Sommaire

Démarche générale de l'ouvrage 1

Introduction générale 3

Plus qu'une réédition 3

Un écosystème 4

Trois parties 6

PARTIE 1

Chapitre 1

Définir et lancer le projet 11

Quel environnement pour quel Intranet ? 12

La corrélation avec le projet d'entreprise 12

La corrélation avec le plan de développement des systèmes d'information et l'activité système d'information 16

Quels bénéfices escompter ? 19

Définir les termes du projet 23

Les conditions de succès 23

Les acteurs clés 25

Le pilotage projet 27

Initialiser la conduite du changement 29

© Groupe Eyrolles

Chapitre 2
Connaître les fonctionnalités et outils de l'Intranet 2.0 33

Du Web 2.0 à l'Intranet 2.0..... 33
Encore une définition du Web 2.0 ?..... 34
Et l'Intranet 2.0 ? 36

Les fonctionnalités Intranet « à maturité »..... 36
La notion de « portail »..... 36
La gestion de contenu 38
La gestion documentaire 39
Les eServices ou la dématérialisation de procédures 40
Les espaces de travail collaboratif..... 42

Les fonctionnalités de l'Intranet 2.0..... 43
Page d'accueil personnalisée 43
Blog 44
Wiki..... 45
Tags, RSS et social bookmarking : des clés de lecture complémentaires... 46
Réseau social 48

Chapitre 3
Analyser l'existant et identifier les opportunités 49

L'analyse des besoins et des flux d'informations existants..... 50
Périmètre fonctionnel et champ d'application 50
Méthodes de recensement 52
Qualification des besoins et description..... 53
Contraintes techniques..... 54
Enjeux des vies professionnelle et privée 55
Urbanisme applicatif..... 55

L'audit flash de votre Intranet..... 55
Positionnement de l'écosystème Intranet..... 55
Critères fondamentaux 57

© Groupe Eyrolles

La synthèse : l'étude d'opportunité 58
Définir les objectifs 58
Positionner dans un dispositif 60

La synthèse : aboutir à définir l'étude de faisabilité 61

Chapitre 4
Formaliser les objectifs définitifs de l'Intranet 2.0 63

Analyse de la faisabilité 64
La synthèse des besoins : un enjeu majeur 64
Le rapport de faisabilité 65

La stratégie de l'écosystème Intranet 66
La validation de l'étude de faisabilité 66
Quels changements anticiper ? 67
Quelles limites anticiper ? 71

Le passage de la stratégie au système cible 73

Conclusion partie 1 75

PARTIE 2

Chapitre 1
Modéliser l'architecture fonctionnelle et de contenu 81

Définir les fonctionnalités des outils Intranet 81
Savoir identifier les axes de travail 81
Composer et animer les groupes de travail 83
Savoir faire exprimer le besoin et aboutir au consensus 84
Distinguer les besoins secondaires et les chantiers satellites 85

© Groupe Eyrolles

Définir les contenus et modéliser les espaces Intranet 87
Recenser et structurer les contenus 87
Modéliser la page d'accueil
et les principaux espaces fonctionnels 91

Synthèse et validation des travaux de modélisation fonctionnelle 94
Synthèse des travaux 94
Validation de l'architecture fonctionnelle cible 95

Chapitre 2
Modéliser l'architecture applicative, technique et sécurité 97

Définition des solutions informatiques pour répondre aux besoins fonctionnels identifiés 98
Composition de l'architecture applicative 98
Environnement applicatif du poste client 98
Environnement applicatif du serveur 99

Le dispositif de sécurité 101
La définition des besoins de sécurité 102

L'architecture technique 105
Le dimensionnement de l'architecture serveurs 105
La définition de l'architecture réseau et sécurité 107

Chapitre 3
Le système cible de l'écosystème Intranet 2.0 113

La stratégie de l'écosystème Intranet 2.0 : le système cible 113
Objectifs 113
Les principaux axes du système cible Intranet 2.0 115
Le plan d'actions : un schéma directeur opérationnel 117
Les enjeux connexes 119

© Groupe Eyrolles

Les dispositifs et les règles cibles de fonctionnement 121
Ergonomie, charte graphique et langues 121
Les enjeux liés aux préconisations d'accessibilité « AccessiWeb » ou RGAA 121
Règles d'administration 122
Enjeux de traçabilité 122
Gestion des droits, accréditation et sécurisation des contenus 123

Bonnes pratiques et retours d'expériences… dix ans déjà ! 123
Un exemple de cycle de vie d'écosystème Intranet 123
Quelles sources d'échecs ? 125

Chapitre 4
Formaliser le cahier des charges et choisir la meilleure solution 129

Formaliser le cahier des charges 129
Les règles générales 129
Les principales bonnes pratiques 130
Les clauses fondamentales 133
Documents annexes 138

Choisir la meilleure solution applicative et le meilleur intégrateur .. 138
Le mode opératoire 138
La pérennité de la solution et de son éditeur 140
Les outils d'administration 141
L'évolutivité et l'interopérabilité des solutions 141
Évaluation des opportunités et menaces d'une intégration internalisée ou externalisée 141
Évaluation lors du choix 142

Préparer le changement et la construction de l'écosystème Intranet 2.0 143

Conclusion partie 2 147

© Groupe Eyrolles

PARTIE 3

Chapitre 1

Savoir piloter la phase d'intégration 151

Séquencer la mise en œuvre : une approche modulaire et simultanée de la gestion de projet 152

Des échanges constructifs 152

De réelles contraintes 153

Communication renforcée 154

Avantages et inconvénients 155

Piloter l'intégration par six phases clés et un suivi de la qualité, des coûts et des délais 155

Les conditions de succès : un démarrage réussi 155

Organiser les spécifications détaillées et lancer les actions graphiques et d'ergonomie 156

Développement et qualification 159

Mise en production et exploitation de la plateforme Intranet 164

Clôture du projet technique et applicatif 165

Chapitre 2

Communiquer, former et conduire le changement 167

Conduire le changement : les principaux facteurs clés de succès 168

Des enjeux clés 168

Des mesures stratégiques 169

Définir l'organisation du système d'animation de l'Intranet et les processus associés 173

Les administrateurs centraux : technique et fonctionnel 173

Administration des « espaces » ou sous-sites du portail Intranet 174

Autres fonctions clés de l'Intranet 174

Proposition de synthèse organisationnelle : matrice des fonctions 175

© Groupe Eyrolles

Former les utilisateurs, les acteurs de l'animation et du support 177
Informer 177
Former 178

La clé de l'écosystème Intranet 2.0 180
Conduite du changement 180
Innovation managériale 181

Chapitre 3
Pérenniser l'écosystème Intranet 2.0 : la clé du succès à long terme 185

Le cycle de vie de l'Intranet et l'objectif d'amélioration continue 186
Animer 186
Mettre en ligne des « killer applications » et des prototypes innovants 188
La dualité de l'animation et le développement des usages 190

Mettre en œuvre une instance de gouvernance de l'écosystème Intranet 190
Comité de suivi 191
Comité d'orientations stratégiques 192
Comité par grande entité 193
Caractéristiques de la gouvernance 194

Compétitivité des systèmes Intranet 195
L'entreprise 2.0 « processeur d'information et de connaissances » 195
Des externalités de connaissances 196
Influence et transformation de l'organisation 196
Réalité de la conversion des connaissances 197

Un écosystème Intranet intégré et ouvert 199

Conclusion partie 3 201

© Groupe Eyrolles

Conclusion générale 203

Quel écosystème Intranet votre entreprise visera-t-elle ? 203

Mener à bien une méthodologie projet à la fois robuste et créative .. 204

Un projet Intranet à l'image de votre entreprise 204

Les perspectives, la prospective 205

Glossaire 207

Bibliographie 213

Sites Internet 215

Index 217

© Groupe Eyrolles