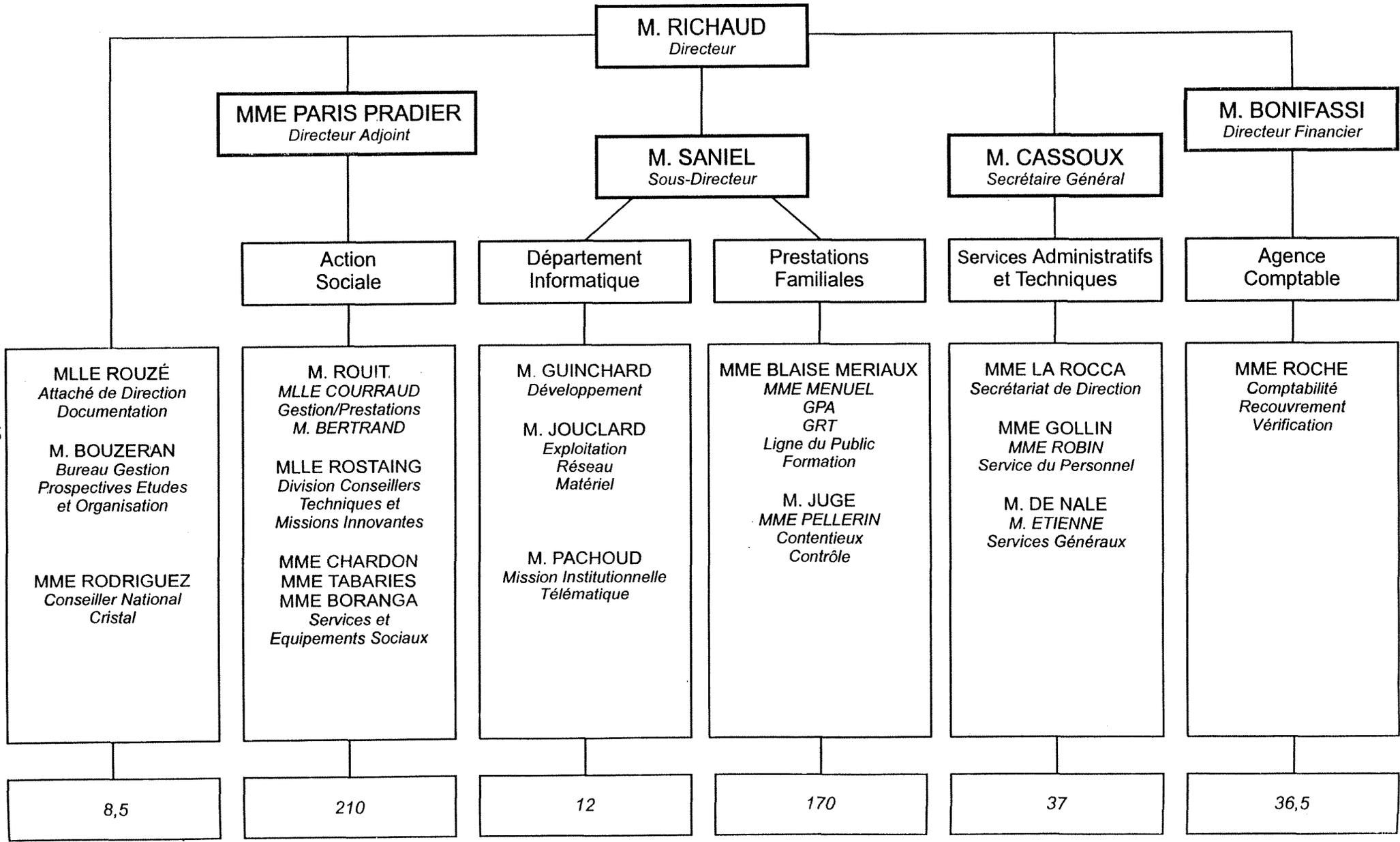
- ❑ <http://intranet.web-France.com/methodologie.htm>

- ❑ <http://www.sam-mag.com/archives/portail.htm>

Annexes

- **Annexe 1** : Organigramme de la CAF de Grenoble.....1p.
- **Annexe 2** : Liste des Boites aux lettres Fonctionnelles (BALF).....1p.
- **Annexe 3** : Liste des bases de documents Lotus Accessibles à la CAF.....3p.
- **Annexe 4** : Extrait du bilan de l'étude de besoin.....6p.
- **Annexe 5** : Représentation schématique de l'arborescence.....3p.
- **Annexe 6** : Extrait de la Charte navigationnelle.....8p.
- **Annexe 7** : Fiche de demande de création de base de document.....1p.

13



Organigramme

Annexe 2: Liste exhaustive des BALF :

| Nom de la BALF | Vocation |
|----------------------------|--|
| Direction | Toute information à destination des fonctions de direction. |
| Informatique | Communication technique traitant de l'informatique (essentiellement entre Certis et Cafs). |
| Correspondant informatique | Communication fonctionnelle traitant des modèles nationaux (Cristal, Grh, etc.) vers les CAF. |
| Svp - incidents | Communication à caractère urgent entre Certi et Caf touchant l'exploitation. |
| Prestations | Communication entre Cnaf (direction des prestations) et CAF, voire entre Cafs traitant des prestations. |
| Agence comptable | Communication entre Cnaf et Caf, voire entre Cafs traitant de la comptabilité. |
| Action sociale | Communication entre Cnaf et Caf, voire entre Cafs traitant de l'action sociale. |
| GRH - ressources humaines | Devrait être rebaptisée Ressources humaines pour éviter la confusion avec le projet GRH. Communication entre Cnaf et Caf, voire entre Cafs traitant des ressources humaines. |
| Statistiques | Communication entre Cnaf et Caf, voire entre Cafs traitant du réseau statistiques. |
| Communication | Communication entre Cnaf et Caf, voire entre Cafs pour l'animation du réseau professionnel Netcom. |
| Com Elec | Communication entre Cnaf et Caf, ou entre Cafs pour l'animation du réseau professionnel de communication électronique. |

Annexe 3.

Liste des bases documentaires :

| Base Documentaire | Description | Lieu | Utilisateurs |
|-------------------------------------|---|---------|--|
| DOCTEC | Application de documentation technique intégrant le texte du suivi législatif enrichi de textes nationaux (circulaires, lettre ministérielle,...) et de textes locaux (notes de service, exemples...) | CAF | Formateurs: Collombet, Froment, Patrat, Boulelnakher Bar-Arnaud |
| Recettes CRISTAL | L'application "Documentation de recette CRISTAL" sous Lotus-Notes, a été développée pour offrir, tant aux auteurs, qu'aux utilisateurs, les services d'un outil de publication. L'application contient deux volets, un volet " Publication " et un volet " Gestion ". Le volet " Publication " permet de gérer les documents en temps que tels et le volet " Gestion " permet à un groupe d'utilisateurs " responsables " de paramétrer celle-ci. | CERTIRA | Formateurs: Collombet, Froment, Patrat, Brechon, Boulelnakher |
| Gestion signalements CRISTAL | Une application Bibliothèque de documents est un bureau de classement électronique, qui permet de stocker des documents de référence pour les rendre accessibles à un groupe de travail. La base Bibliothèque peut contenir toute sorte de documents : rapports sur l'environnement pour un groupe d'ingénieurs, rapports financiers pour un groupe d'experts comptables, etc. | CERTIRA | Formateurs: Collombet, Froment, Patrat, Brechon, Boulelnakher |
| Dépêches de l'agence | Publication de la direction de la CNAF de l'actualité de la branche famille | CAF | Direction : Richaud, Saniel, Bonifassi, Paris Pradier, Cassoux, Rouzel Documentaliste : Suzzoni |
| DOCINFOR | Base de publication nationale de l'architecture "Documentation Cristal" | CAF | Tout le monde |
| Contrôle interne | Cette base vise à la publication des documents de synthèse 1998 élaborés par les CAF sur les processus de Contrôle Interne mis en place dans la branche. Elle permet la recherche des documents selon deux critères majeurs : - le code axe - le nom de l'organisme et donne l'accès au fichier Excel | CAF | BGPE : Bouzeran, Viboud, Caussat, Farnault |

| Base Documentaire | Description | Lieu | Utilisateurs |
|-----------------------------------|--|---------|--|
| Activité Régionale CERTIRA | <p>Cette base permet de stocker, de regrouper, de classer des documents dans un lieu unique et de les mettre à la disposition des utilisateurs.</p> <p>Chaque document est défini par un objet, un domaine, une pièce jointe, une date et un auteur.</p> <p>Cette base peut servir de base d'archives, de base de référence sur un sujet donné ...</p> <p>Elle peut être dédiée à un sujet précis ou être multi-thèmes.</p> <p>Les différentes vues "Par domaine", "Par date", "Par auteur" et "Derniers documents" permettent une recherche facile de l'information.</p> | CERTIRA | Tout le monde |
| Comité Direction CERTIRA | <p>Cette base permet de stocker, de regrouper, de classer des documents dans un lieu unique et de les mettre à la disposition des utilisateurs.</p> <p>Chaque document est défini par un objet, un domaine, une pièce jointe, une date et un auteur.</p> <p>Cette base peut servir de base d'archives, de base de référence sur un sujet donné ...</p> <p>Elle peut être dédiée à un sujet précis ou être multi-thèmes.</p> <p>Les différentes vues "Par domaine", "Par date", "Par auteur" et "Derniers documents" permettent une recherche facile de l'information.</p> | CERTIRA | Richaud Saniel Boniffassi Guinchard |
| Plan Cadre Technique | <p>La base Bpc - Technique présente le cadre de référence du déploiement de l'architecture technique déployée dans les caf en inventoriant l'ensemble des matériels et des logiciels maintenus par les projets nationaux.</p> <p>Le recensement est réalisé par nature de composant (serveur Aix, serveur NT, station, imprimante, réseau, logiciel,...)</p> <p>Les caractéristiques techniques principales de tous les composants y sont décrites. La base permet d'accéder aux documentations administratives (conventions, tarifs,...) et techniques (consignes d'installation, drivers,...) associées à chaque composant.</p> <p>Une navigation vers les autres bases (Projet, Documentation) est offerte.</p> | CERTIRA | Tout le monde |
| Plan Cadre Documentation | <p>La base Bpc-Documentation est une base de publication de documentations :</p> <ul style="list-style-type: none"> # administratives et techniques des composants matériels et logiciels de l'architecture technique déployée dans les Caf : Tarifs, conventions, fiches de qualification ... # techniques associées à un projet. | CERTIRA | Tout le monde |

| Base Documentaire | Description | Lieu | Utilisateurs |
|-------------------------------|--|---------|--|
| Plan Cadre Fonctionnel | <p>La base BPC (Bases Plan-Cadre) Fonctionnel recense :</p> <ul style="list-style-type: none"> # l'ensemble des projets en relation directe ou indirecte avec le déploiement de composants de l'Architecture Technique. # l'ensemble des codes réservés ou utilisés par les applications. <p>Chaque projet décline</p> <ul style="list-style-type: none"> # son identification : nom de projet, description, nom du responsable # sa structure d'accompagnement : nom de(s) Boîte(s) aux lettres fonctionnelles, comités de direction, de pilotage, caisses de validation,... # son activité en terme de versions produites et de diffusion de paquets, en y adjoignant tout un ensemble d'informations : nom, contenu, dates de disponibilité publie la documentation technique associée au projet ou aux différentes versions. <p>La base Bpc fonctionnel offre une navigation intégrée entre les bases du Plan-Cadre (Référentiel et Documentations) et des bases spécifiques de projet.</p> | CERTIRA | Tout le monde. |
| NETCOM | Les espaces de travail interactif des chargés de communication de la branche famille | CAF | Chargés de communication : Rouzet, Suzzoni) |
| COMELEC | Gestlon des produits de dialogue | CAF | Pachoud, Drevon Soriano Mazzola Allec Menuel Beger Rinaud Farnault Grand Guilcher Guisippelli |

5. Informations souhaitées sur l'outil

| Services/ Besoins | Informations produites | Informations utilisées | Présentations/ Organisations possibles !? | Informations non désirées |
|-----------------------------|---|---|--|---------------------------|
| <p>Direction</p> | <p>*Notes *Notes de services (notes d'instruction) *Rapports *PV réunion cadres CEP avec diffusion à tous sou 15 jours pour partie concernée, déclinaison d'actions en fonction thèmes et personnel , possible à décliner en flash de communication interne</p> | <p>*Plan de formation</p> | | |
| <p>..... SDD</p> | | <p>..... *Gestions des ressources *Demandes interventions/travaux *PV de CA *Commissions d'actions sociales *Documents produits par BGPEO (statistiques, tableaux De bords, CI) *listes partenaires *les grands chantiers de la CAF *Revue de presse, les</p> | <p>.....</p> | <p>.....</p> |

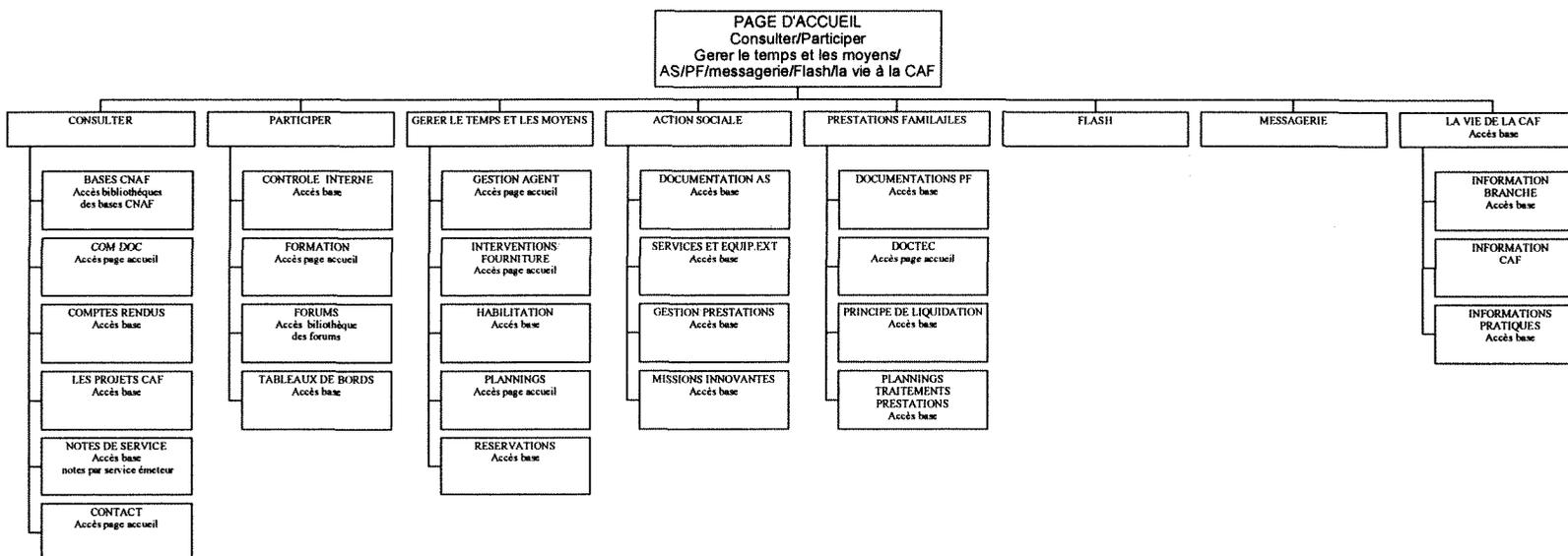
| Services/ Besoins | Informations produites | Informations utilisées | Présentations/ Organisations possibles !? | Informations non désirées |
|--|--|---|---|---|
| | <i>des rédactions par un bulletin d'info</i> * <i>Rapports de gestion pour accès cadres</i> → <i>Demandes faites par responsable !</i> * <i>Bilan annuel sur les procédures</i> | * <i>planning réunions</i> * <i>Forums</i> * <i>Questions/réponses avec GRH/Correspondants micros/sur tout</i> * <i>Agendas partagés</i> * <i>Liste des tickets restau à valider tous les mois (Agence Comptable)</i> * <i>Etat des services quotidienne à valider par Resp. sur la présence des agents</i> | Système de validation : agent metteur/ADD/BGPE | |
| P.F : Adjoint Secrétariat PF | * <i>Gestion des notes inter-service, via GRT, vers contentieux et UP</i> * <i>Documents prestations des traitements (Actuellement sous XLS)</i> Fichier INFOPF | * <i>Agendas partagés</i> * <i>Gestion des ressources</i> * <i>barèmes CNAF</i> * <i>Tx de conversion monnaie</i> * <i>Informations sur vie CAF : info CE, CP</i> * <i>Liste communes de Frce,</i> * <i>listes des permanences du départements/communes</i> * <i>CR</i> * <i>répertoires</i> * <i>notes de services</i> * <i>entrées sorties agents</i> * <i>Plannings responsables et</i> | Recherche par ressources | Revue de presse Revue de presse, annuaires |

| Services/ Besoins | Informations produites | Informations utilisées | Présentations/ Organisations possibles !? | Informations non désirées |
|-------------------------------|---|---|--|--------------------------------------|
| | | réunions *flash info sur actualité *notes de services pour le personnel, de la GRH, formation *Informations sur vie CAF : règle des congés *organigramme avec nom cadres et n° tel. *gestion des ressources : fournitures *gestion des demandes de congés | | |
| Pôle cristal/ | *Diffusion Doc CRISTAL à partir de DocINFOR à des correspondants désignés *Plannings des traitements consultables par tous | *gestion des ressources : fournitures *gestion des demandes de congés *Informations sur vie CAF : règle des congés *Revue de presse | *une entrée pour le service | |
| Formation | *Base formations : présentation, note objectif, support, bilan d'évaluation par formation *Bases PF pour : CR du comité technique, fiches techniques pour | *planning des formations *info sur CAF : Organisation de la CAF, organigramme, info du livret d'accueil *Info sur partenaires, Caf France , sites délocalisés *Grands projets et chantiers | | non accès docGEN car DocTec |

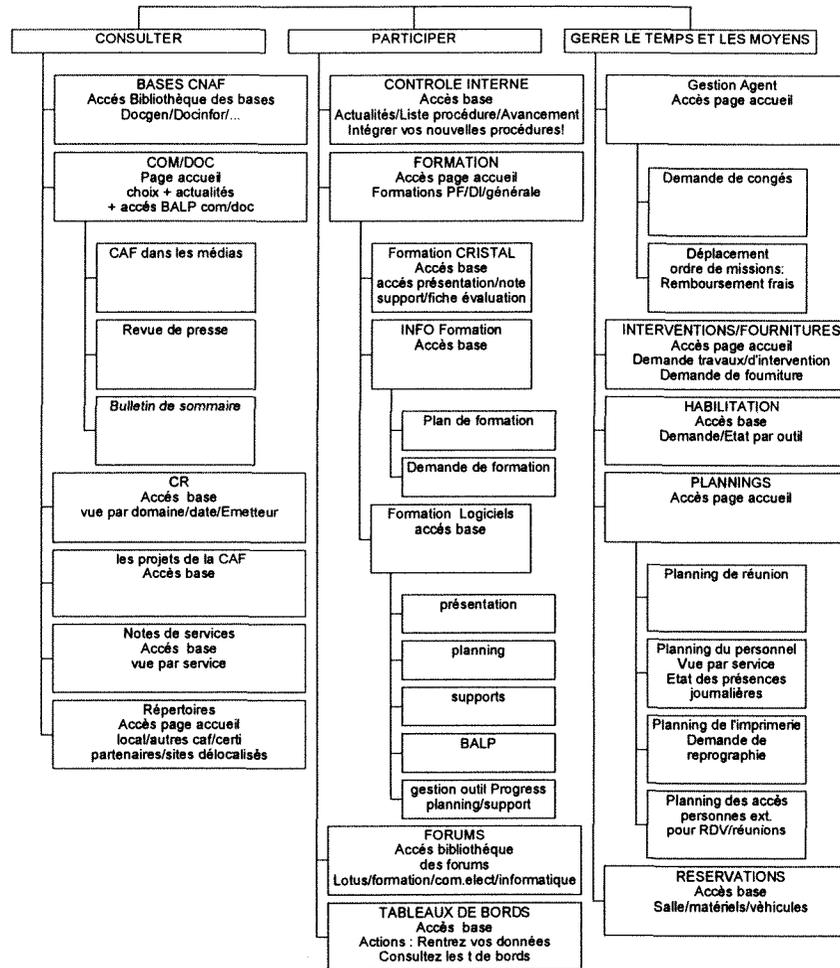
| Services/ Besoins | Informations produites | Informations utilisées | Présentations/ Organisations possibles !? | Informations non désirées |
|--|---|--|---|--|
| | interprétation circulaires *Principe de liquidation Instruction technique, barème provenant de InfoPF *planning du personnel du service : tâches, absences | en cours *CR, notes du service *Revue de presse, bulletin *code de la sécurité sociale *Stat, rapport activités *Annuaire | | |
| Actions sociales <hr/> Missions innovantes <hr/> Services et Equip. Sociaux | <hr/> *Planning haltes-garderies * Informations sur entretiens/contacts avec communes *Système de validation/relecture des CR avec Equipements extérieurs avec diffusion officielle *Echéancier des tâches pour service et Equip.ext *Planning des commissions secours et | <hr/> *Agendas partagés entre cadres *Demande de fournitures, DI, travaux *Gestion des ressources <hr/> *Informations sur permanences, sites délocalisés *Informations sur communes, partenaires *Répertoires téléphoniques internes et équipements extérieurs *Informations sur CAF *Agendas partagés entre cadres/secrétariats *Planning réunions cadres AS pour directeur-adjoint *Demande de fournitures, | <hr/> Importance de la mise à jour, de peu d'entrée <hr/> une entrée pour AS, puis par service : soit organisation spécifique pour services et Equipements sociaux | <hr/> *CR, notes *Forums *Revue de presse *Répertoires téléphoniques <hr/> |

| Services/ Besoins | Informations produites | Informations utilisées | Présentations/ Organisations possibles !? | Informations non désirées |
|---|--|--|---|---------------------------|
| <p>.....</p> <p>Gestions et prestations.</p> | <p>vacances solidaires</p> <p>.....</p> <p>*Règlement intérieur de l'action Sociale</p> <p>*Liste des fichiers à transmettre, paiement, avec un système de validation au DI chaque jour</p> <p>*Pour les ext :Gestion du budget, avec envoi d'un état à l'agence comptable</p> <p>*Base des contacts/entretiens avec les partenaires, pour les cadres</p> <p>*Base CASS</p> <p>*planning halte garderies</p> <p>*pour Resp. info, fiche technique des mises à jour</p> <p>*Demandes d'amélioration sur un Applicatif</p> | <p>DI, travaux</p> <p>*Gestion des ressources</p> <p>*Informations projets, chantiers en cours</p> <p>.....</p> <p>*planning des réunions</p> <p>*Gestions des ressources, DI, TRX, fournitures</p> <p>*Répertoire téléphonique</p> <p>*Visualisation des abonnements possédés par les ext, permet d'un gain de coût sur les abonnement en double</p> <p>*Revue de presse</p> <p>*liste des permanences et des communes</p> <p>*info sur PF pour standards de l'AS</p> <p>*docGEN</p> <p>*Agendas partagés, et planning des cadres</p> <p>*Gestion des congés, missions, frais</p> <p>*Trucs et astuces sur logiciels et Applicatifs</p> <p>*un Forum ouvert sur tout sujet</p> <p>*les projets de la CAF</p> <p>*Mouvement du personnel</p> | <p>.....</p> <p>*Demande de travaux des ext pour Resp. info de l'AS</p> | <p>.....</p> |

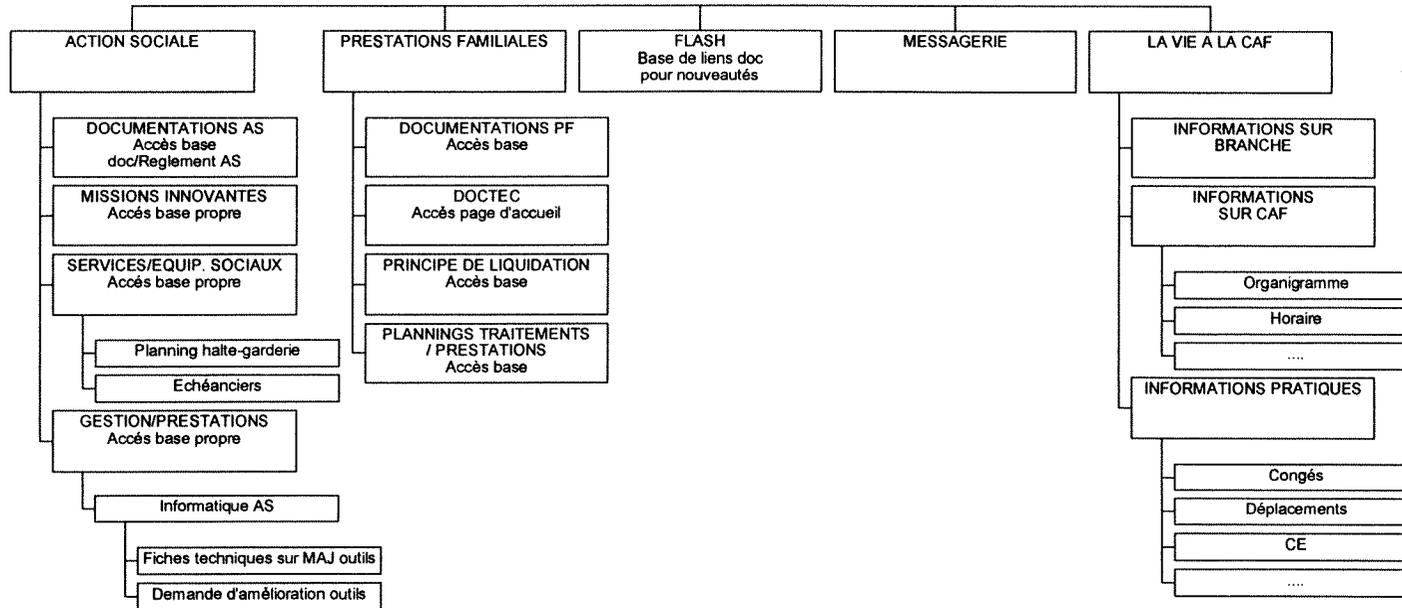
ARBORESCENCE DE LA PAGE D'ACCUEIL ET DES PAGES SUIVANTES



PRESENTATIONS PAGES/BASES pour CONSULTER/PARTICIPER/GERER LE TEMPS ET LES MOYENS



PRESENTATIONS PAGES/BASES (SUITE)



CHARTRE NAVIGATIONNELLE DES INFORMATIONS PAR RUBRIQUE

ORGANISATION GENERALE

Pour toutes les bases :

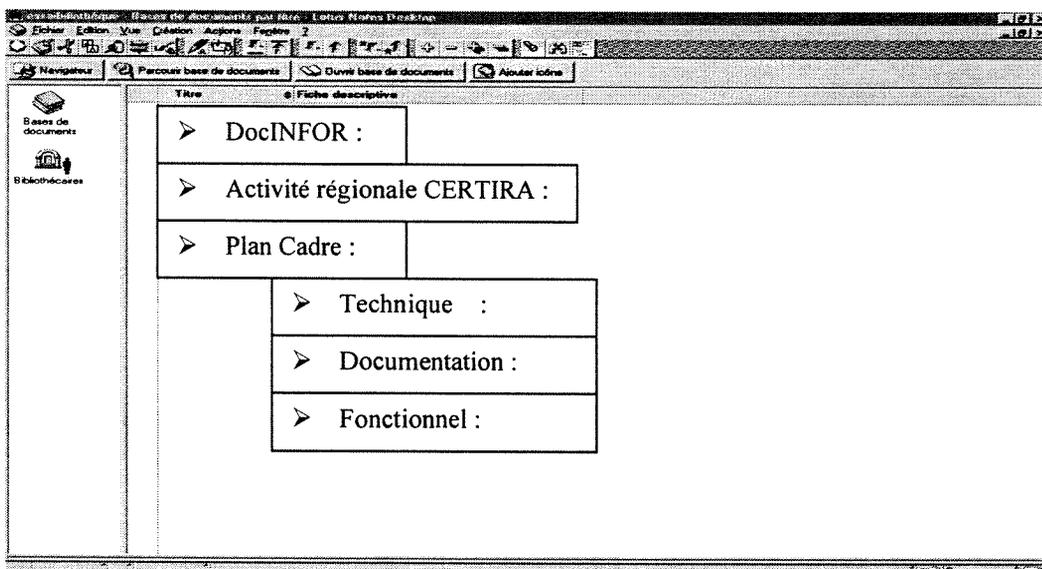
- Activer le module de recherche
- Même Chartre de présentation pour toutes les bases
- Dans chaque base, bibliothèque ou navigateur Action Quitter pour revenir à page accueil
- Dans ? , aide d'utilisation de la base

Le choix d'une bibliothèque de bases ou d'une page de navigation pour l'accès aux bases d'une rubrique se justifie par la fréquence des modifications de celle-ci, soit pour peu d'évolution dans la création de bases par rubrique le choix se tourne vers un navigateur, pour une rubrique avec de nombreuses futures évolutions c'est une bibliothèque.

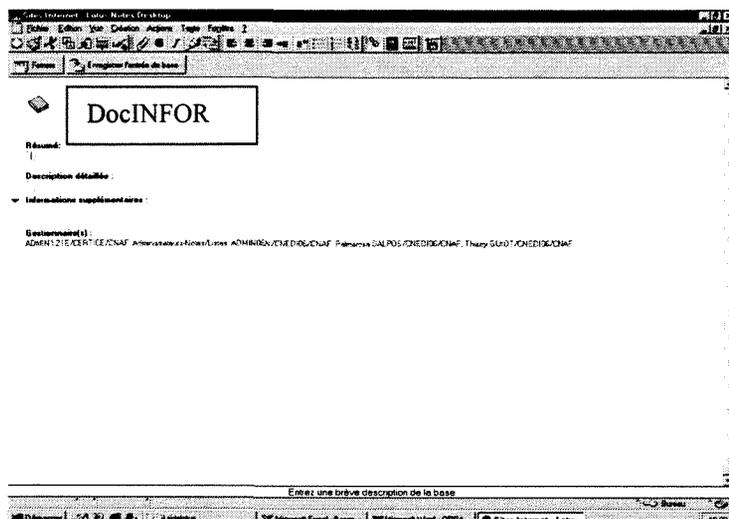
1. CONSULTER

1.1 BASES CNAF

□ Accès par une bibliothèque :



□ Faire une description pour chaque base

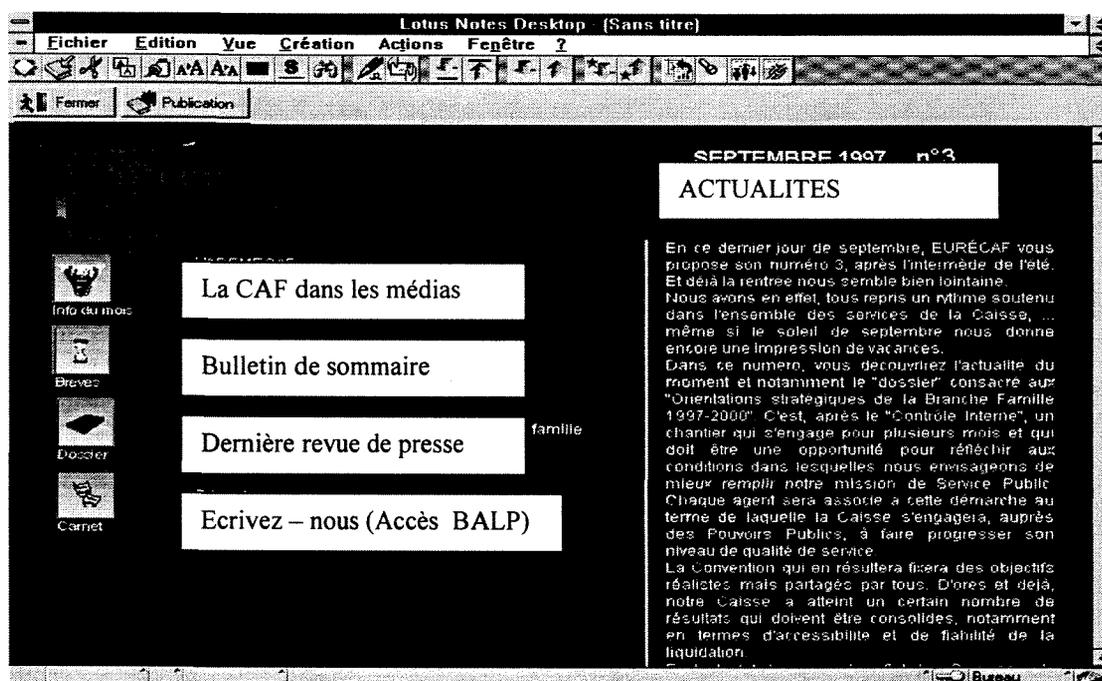


□ Puis accès à chaque base

1.2 COMMUNICATION/DOCUMENTATION

□ Accès par un navigateur

Exemple :



Puis accès à des bases pour :

- Caf dans les médias
- Bulletins de sommaires
- Revue de presse

1.3 NOTES DE SERVICES

□ Accès directe à la base

Exemple :

Lotus Notes - Base CLIONOTES - (2.Toutes les NdS)

Fichier Edition Vue Création Actions Fenêtre ?

Ajouter critère Rechercher Réinitialiser

Créer Nouvelle Note

NOTES DE SERVICE **CA** am

Toutes Notes de Services

Notes de Service Direction

Agence Comptable

Action Sociale

Administration Générale

Service du Personnel

Informations Générales

Communication

A Indexer

| Rubri S/Rubrique | Thème | Date | Objet |
|--|-----------|----------|--|
| Agence Comptable (ACOMPT) | | | |
| Calendrier Réunions CA (REUNIONS) | | | |
| Divers | CALENDR | 27/04/99 | 270499 CALENDRIER REUNIONS MAI 1999 |
| Divers | plannings | 29/03/99 | CALENDRIER REUNIONS AVRIL 1999 |
| Divers | MAJ CALJ | 10/03/99 | 100399 MAJ CALENDRIER REUNIONS MARS 1999 |
| Divers | CALENDR | 01/03/99 | 0103/99 MAJ 01/03/99 CALENDRIER DE MARS 99 |
| Divers | REUNION: | 25/02/99 | 25/02/99 CALENDRIER DE MARS 1999 |
| Divers | CALENDR | 12/02/99 | MAJ 120299 CALENDRIER DE FEVRIER 99 |
| Divers | CALENDR | 19/01/99 | MAJ 210199 CALENDRIER DE FEVRIER 1999 |
| Divers | CALENDR | 30/12/98 | 291298 CALENDRIER DES REUNIONS DE JANVIER |
| Divers | CALENDR | 08/12/98 | 08/12/98 MAJ CALENDRIER DES REUNIONS DECE |
| Divers | CALENDR | 26/11/98 | 261198 MAJ CALENDRIER DES REUNIONS DECEM |
| Divers | CALENDR | 25/11/98 | 251198 CALENDRIER DE DECEMBRE 1998 |
| Divers | CALENDR | 29/10/98 | 271098 MAJ CALENDRIER REUNIONS NOVEMBR |
| Divers | REUNION: | 06/10/98 | PLANNING REUNIONS COMMISSIONS OCTOBRE |
| Communication (COMMUNIC) | | | |
| Compte rendu D.P. (DELPERS) | | | |
| Direction (NSDIR) | | | |
| Fiches de Fonction (FONCTION) | | | |
| Informations Générales (INFOS) | | | |
| Prestations (PREST) | | | |
| Serv. Personnel (PERSO) | | | |

Bouton(s) de navigation :

- Toutes les notes
- Par services :
 - Direction
 - Action Sociale
 - Prestations Familiales
 - Agence Comptable
 - Contentieux/Contrôle
 - Communication/Documentation
 - GRH
 - Services généraux
 - DI
- Par date

- Par Auteur
- Par domaine

Vue par défaut : par date

Action(s) : Créer une nouvelle note

Masque :

Pour le masque de saisie insérer la trame d'une note CAF (. Doc)

Attention il n'exite pas de une commune de note de service différente par service, par agents de direction,...

Numéro de la note :

Domaine : avec liste déroulante

Objet :

Contenu :

Pièce jointe :

Crée le.....par....., insertion automatique

1.4 LES PROJETS DE LA CAF

□ Accès directe base

Bouton(s) de navigation :

- Par Domaine : Ex projet lotus, GED, RTT
- Par nature du document : ex bulletin, notes,...
- Par date

Vue par défaut : par Domaine

Action(s) :

- Créer un nouveau document

Masque :

Domaine : avec liste déroulante

Titre :

Contenu :

Pièce jointe :

Crée le.....par....., insertion automatique

1.5 COMPTES-RENDUS DE REUNION

□ Accès directe à la base, Exemple :

| Titre | Date | Auteur |
|---|------------|--------------------|
| C.E. | | |
| C.E. du 25 Mars 1999 | 12/04/2000 | Evadne JOLANNIC |
| C.E. du 22 Juin 1999 | 16/12/99 | Fonction JOLANNIC |
| C.E. du 20 Juillet 1999 | 16/12/99 | Fonction JOLANNIC |
| C.E. du 21 Septembre 1999 | 16/12/99 | Fonction JOLANNIC |
| C.E. du 19 Octobre 1999 | 16/12/99 | Evadne JOLANNIC |
| C.E. du 23 Novembre 1999 | 21/01/2000 | Evadne JOLANNIC |
| C.E. du 14 Décembre 1999 | 21/01/2000 | Evadne JOLANNIC |
| C.E. du 11 Janvier 2000 | 10/02/2000 | Evadne JOLANNIC |
| C.H.S.C.T | | |
| Réunion du 27 septembre 1999 | 06/01/2000 | Anne Marie CORHMAT |
| Réunion exceptionnelle du 2 novembre 1999 | 06/01/2000 | Anne Marie CORHMAT |
| Réunion du 30 DECEMBRE 1999 | 01/12/2000 | Anne Marie CORHMAT |
| Réunion du 30 mars 2000 | 05/14/2000 | Anne Marie CORHMAT |
| C.F.P | | |
| Réunion du 5 octobre 1999 | 06/01/2000 | Anne Marie CORHMAT |
| Groupe de travail | | |
| Travail : nages locales | 12/04/2000 | Noëlle DORSO |
| Réunion préparée du 3 Février 2000 | 14/02/2000 | Noëlle DORSO |

Bouton(s) de navigation :

- Par Domaine : ex les correspondants micros, CA
- Par date
- Par Auteur

Vue par défaut : par Domaine

Action(s) : Créer un nouveau CR

Masque :

Numéro du CR :

Domaine : avec liste déroulante

Titre :

Contenu :

Pièce jointe : Crée le.....par....., insertion automatique

1.6 REPERTOIRES

- Accès une page de navigation :
 - CAF de Grenoble : siège, centres sociaux, antennes, permanences (AS/PF)
 - Extérieurs : CERTI/CNEDI, CNAF, Autres CAF, Nos partenaires

- Puis accès à chaque base

➤ Pour la base Répertoire CAF de Grenoble, Antennes

Bouton(s) de navigation :

- Par service, Ou par Antennes
- Par lieu (Etage)

- **Par Nom Agent**
- **Modification à signaler : Accès à la BALP du gestionnaire de la base**

Informations dans navigateur : Numéros Fax de la CAF, Adresse

Vue par défaut : par service

Action(s) : Insérer, modifier, supprimer un nouveau agent

Masque :

Nom, Prénom

Téléphone

Fonctions/services

Lieu

➤ **Pour les bases centres sociaux, Haltes-garderies,**

Entrées par une page de navigation puis bases :

- **Personnel (répertoire téléphonique) : Voir base CAF de Grenoble**
- **Accès : Base avec navigation par centres ou haltes puis plan d'accès**
- **Horaires : une page pour l'ensemble des centres, ou haltes**
- **Informations pratiques : services rendus,...**

➤ **Pour les permanences AS et PF : pages seules avec lieu, adresse, et horaire permanences**

➤ **Pour les bases Extérieurs : CERTI, CNAF, Autres CAF, nos partenaires**

Bouton(s) de navigation :

- **Par Organisme**
- **Par service/Fonction**
- **Par Nom**
- **Par domaine (Pour la base partenaires seulement) : Emplois, institutions, logement**
- **Informations : adresse, téléphone, fax, horaires**

Vue par défaut : par Organisme

Action(s) : Insérer un nouveau document

Masque :

Nom, Prénom, Téléphone/Fax, Fonctions/services, Organisme, Coordonnées

2. PARTICIPER

2.1 FORMATIONS

- **Accès par une page de navigation :**

| |
|---------------------------|
| ➤ Formation CRISTAL |
| ➤ Formation Logiciels |
| ➤ Formation - Information |

- **Puis accès à chaque base**

Avant ouverture chaque base, page de présentation de la base, des règles de gestions,...

- **Pour la base Formation CRISTAL**

Bouton(s) de navigation :

- par Date
- par nature du document
- par domaine
- par agent

Les informations souhaitées :

- Les Notes
- Les supports de formations
- Les fiches d'évaluations
- Le planning

Vue par défaut : par nature du document

Action(s) : Insérer un document

Masque :

- Domaine
- Titre
- Nature document
- Texte
- Pièce(s) jointe(s)

- **Pour la base Formation LOGICIEL**

Bouton(s) de navigation :

- par Date
- par nature du document

- par Outils (Word, Excel , Lotus, Progression, GED, NT4, Edinat, intégration99)
- Par agent

Les informations souhaitées :

- Planning des formations logiciels par service/ agents
- Supports de formations par outils
- Accès BALP

Vue par défaut : par Domaine

Action(s) : Insérer un document

Masque :

- Logiciel
- Nature du document
- Titre
- Contenu,.....

➤ Pour la base Formation - INFORMATION

Bouton(s) de navigation :

- par Date
- par Nature du document
- par Domaine
- par Agent

Les informations souhaitées :

- Plan de formation
- Demande de formation
- Informations générales

Vue par défaut : par Domaine

Action(s) : Insérer un document

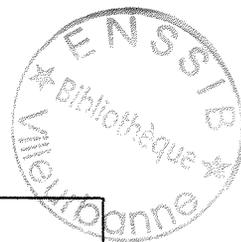
Masque :

- Domaine
- Titre Formation
- Organisme/Formateur
- Nom(s) agent(s) participant(s)
- Lieu/salle/Date Début /Fin
- Commentaires

**FICHE DE DEMANDE DE CREATION D'UNE
BASE DE DOCUMENTS**

Nom demandeur :
Service :

Date de la Demande :



1. Intitulé de la BASE :

2. Présentation et règle de gestion/consultation :

3. Nom gestionnaire de la base : (Obligatoire)

4. Liste de contrôle d'accès :

- Tous les agents CAF oui non
- Par service, si oui le ou les quels ?

- Par groupe défini sous lotus

- Par personne :
(nom des personnes concernées)

5. Structure de la base :

- Type(s) de vue désirée :

- Vue par défaut, au démarrage de la base :

- Masque de saisie :
(champs voulus)

- Action(s) :