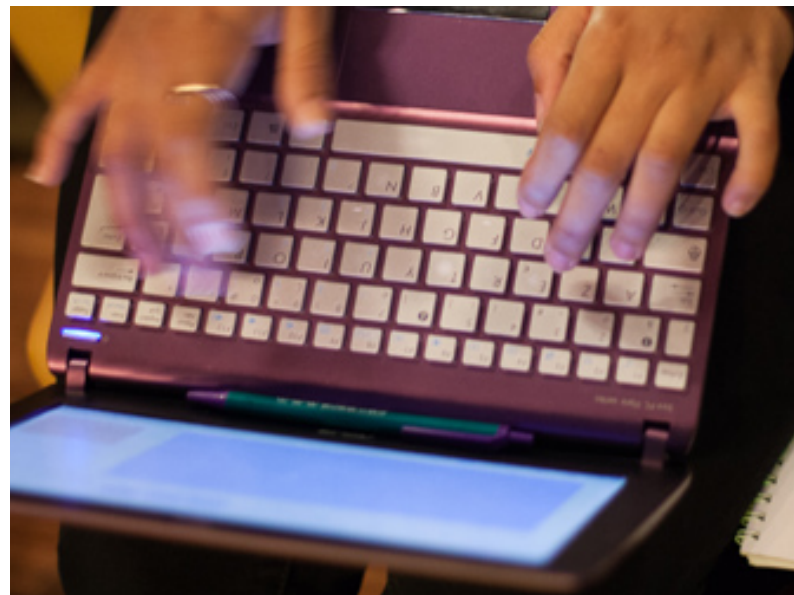


# Étude

# Les intranets du secteur public

Une étude réalisée par **Cap'Com**  
et copilotée avec **Didier Rigaud**, maître de  
conférences à l'Université Bordeaux Montaigne



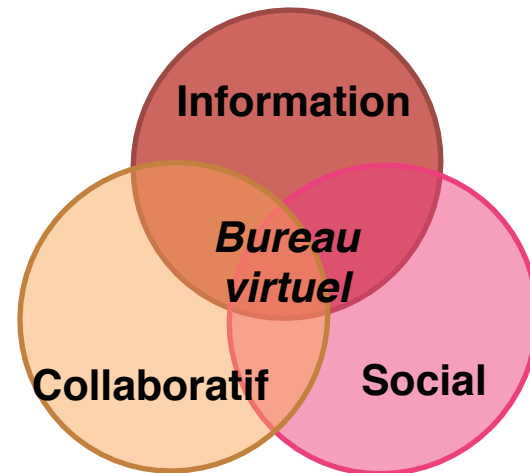
# Les intranets du secteur public : à l'aube d'une importante transformation

Depuis une dizaine d'années, les grandes collectivités locales - qui regroupent souvent plusieurs milliers d'agents - se sont dotées d'un intranet.

Perçu à l'origine comme un moyen de communication et comme une base documentaire interne, l'outil évolue vers les procédures online et l'espace de travail collectif.

Cet étude, conduite en janvier 2017 auprès de 250 organismes publics et collectivités locales représentatives des quelque 2500 grandes collectivités, dresse l'état des lieux et rend compte de cette évolution.

- Actualité, documentation, moteur de recherche, services pratiques...



- Co-édition, Agenda partagé, Wiki, Blog, Forum ...
- Réseau social, like, commentaires,...

# Étude Les intranets du secteur public

Sommaire :

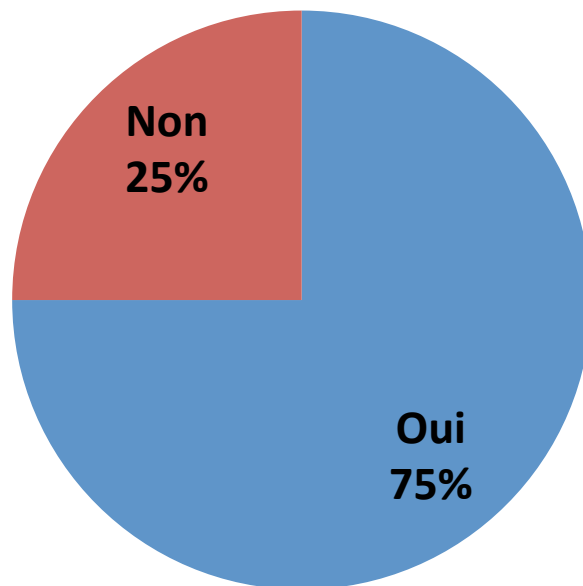
- I – Quelle est la place de l'intranet pour les collectivités et organismes publics ?
- II – Quels sont les contenus disponibles sur les intranets publics ?
- III- Comment sont alimentés les contenus des intranets publics ?
- IV- Quels sont les usages des intranets publics ?

# I – Quelle est la place de l'intranet dans le secteur public ?

- Les intranets se développent dans toutes les grandes collectivités et organismes publics
- Créés il y a souvent près de 10 ans, ils abordent une période d'importantes refontes
- Ils sont de plus en plus souvent confiés à la communication interne
- Ils sont devenus un outil central dans les stratégies de communication interne

# Le quart des organismes ayant répondu ne dispose pas d'un intranet

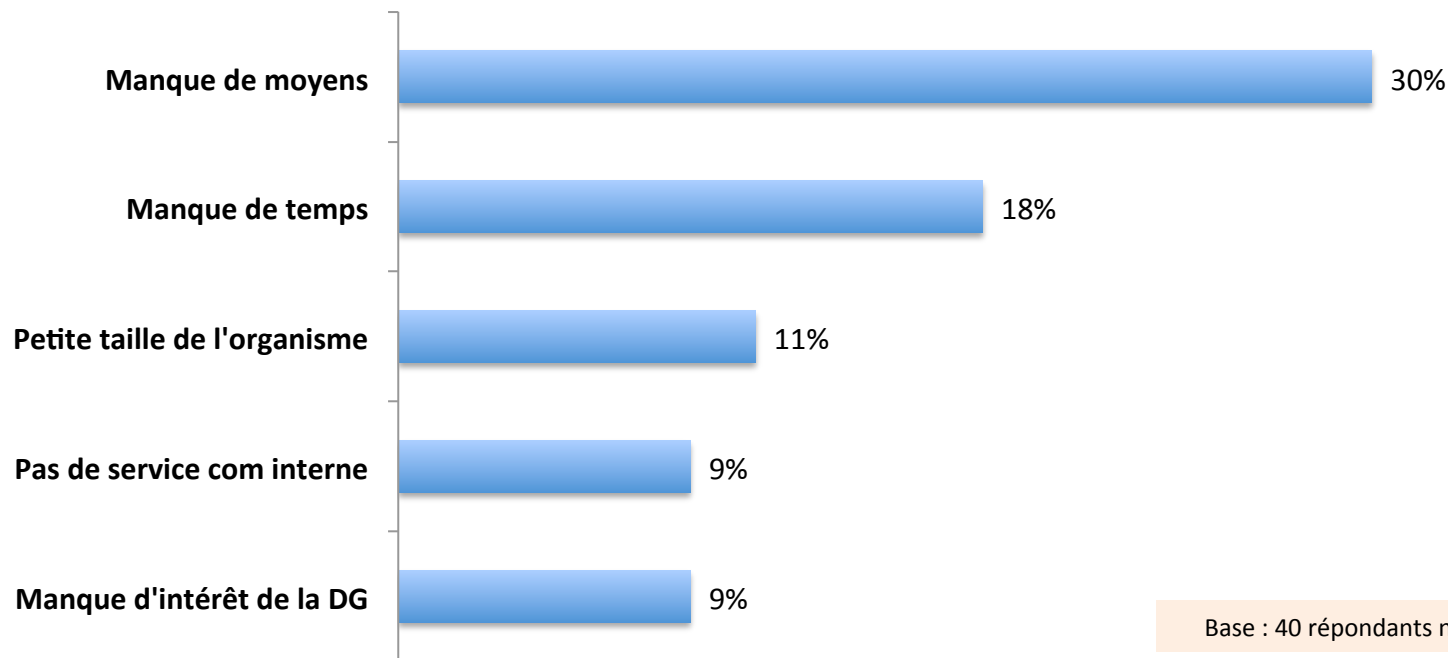
*Disposez vous d'un intranet ?*



Base : 248 répondants à l'enquête

# Pour les organismes n'ayant pas d'intranet, le premier frein est le manque de moyens humains et financiers

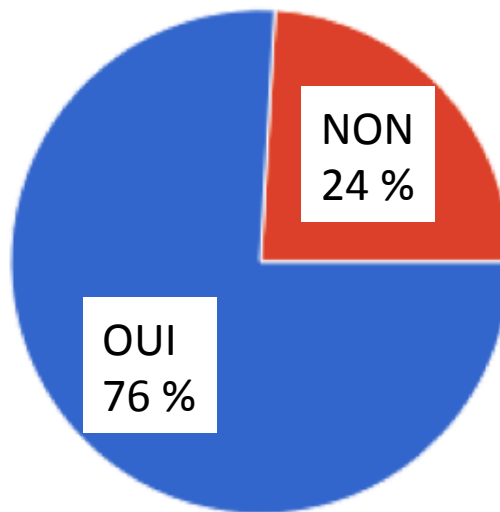
*Pour quelles raisons principales votre organisme ne dispose pas d'un intranet ?*



Base : 40 répondants n'ayant pas d'intranet

## 3/4 des organismes n'ayant pas encore d'intranet prévoient d'en créer un prochainement

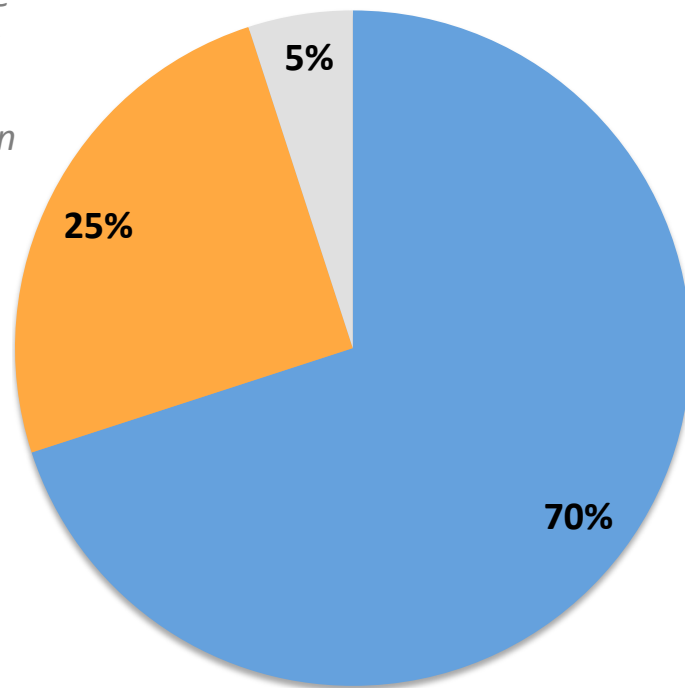
*Envisagez-vous de créer un intranet dans les prochaines années ?*



Base : 40 répondants n'ayant pas d'intranet

# Pour les organismes ayant un intranet, l'outil est indispensable dans les stratégies de com interne

*Quelle est la place de l'intranet dans votre dispositif de communication interne ?*



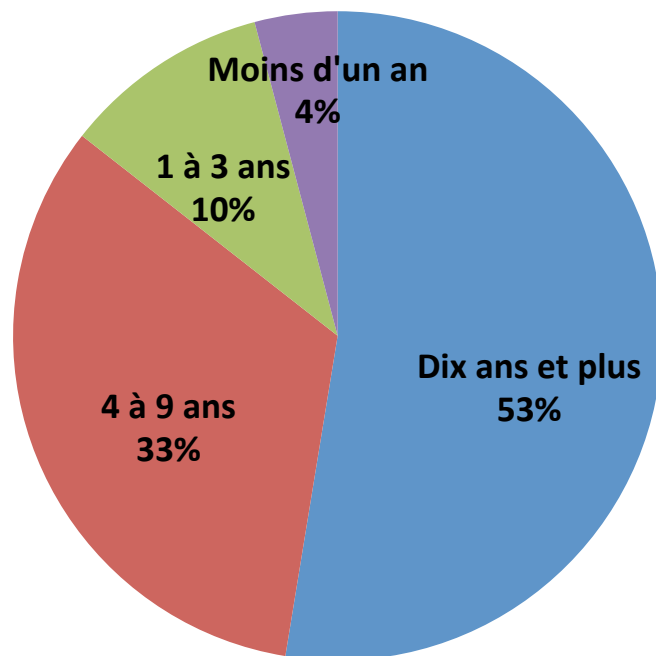
- C'est un outil central dont on ne peut se passer
- C'est un outil complémentaire de tous les autres
- L'intranet n'est pas indispensable

Base : 248 répondants à l'enquête



# 50% des intranets ont plus de 10 ans et ont souvent été conçus à l'origine par les DSI

*Depuis quand disposez-vous d'un intranet ?*



Base : 208 répondants ayant un intranet

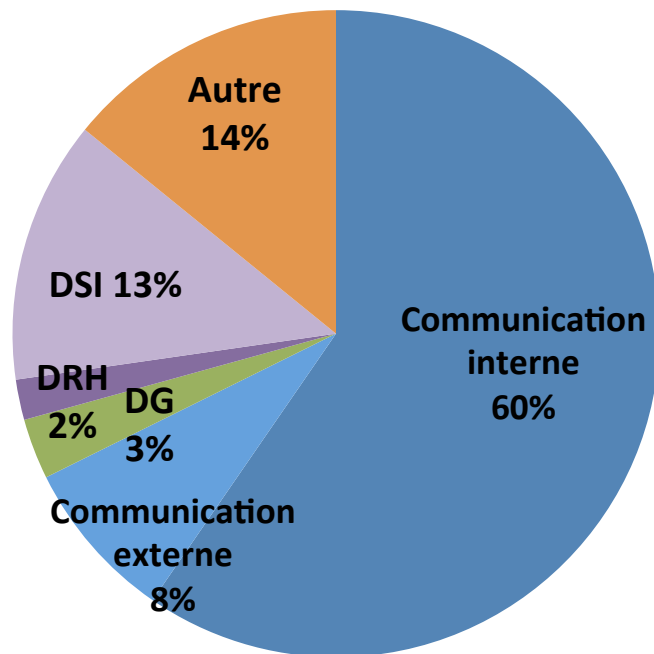
# Les intranets connaissent depuis trois ans d'importantes refontes

- **50% des intranets ont été refondus au cours des trois dernières années**
- **29% des intranets ont connu une refonte depuis un an**

Base : 208 répondants ayant un intranet

# Aujourd'hui, c'est la com interne qui est le principal service gestionnaire de l'intranet

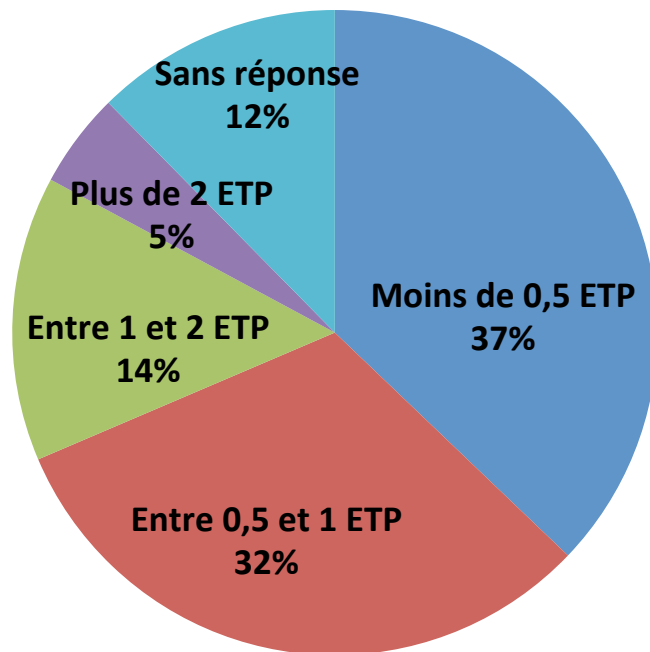
*Quel(le) direction ou service est principalement responsable de la gestion de l'intranet ?*



Base : 208 répondants ayant un intranet

# 69% des intranets mobilisent moins d'un agent au sein des équipes restreintes de communication interne

*Quelle charge de travail représente l'administration de l'intranet (hors refonte) en équivalent temps-plein (ETP) ?*



Base : 208 répondants ayant un intranet

## Verbatims : les raisons d'une refonte

- « Notre intranet n'avait pas évolué depuis 14 ans, nous avons des difficultés de mise à jour car la plateforme technique choisie par la DSI n'était plus adaptée ».
- « Développé en interne en 2004, notre intranet était devenu confus, il était difficile d'y trouver l'information ».
- « Le projet de refonte a été porté par la DGS qui en a fait l'annonce aux vœux ».
- « Il y a un chef de projet technique, un chef de projet com interne, un comité de pilotage et nous sommes accompagnés par le service juridique ».
- « C'est une initiative de la com interne qui a piloté le projet avec l'appui de la DSI, avec qui on a développé des outils collaboratifs. »

# FOCUS Les noms des intranets publics

## → Noms « techniques » issus du vocabulaire de l'univers du web

Intralien, Intracom, Intraglo, l'Intr@, equip'web, pl@net, @nous, pl@nerMSA, e-acteurs

## → Noms intégrant celui de la collectivité

Finisnet, Aintranet, Paupyrenet, Intranauade, Intralille, Aulnet, Intr@Combs

→ **Les acronymes** SPI Service de Partage de l'Information, LEO Lieu d'Echange et d'Organisation, IDEA Intranet des Agents

## → Les noms similaires à ceux des publications internes

Trait d'Union, Acteurs, Synergie, le Kiosque, Coulisses, Espace agent

## → Les noms courts comme un surnom et originaux

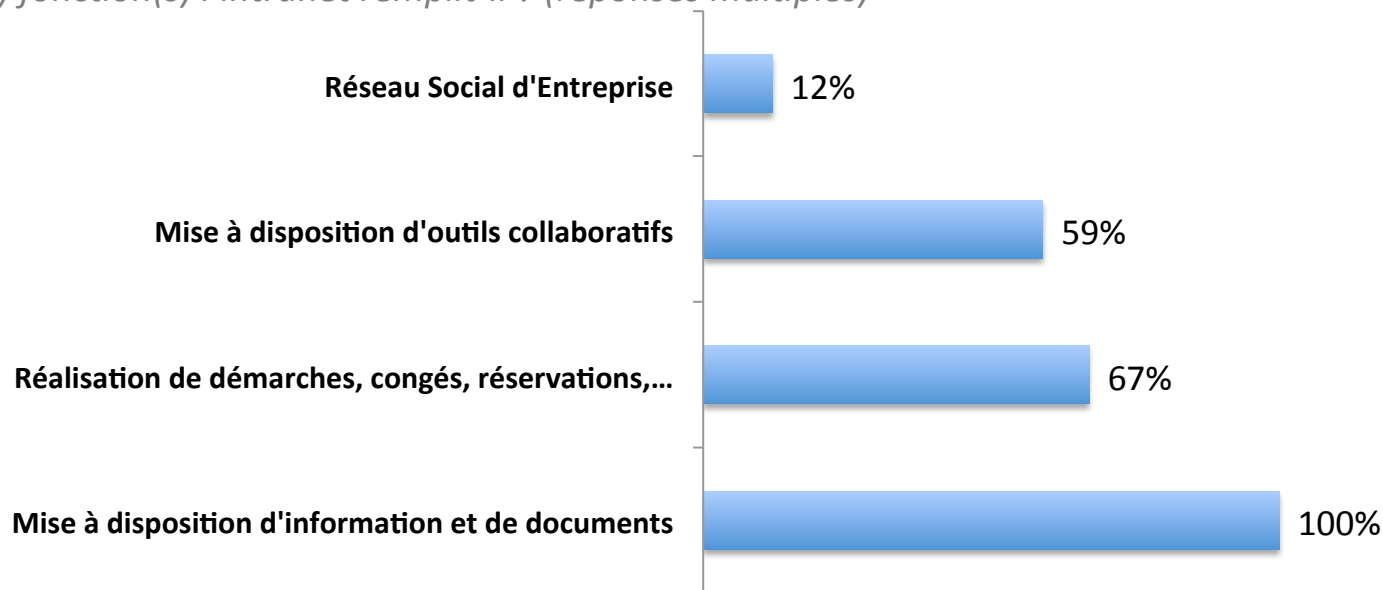
Tilt, Iris, Yris, D'clic, Diva, Eole, Maia, Prismo, Fileo, Pedro, Zig-Zag, Octopus, Oasis, Totem

## II – Quels sont les contenus disponibles sur les intranets publics

- Les intranets restent principalement des outils d'information et de documentation, loin d'être des réseaux sociaux internes
- Ils utilisent une grande diversité de technologies numériques mais font encore peu de place à l'audiovisuel
- Des espaces sont de plus en plus souvent ouverts à des groupes d'utilisateurs spécifiques

# Les intranets ont plutôt une fonction d'information et de documentation...

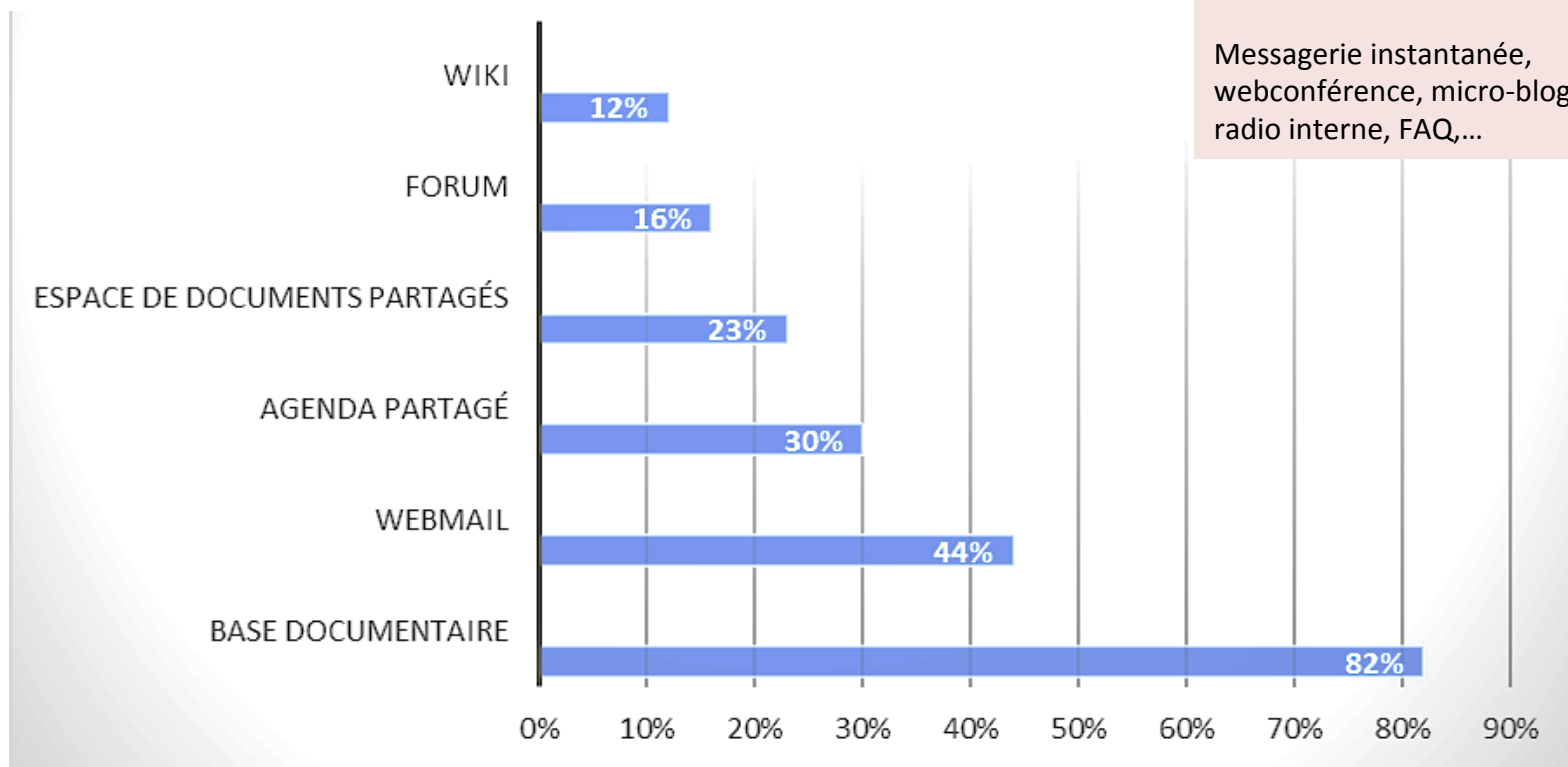
*Quelle(s) fonction(s) l'intranet remplit-il ? (réponses multiples)*



Base : 208 répondants ayant un intranet



# Encore peu d'outils collaboratifs sont disponibles sur les intranets



## Les autres outils cités :

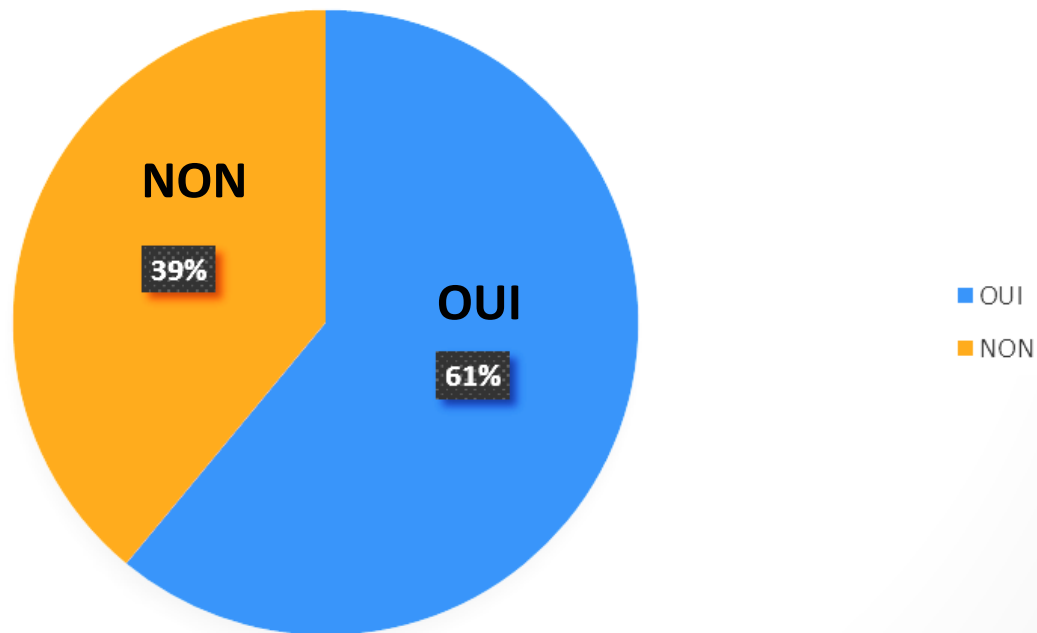
Messagerie instantanée, webconférence, micro-blogging, radio interne, FAQ,...

# Les intranets montrent une grande diversité d'informations disponibles

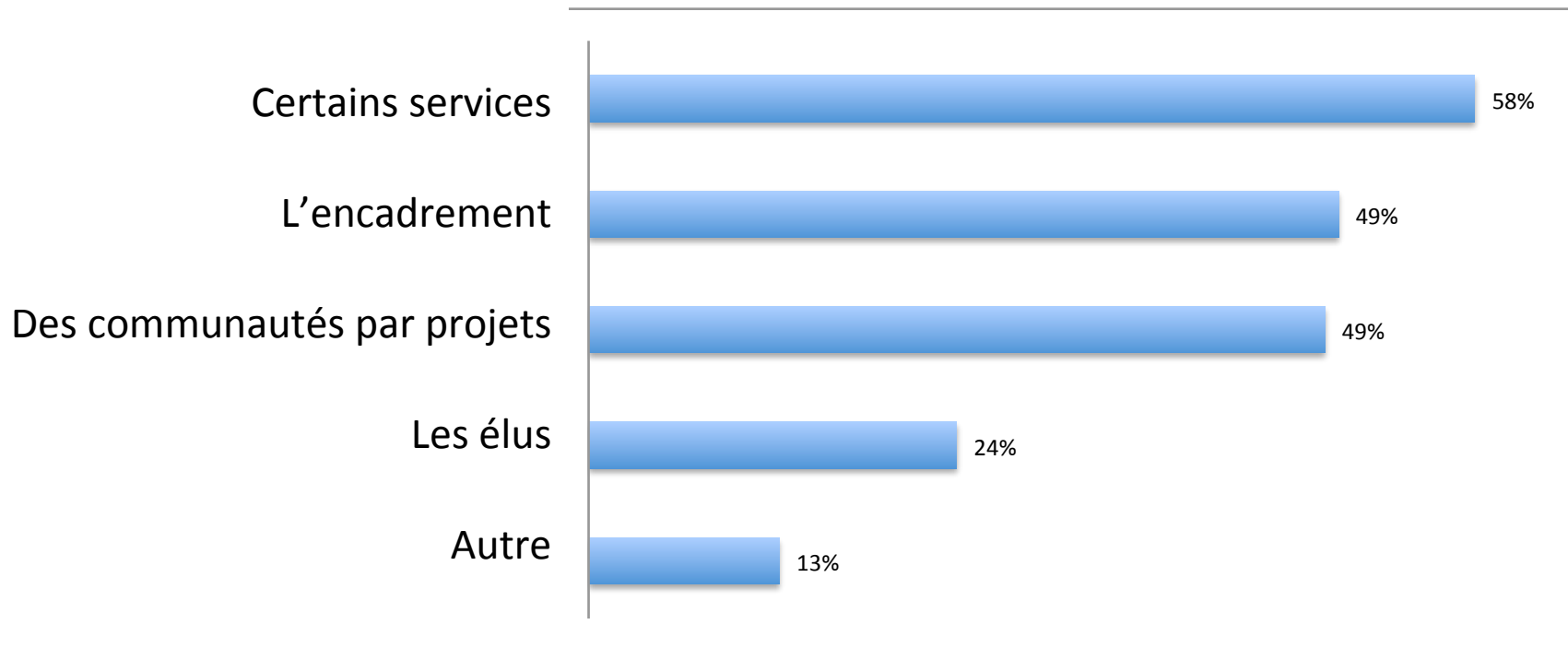
97 %	Infos RH	93 %	Actualités de la collectivité
92 %	Annuaire interne	91 %	Organigramme
85 %	Modèles de documents	71 %	Télé procédures
70 %	Journal interne	61 %	Doc de travail partagés
59 %	Actes du conseil	59 %	Association du personnel
44 %	Trombinoscope des élus	43 %	Expression syndicale
42 %	Menus du restaurant	6 %	Edito ou message d'un élu

# Encore 40% des intranets ne disposent pas d'espaces réservés à des groupes d'utilisateurs

*Disposez-vous sur votre intranet d'un ou plusieurs espaces réservés à certains groupes d'utilisateurs ?*

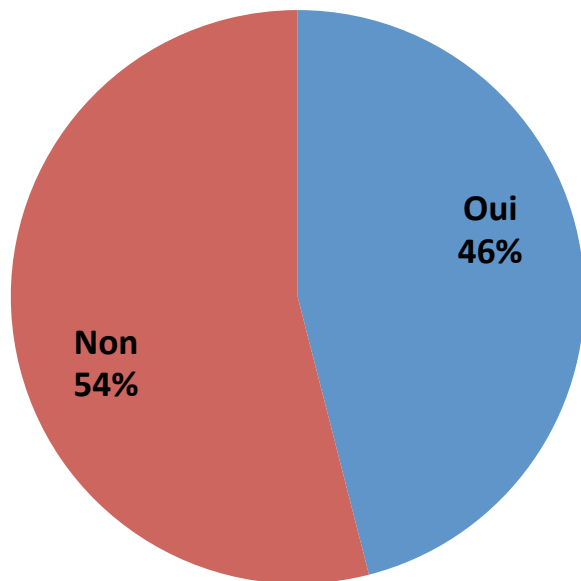


## Lorsqu'ils existent, à qui sont dédiés les espaces utilisateurs au sein des intranets ?



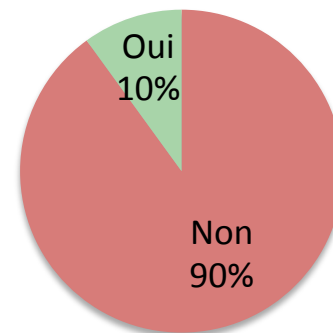
# Moins d'un syndicat sur deux s'exprime sur les intranets

*Les syndicats disposent-ils d'un espace d'expression dédié ?*



Base : 208 répondants ayant un intranet

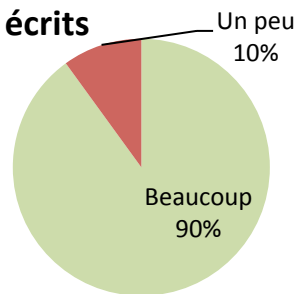
L'expression syndicale dans la presse interne des collectivités locales (étude Cap'Com – Didier Rigaud 2016)



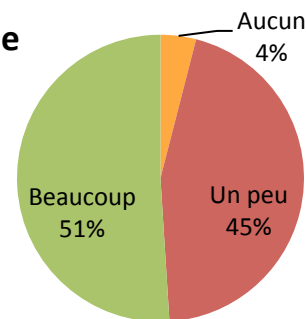
# Les intranets présentent essentiellement des supports écrits et illustrés

*Quels types de formats sont disponibles sur l'intranet ?*

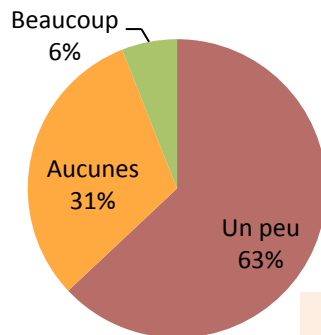
## Les supports écrits



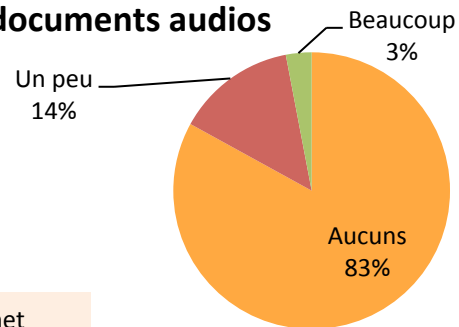
## L'iconographie



## Les vidéos



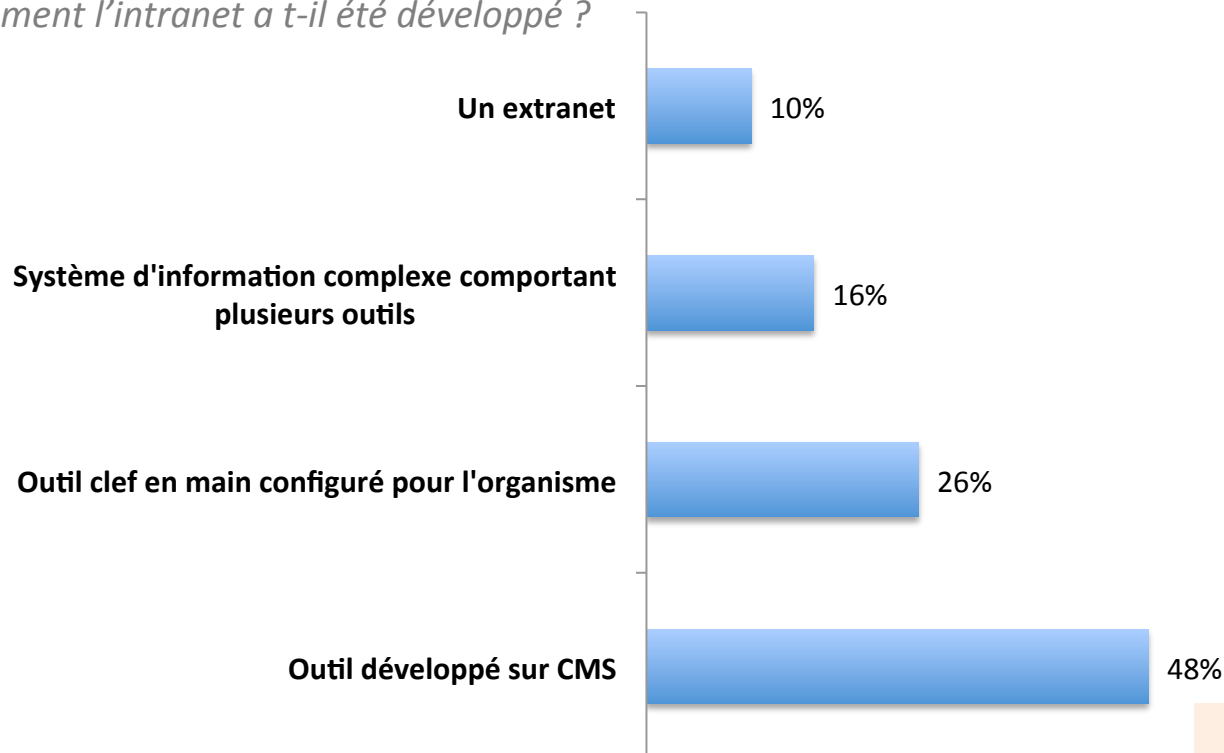
## Les documents audios



Base : 208 répondants ayant un intranet

# Les intranets ont été développés sur une grande diversité de supports techniques

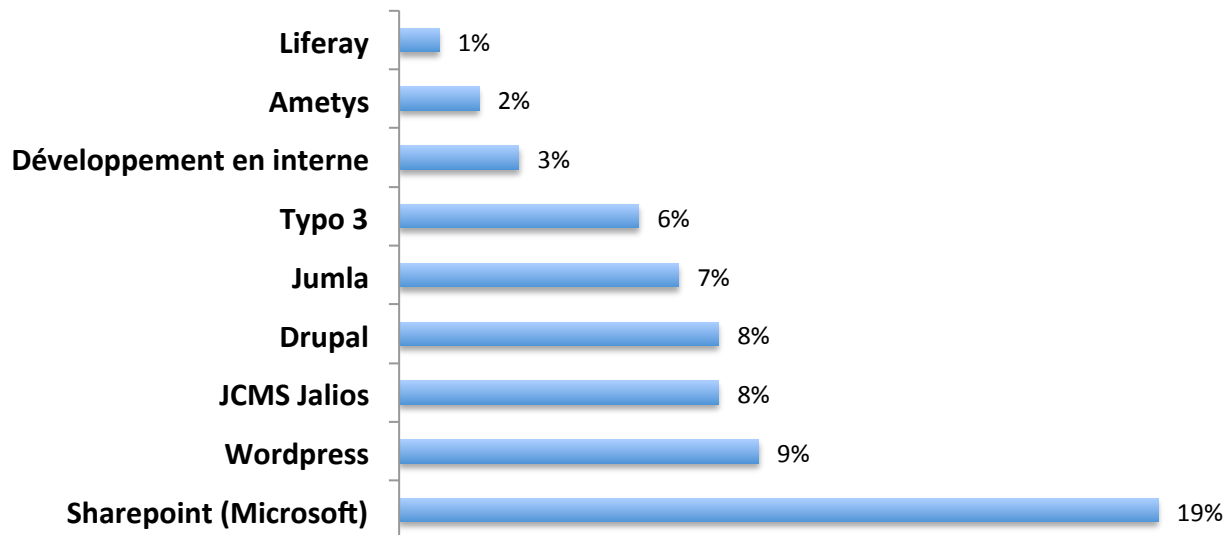
*Comment l'intranet a-t-il été développé ?*



Base : 208 répondants ayant un intranet

# Une grande diversité de logiciels

*Sur quel logiciel a-t-il été développé ?*



**Et aussi :**

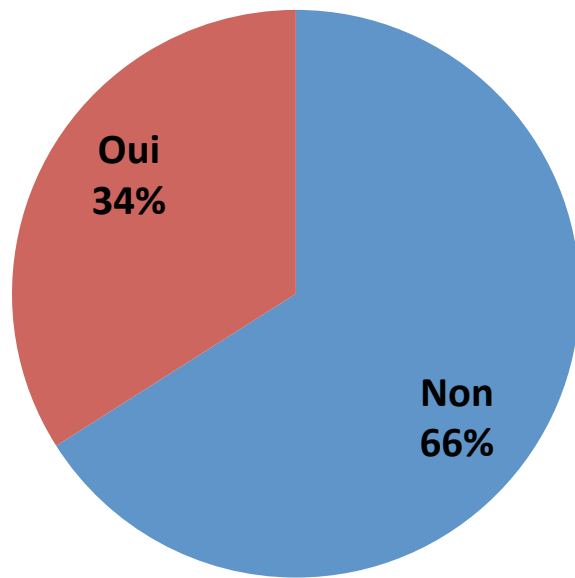
Base : 208 répondants ayant un intranet

Group Wave, Nuxeo, Dreamweaver, Google Apps, Lotus Notes, Spip, CMS Eolos, Modalin, Kportal, E-Majine, Zope, CPS, Open Info Live, Infoglué, Mysql, ASP + PHP, Exo Platform, Active Portail, Ovidentia, Isotool OCS, EZ Publish, Jahia et Alfredo, Interligo, Own Cloud, ...



# Les intranets sont de plus en plus souvent conçus pour une lecture mobile

*L'intranet est-il adapté pour une utilisation sur tablette et/ou smartphone ?*



Base : 208 répondants ayant un intranet

## Verbatims **La méthode employée**

- *« Nous avons conduit en amont un important travail de recueil des besoins avec des focus groupes. Puis nous avons élaboré un portail idéal qui nous a permis de définir le cahier des charges et d'animer le dialogue compétitif ensuite ».*
- *« Les ateliers spécifiques avec les services les plus stratégiques - qui produisent 90% du contenu - nous ont permis de construire le cahier des charges ».*
- *« On est parti de l'existant en proposant une analyse critique de l'intranet en cours. Puis on a mené un travail en groupe, le tout réalisé entièrement en interne ».*
- *« L'équipe projet a passé beaucoup de temps en commun. Mais après avoir lancé l'intranet, on a arrêté très vite de se voir, il faut conserver la dynamique après ».*

## Verbatims **Les difficultés rencontrées**

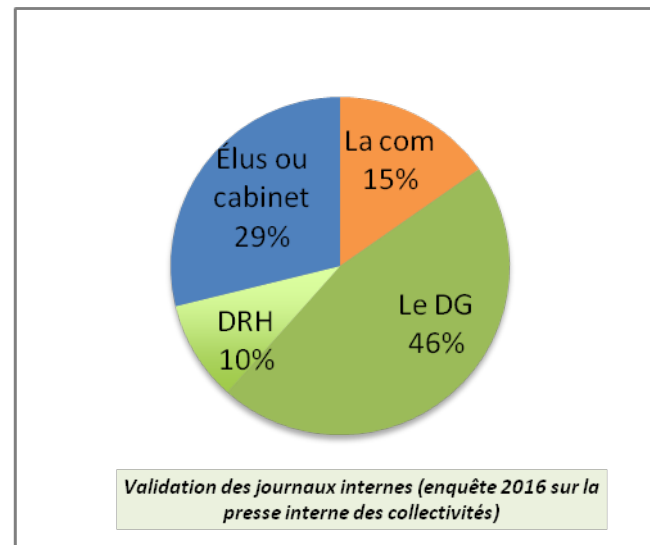
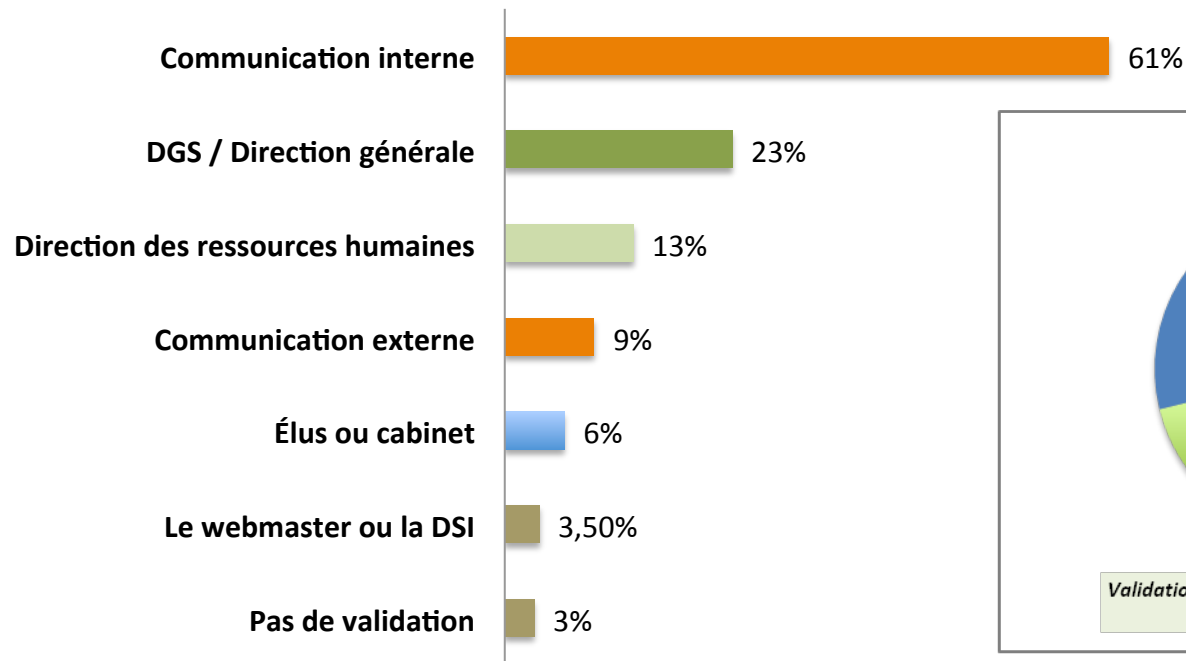
- *« Nous avons reculé sur la mise en place d'un RSE. Ca viendra plus tard, on se concentre sur la web TV et le journal radio ».*
- *« Rendre l'intranet accessible à tous était trop cher à cause du coût annuel des licences ».*
- *Nous n'avons pas pu refondre l'annuaire : nous n'en n'avions pas les moyens, notamment humains ».*
- *« L'interopérabilité avec le système RH, notamment pour connecter l'organigramme dynamique avec les fiches agents, a été un problème complexe ».*
- *« Nous avons rencontré des problèmes de gestion de la vidéo, très consommatrice de ressources sur les serveurs ».*

# III – Comment sont alimentés les contenus des intranets publics

- **Comité de rédaction ou contributeurs ? Plusieurs solutions existent**
- **L'animation d'un réseau de contributeurs reste une difficulté**
- **Remontée d'information et participation à la rédaction sont indissociables**
- **La validation des contenus est souvent assurée par la com interne**

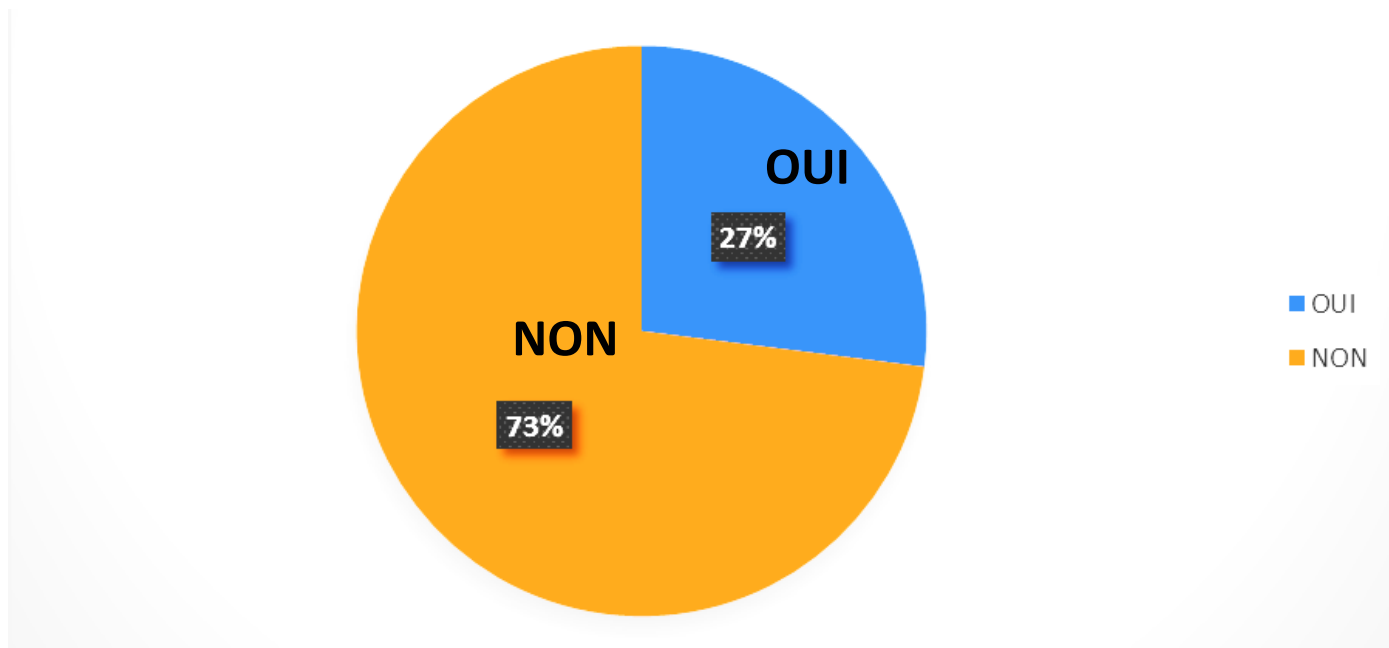
# Les intranets : des contenus validés par la com interne, bien davantage que pour le bulletin interne

*Qui valide les contenus de l'intranet ?*

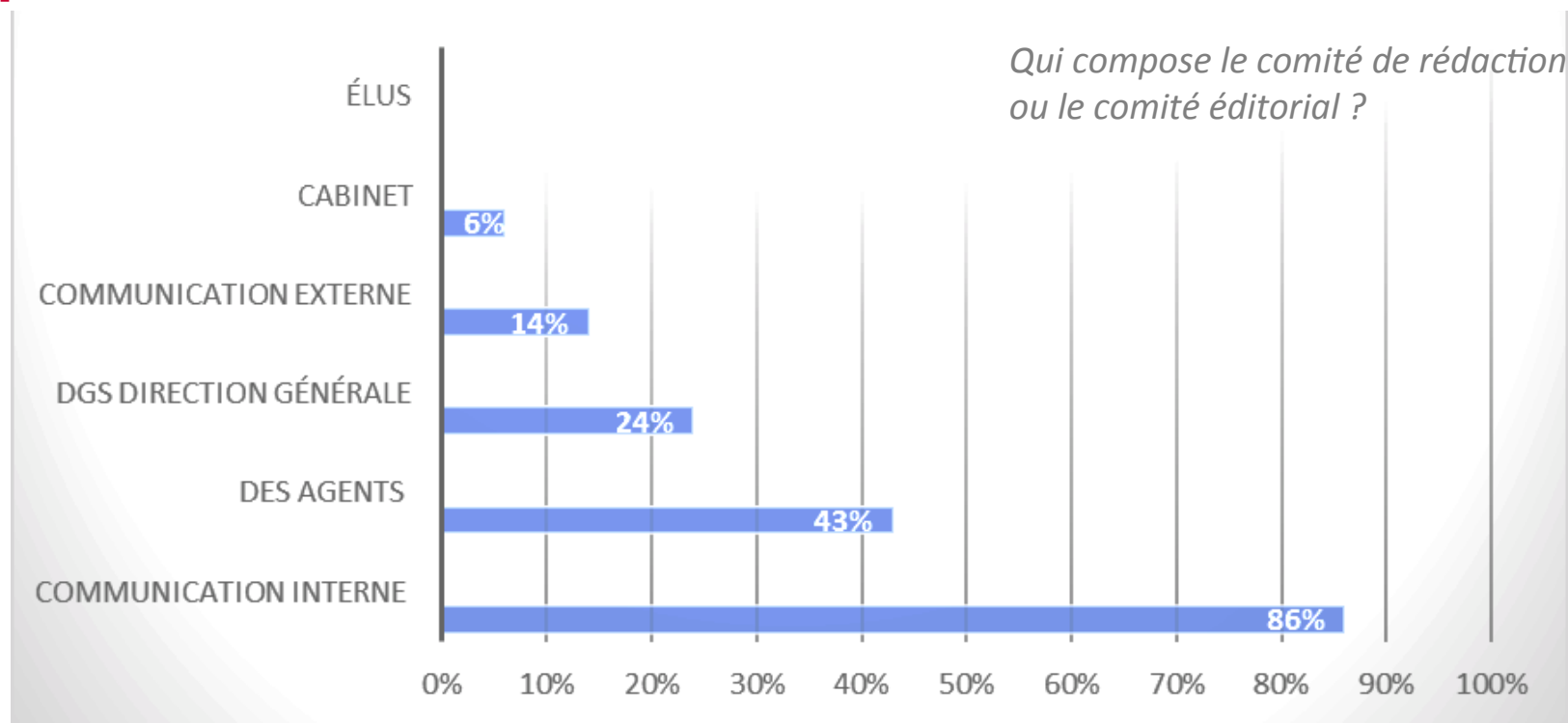


# Seul 1/3 des répondants dispose d'un comité de rédaction

*Existe-t-il un comité de rédaction ou éditorial dédié à l'Intranet ?*

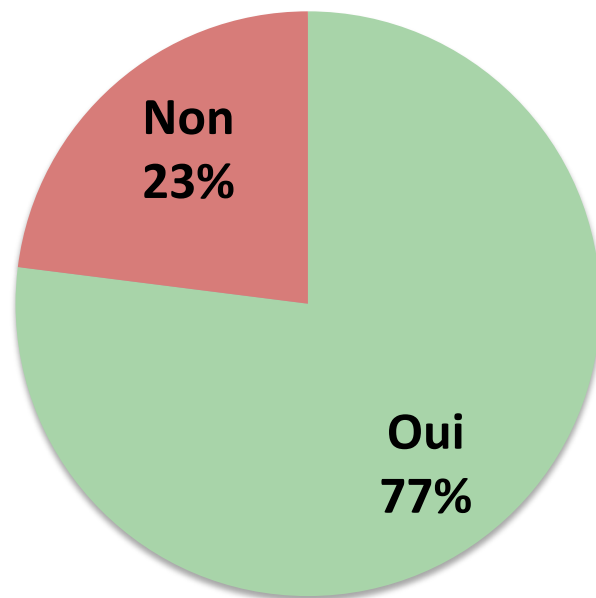


# La communication interne est majoritairement Représentée dans les comités de rédaction



## Plus de 2/3 des répondants disposent d'un réseau de contributeurs

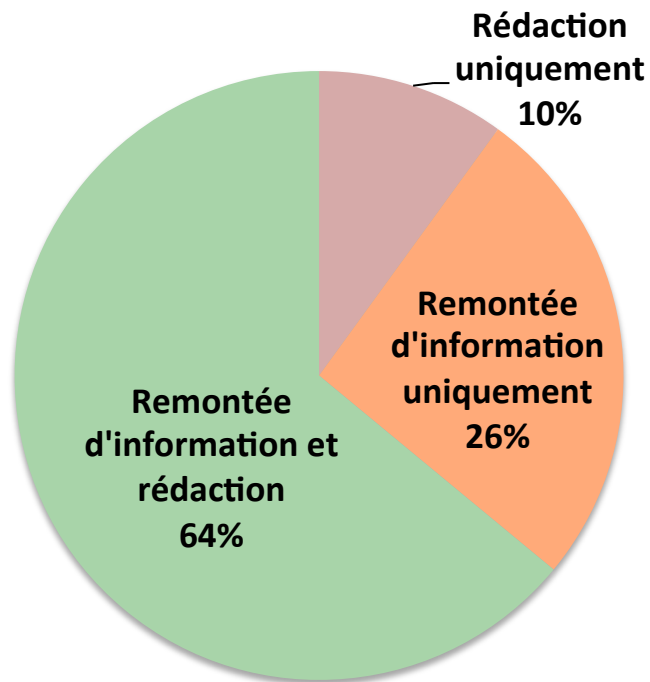
*Disposez-vous d'un réseau de contributeurs ?*



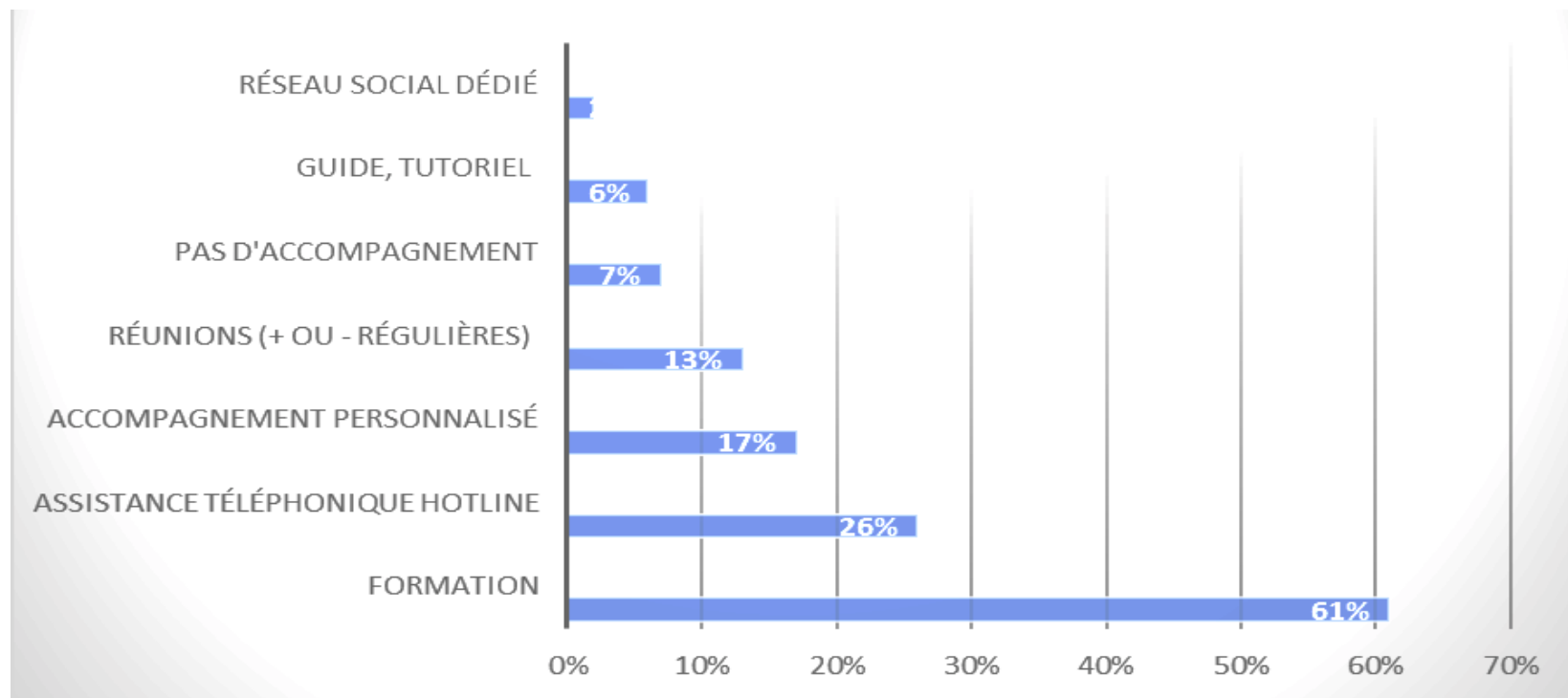


# Remontée d'information et rédaction sont indissociables

*Quel est le rôle de votre réseau de contributeurs ?*

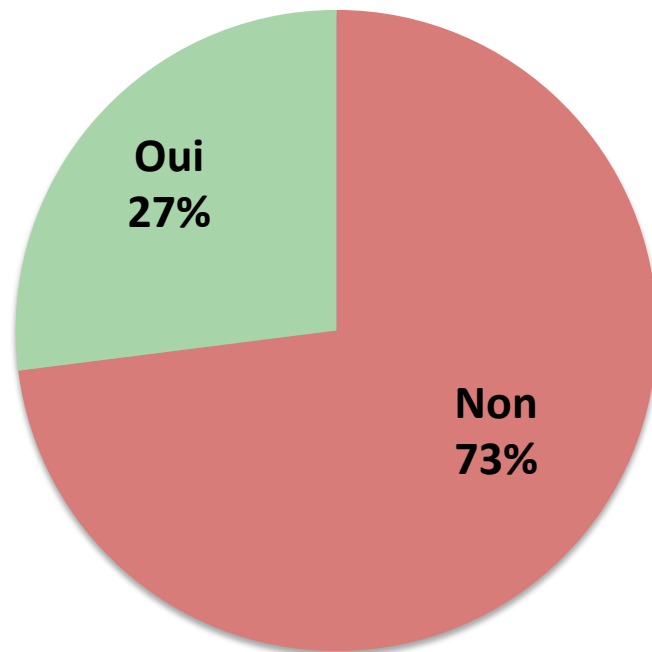


# Les contributeurs sont accompagnés plutôt via de la formation



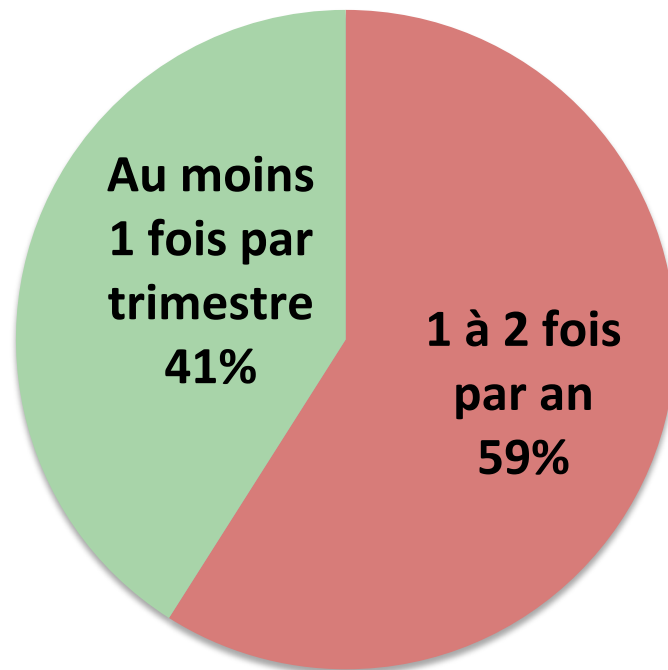
# Les contributeurs ne se réunissent pas systématiquement

*Les contributeurs sont-ils réunis collectivement ?*



# Les réunions de contributeurs sont peu fréquentes

*À quelle fréquence est réunit votre réseau de contributeurs ?*

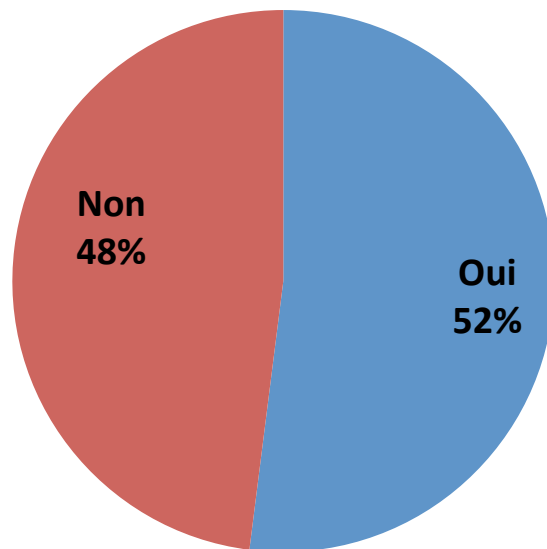


# IV – Quels sont les usages des intranets publics

- Une évaluation des usages encore peu fréquente
- Des freins au développement de la fréquentation dus à l'obsolescence de certaines techniques
- Des leviers à identifier pour développer les usages

# Des dispositifs d'évaluation pas encore systématiques

*Avez-vous déjà évalué au moins une fois votre intranet durant les 3 dernières années ?*



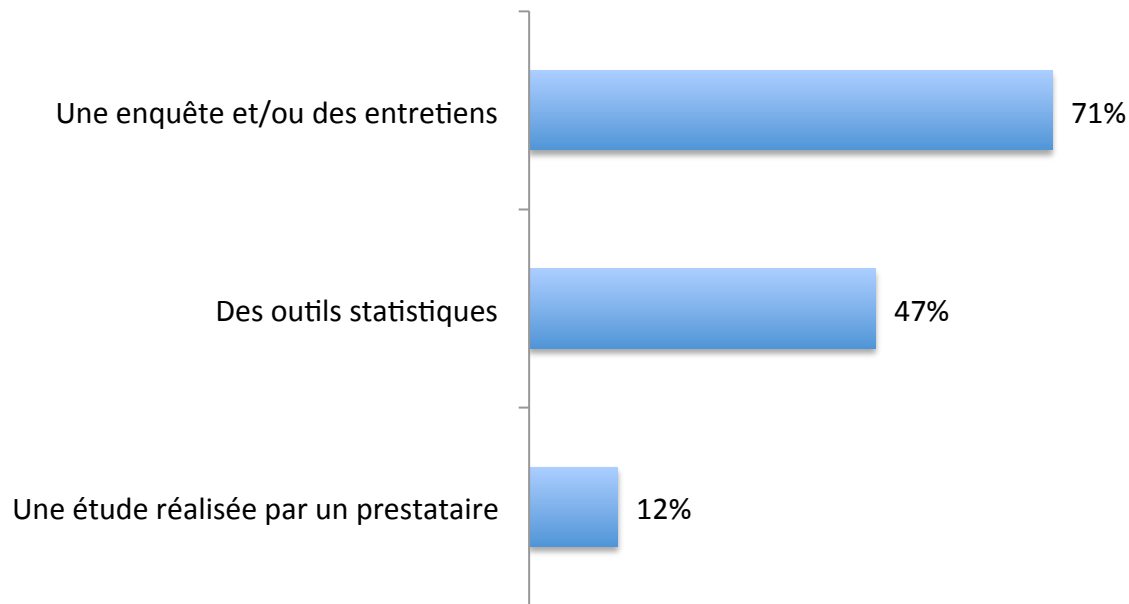
**Une observation quasi identique aux dispositifs d'évaluation des journaux internes**

(Étude 2016 sur la presse interne des collectivités locales)

Base : 208 répondants ayant un intranet

# L'évaluation se fait majoritairement par voie d'enquêtes

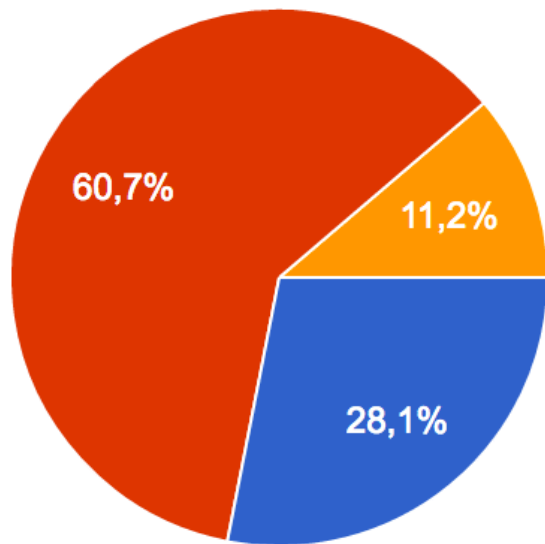
*Quelle méthode avez-vous utilisée pour évaluer votre intranet ?*



Base : 208 répondants ayant un intranet

# 72% des répondants jugent que l'usage de leur intranet ne progresse pas

*Selon vous, quelle est la dynamique d'usage de l'intranet au sein de votre organisme ?*



- Son utilisation au sein de l'organisme est en nette progression
- Son utilisation au sein de l'organisme est constante
- Son utilisation est en diminution

Base : 208 répondants ayant un intranet



# Les freins à l'usage de l'intranet

*Quelles sont les raisons de cette dynamique ?*

- **L'obsolescence, le design ou la technologie sont dépassés**
- **Des mises à jour trop espacées, des contenus statiques**
- **Des problèmes d'accessibilité**
- **Le désintérêt des services, de l'encadrement, des agents et de la direction générale**
- **Le manque de temps**

# Les leviers favorisant l'usage de l'intranet

*Quelles sont les raisons de cette dynamique ?*

- **Un outil qui offre de véritables services, des informations pertinentes et fréquemment mises à jour**
- **La communication pour la promotion de l'intranet, une newsletter**
- **L'accès à l'intranet dès l'ouverture de l'ordinateur**
- **L'accessibilité croissante des agents au réseau informatique**
- **Le renforcement de la communication interne et des moyens**

## Verbatims **Encourager les usages**

- *« Le plus compliqué, mais le plus passionnant, c'est d'encourager les agents à utiliser l'outil et s'appropriier les nouvelles fonctionnalités collaboratives ».*
- *« Dès le début, il faut bien réfléchir à l'arborescence, sinon on rencontre de vrais freins ».*
- *« Il a fallu un temps pour que les agents s'approprient l'organigramme dynamique et les espaces collaboratifs. Mais l'utilisation explose après quelques semaines ».*
- *« Personne ne retrouvait les contenus dans la nouvelle version, les agents étaient un peu perdus : il y a un problème d'habitude ».*
- *« Il faut aussi penser à ceux qui n'ont pas accès à l'informatique ».*

# Les intranets du secteur public

Analyses complémentaires sur le site [www.cap-com.org](http://www.cap-com.org)



Étude présentée dans le cadre des  
**10<sup>e</sup> Rencontres de la communication interne**  
qui se sont tenues le 20 et 21 mars 2017 à Paris.  
Les résultats sont débattus lors du **Forum de la  
communication publique** du Havre-Normandie  
(5-7 décembre 2017)