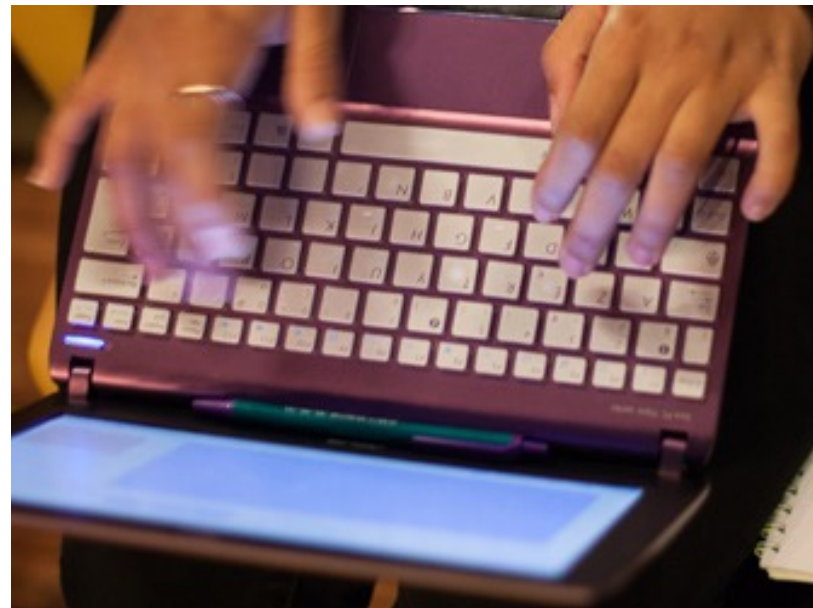


Etudes

Les intranets des collectivités publiques

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



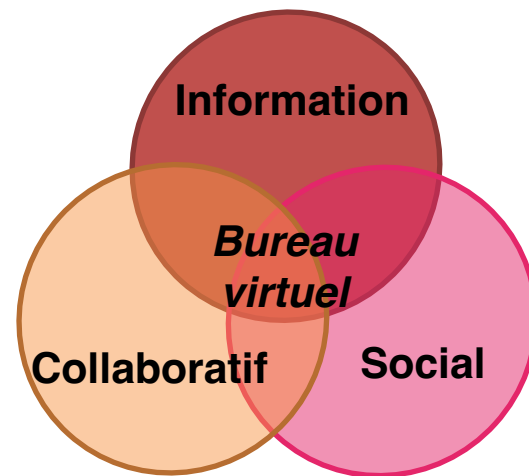
Les intranets des collectivités publiques à l'aube d'une importante transformation.

Depuis une dizaine d'années les grandes collectivités locales, qui regroupent souvent plusieurs milliers d'agents, se sont dotés d'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 collectivités locales représentant des quelques 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,...

Etudes : les intranets des collectivités publiques

Sommaire :

I – Quel est la place de l'intranet dans les collectivités publiques ?

II – Quels sont les contenus disponibles sur les intranet publics ?

III- Comment sont alimentés les contenus des intranets publics ?

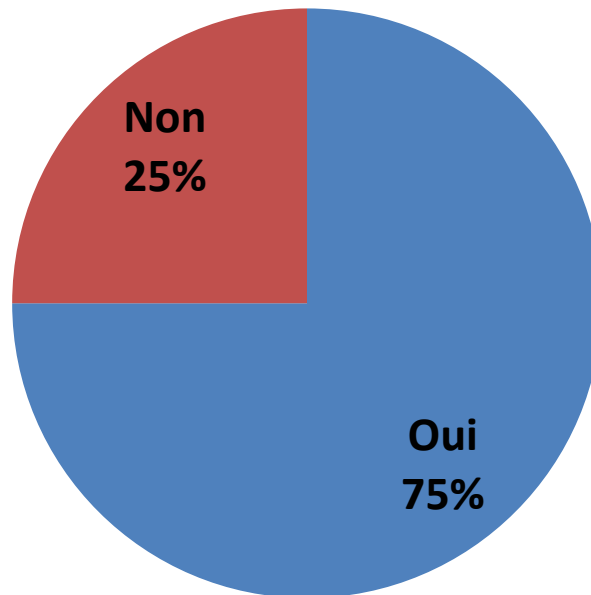
IV- Quels sont les usages des intranets publics ?

I – Quel est la place de l'intranet dans les collectivités publiques

- Les intranets se développent dans toutes les grandes collectivités
- 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 com interne

Les 1/4 des collectivités qui ont répondu ne disposent pas d'un intranet

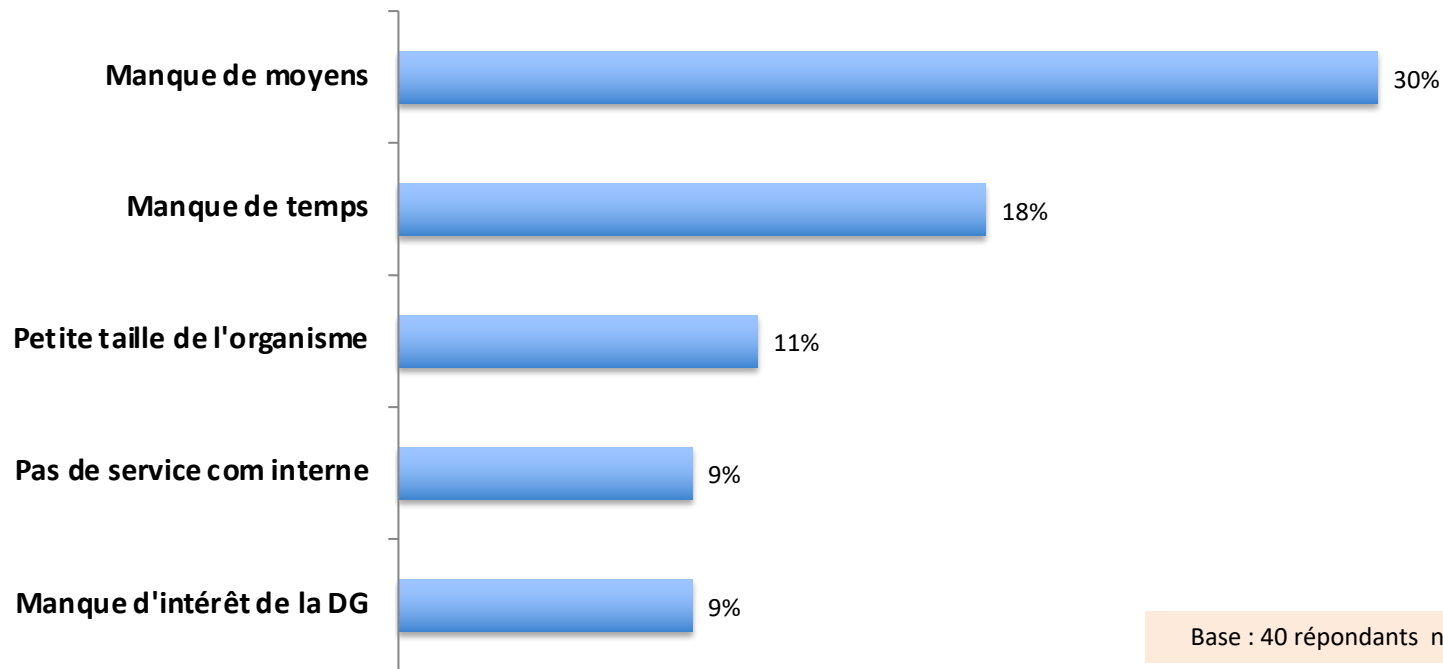
Disposez vous d'un intranet ?



Base : 248 répondants à l'enquête

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

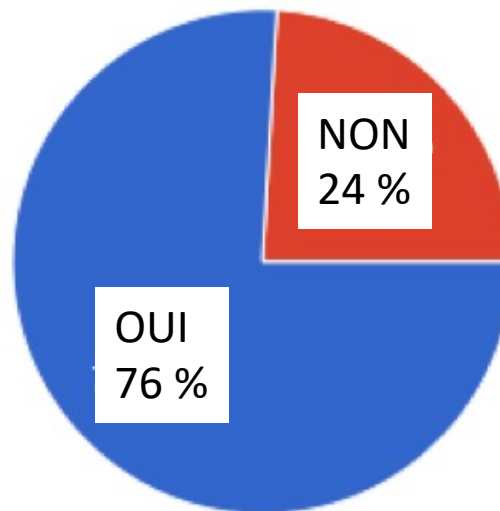
Pour quelles raisons principales votre organisme ne dispose pas d'un Intranet ?



Base : 40 répondants n'ayant pas d'intranet

3/4 des collectivités n'ayant pas encore d'intranet, prévoient d'en créer un prochainement.

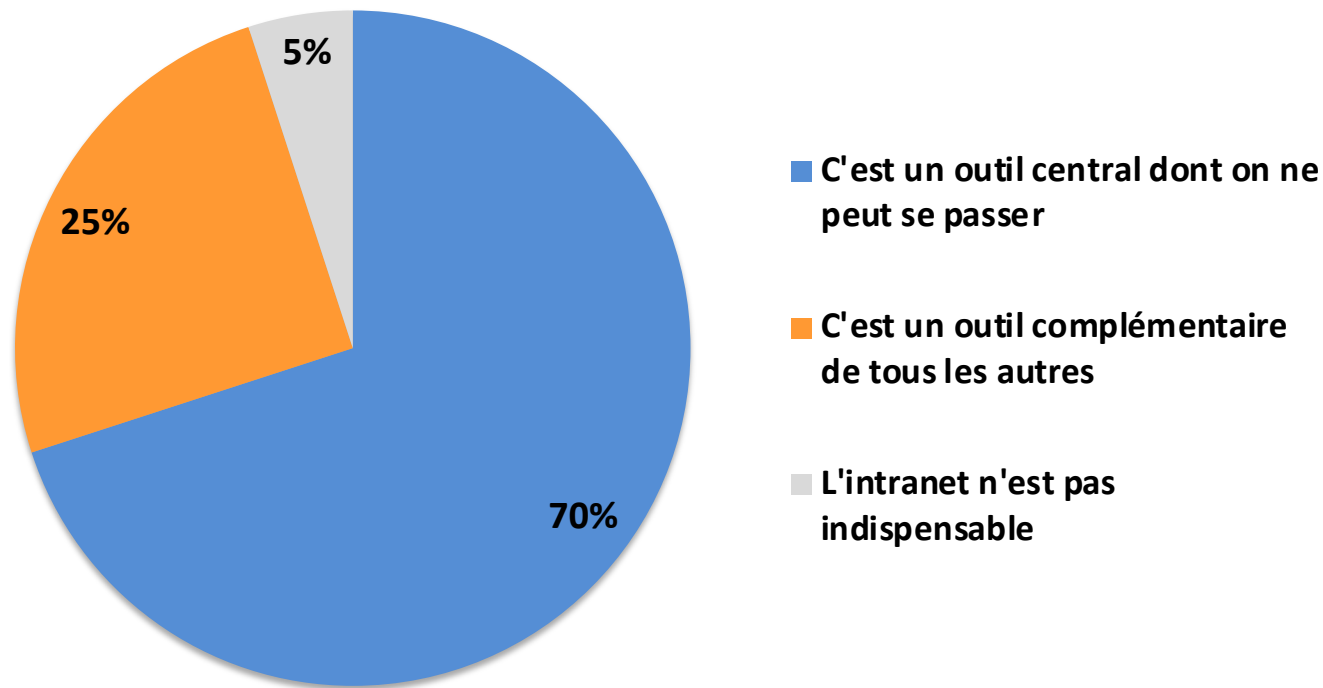
Envisagez-vous de créer un intranet dans les prochaines années ?



Base : 40 répondants n'ayant pas d'intranet

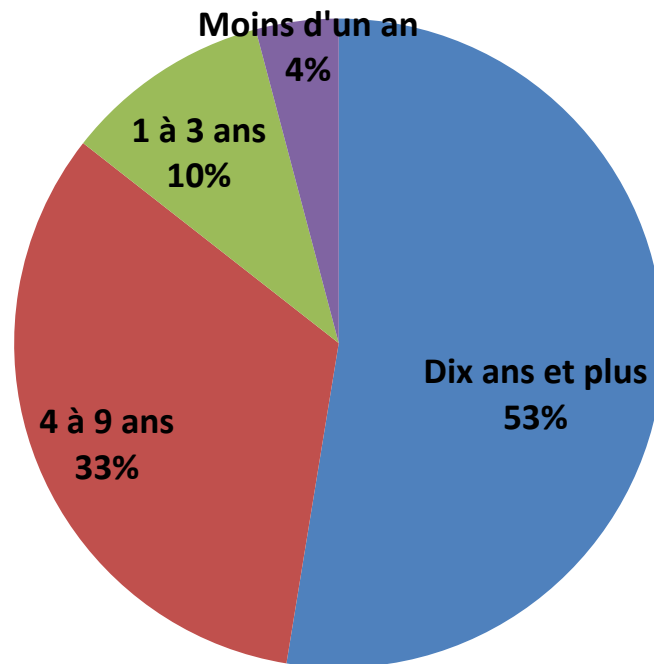
Pour les collectivités ayant un intranet, l'outil est devenu indispensable dans les stratégies de com interne

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



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

Depuis quand disposez-vous d'un intranet ?



Base : 208 répondants ayant un intranet

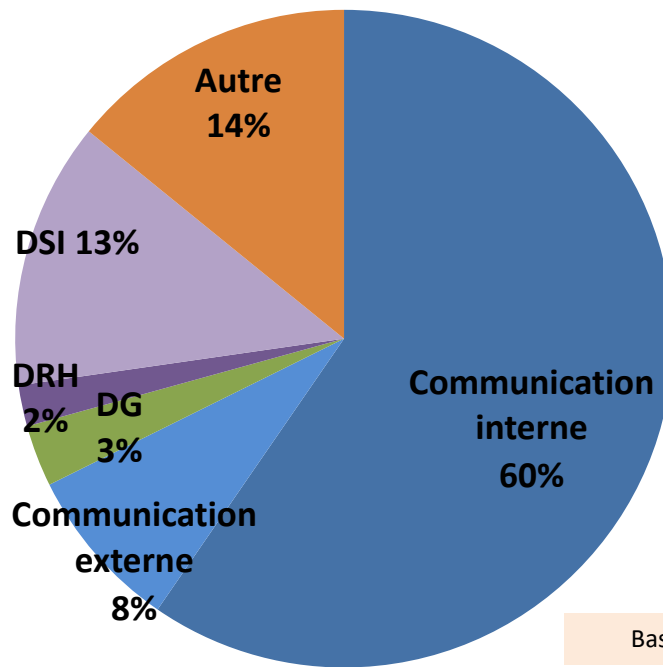
Les intranet connaissent depuis trois ans d'importantes refontes

- **50% des intranets ont été refondus au cours des 3 dernières années.**
- **29% des intranets ont connu une refonte en depuis 1 an.**

Base : 208 répondants ayant un intranet

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

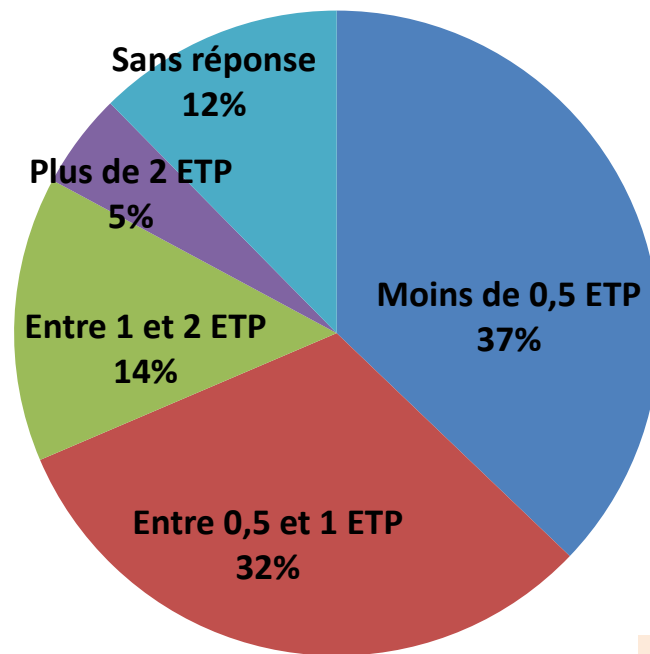
Quel(le) direction ou service est principalement responsable de la gestion de l'intranet ?



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 pas adaptée ».*
- *« Développé en interne en 2004, notre intranet était très 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 et 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 DS, avec qui on a développé des outils collaboratifs. »*

FOCUS : le noms des intranets publics

→ Noms « technique » 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

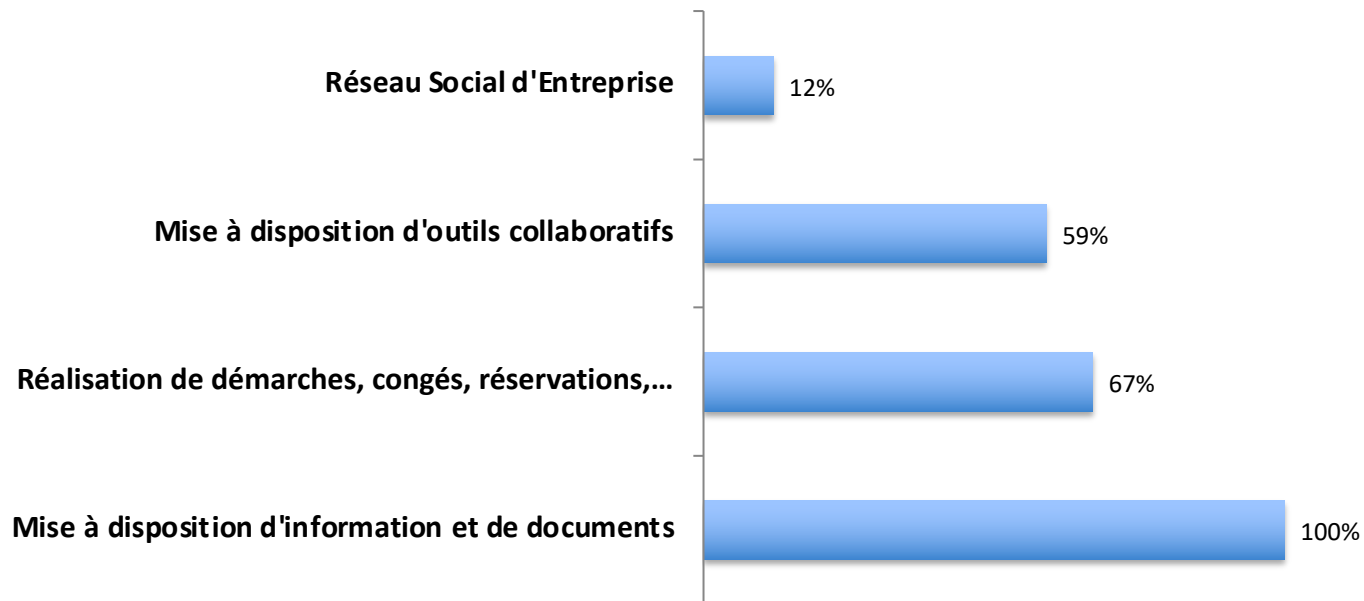
Tilt, Iris, Yris, D'clic, Diva, Eole, Maia, Prismo, Fileo, Pedro, Zig-Zag, Octopus, Oasis, Totem...

II – Quels sont les contenus disponibles sur les intranet 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.

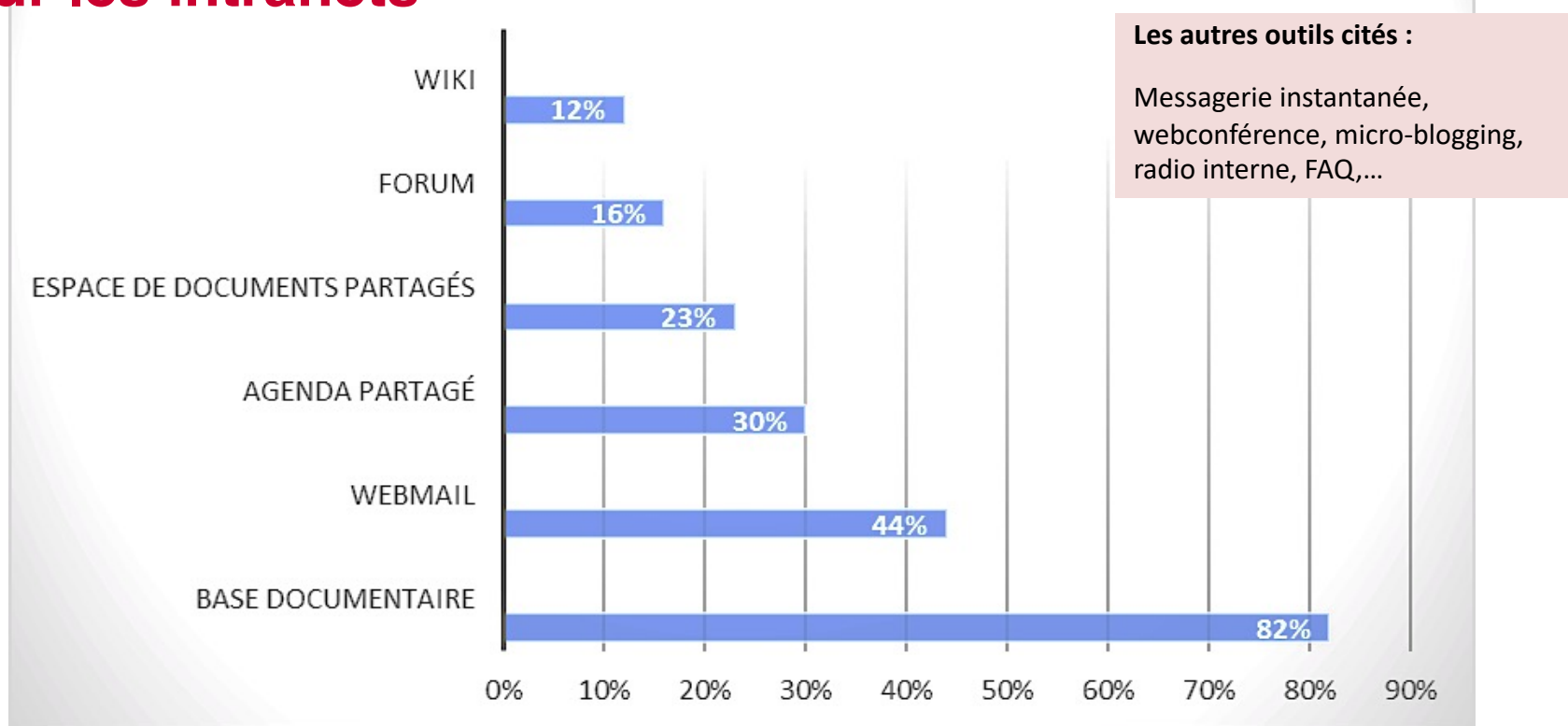
Les intranets privilégient l'information et la documentation...

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



Base : 208 répondants ayant un intranet

Encore peu d'outils collaboratifs sont disponibles sur les intranets

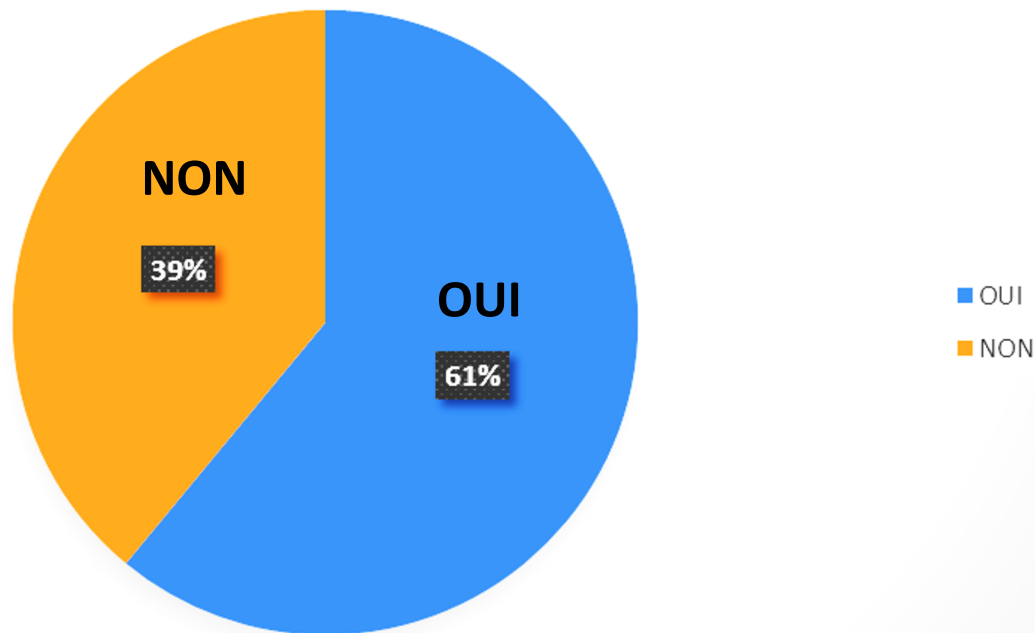


La diversité des informations disponibles sur les intranets

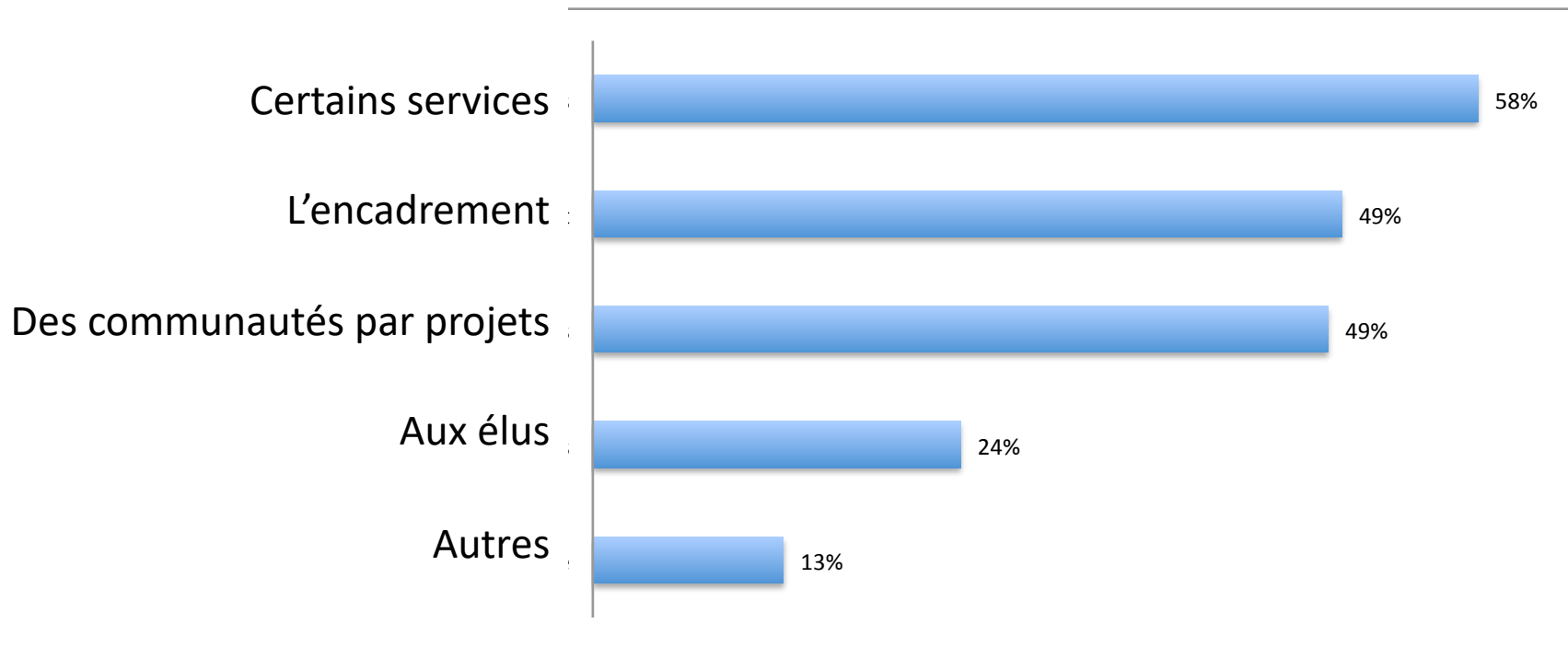
97 %	Infos RH	93 %	Actualité de la collectivité
92 %	Annuaire interne	91 %	Organigramme
85 %	Modèles de documents	71 %	Télé procédures
70 %	Journal interne	61 %	Doc de travail partagés
59 %	Actes du conseils	59 %	Association du personnel
44 %	Trombinoscope des élus	43 %	Expression syndicale
42 %	Menus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

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

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

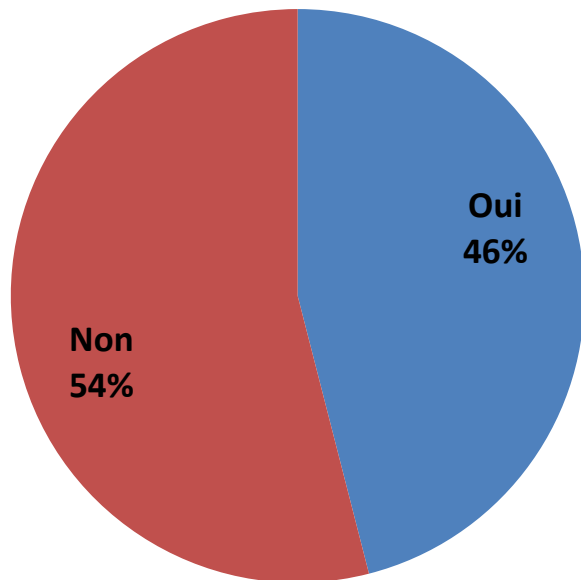


A qui sont dédiés certains espaces au sein des intranets ?



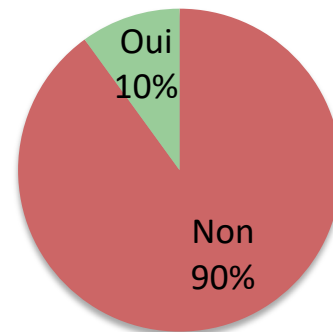
Moins d'un syndicat sur deux s'exprime sur les intranets

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



Base : 208 répondants ayant un intranet

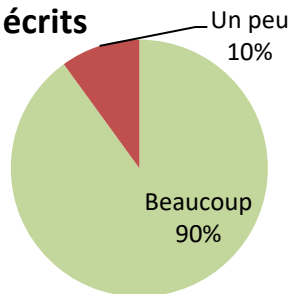
L'expression syndicale dans la presse interne des collectivités locales (étude Cap'Com – Didier Rigaud 2016)



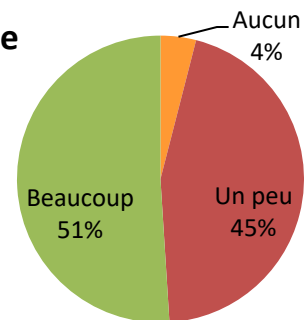
Des supports écrits et illustrés essentiellement

Quels types de format sont disponibles sur l'intranet ?

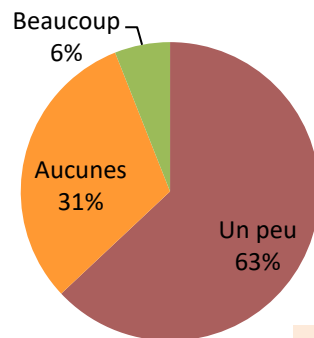
Les supports écrits



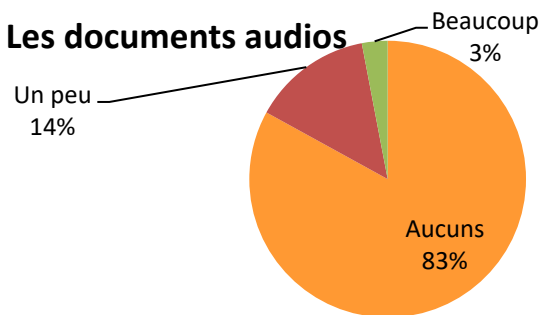
L'iconographie



Les vidéos



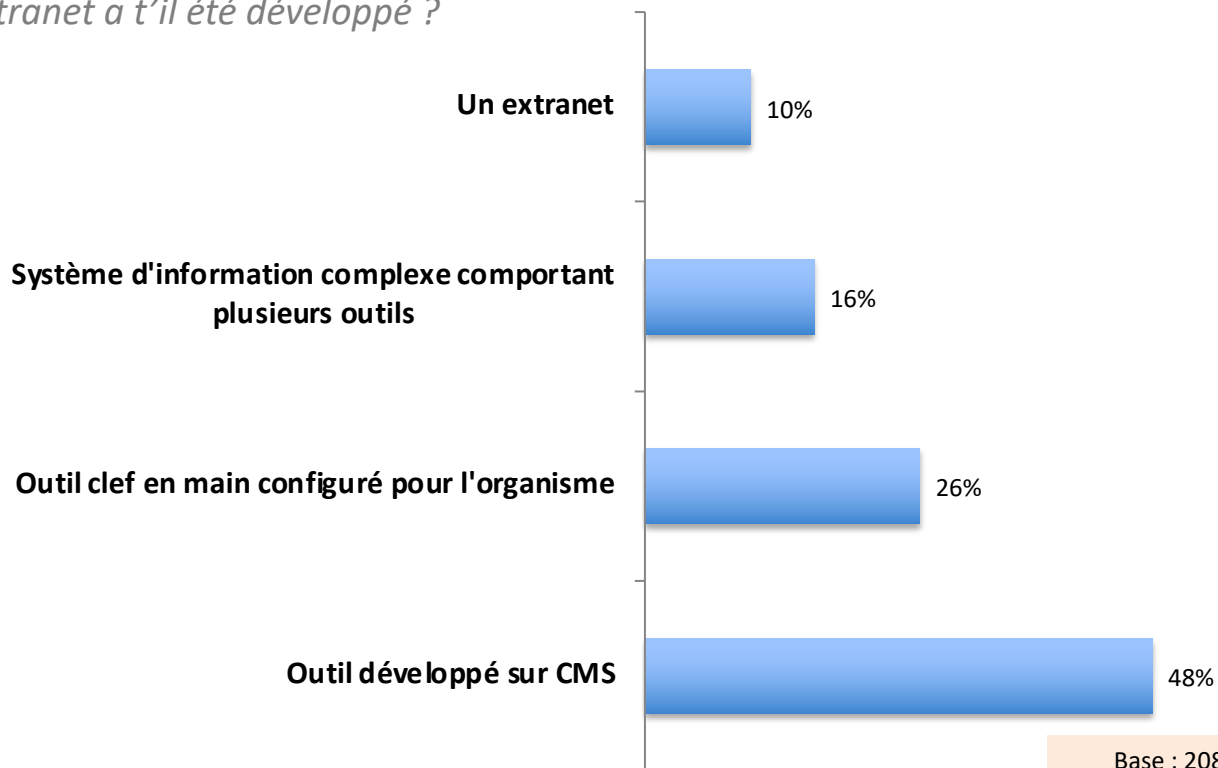
Les documents audios



Base : 208 répondants ayant un intranet

Une grande diversité d'outils techniques

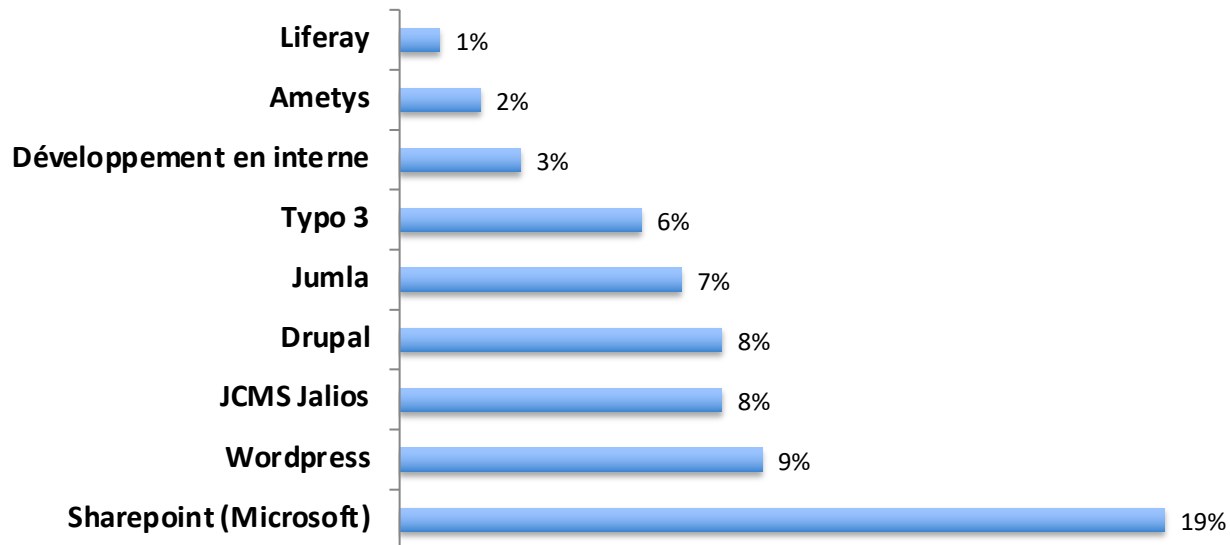
Comment l'Intranet a t'il été développé ?



Base : 208 répondants ayant un intranet

Une grande diversité de logiciels

Sur quel logiciel a-t-il été développé ?



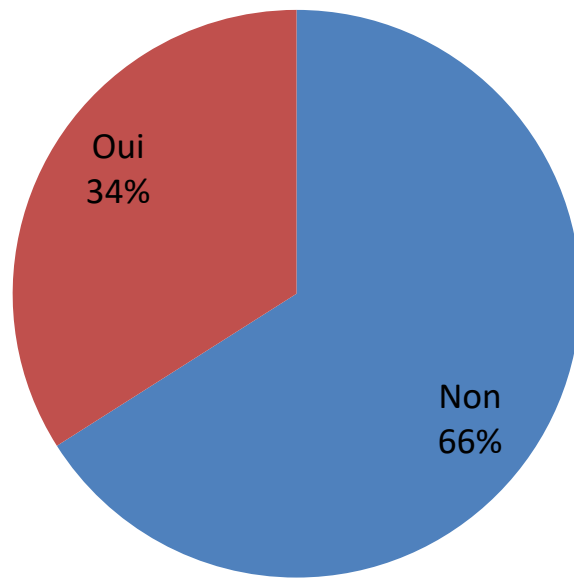
Et aussi :

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, Infoglue, Mysql, ASP + PHP, Exo Platform, Active Portail, Ovidentia, Isotool OCS, EZ Publish, Jahia
et Alfredo, Interligo, Own Cloud, ...

Les intranets 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 ensemble mais après avoir lancé l'intranet, on a arrêté très vite de se voir, il faut conserver la dynamique après ».*

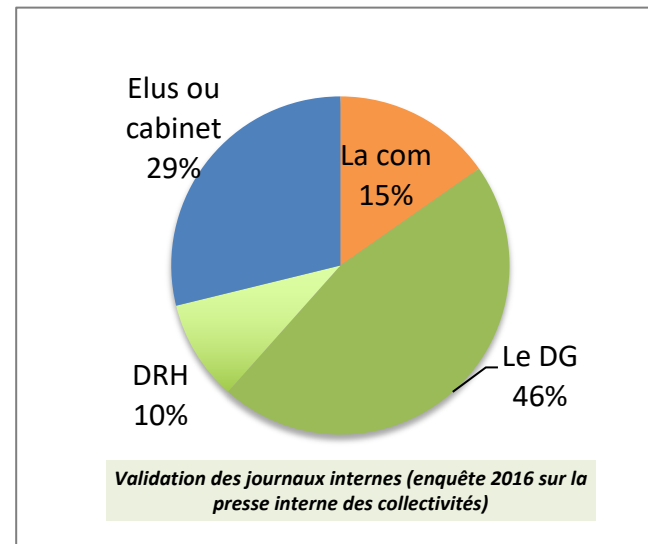
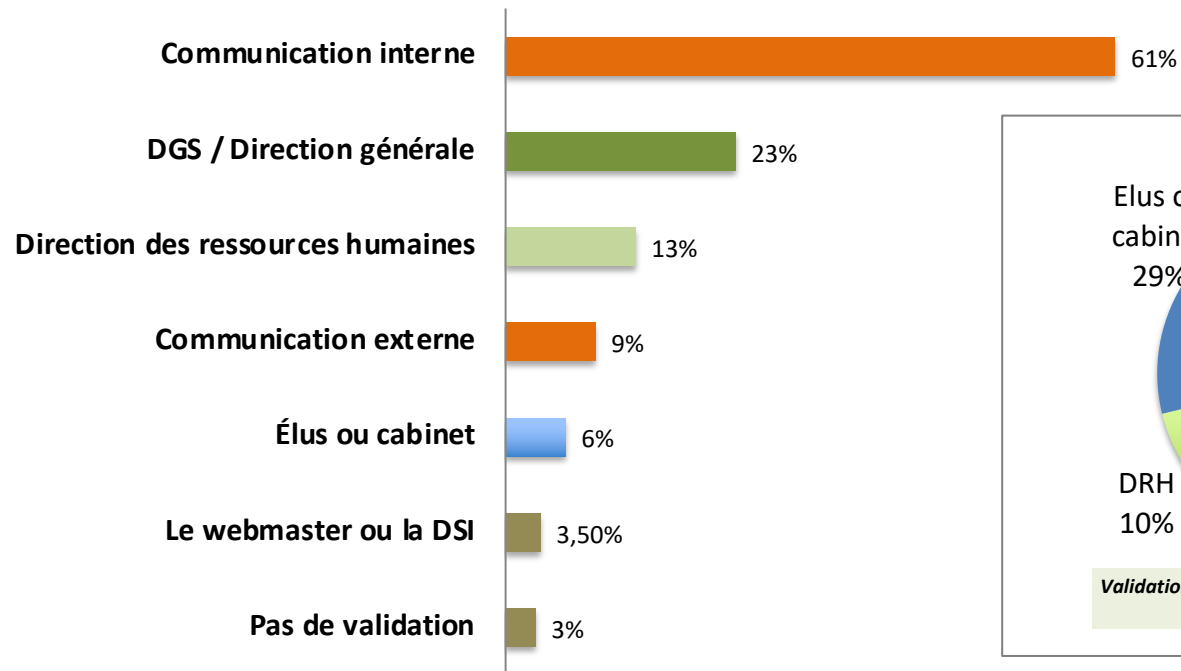
Verbatims : les difficultés rencontrées

- *« Nous avons reculé sur la mise en place d'un RSE, ça viendra plus tard, on se concentre sur la web TV et 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

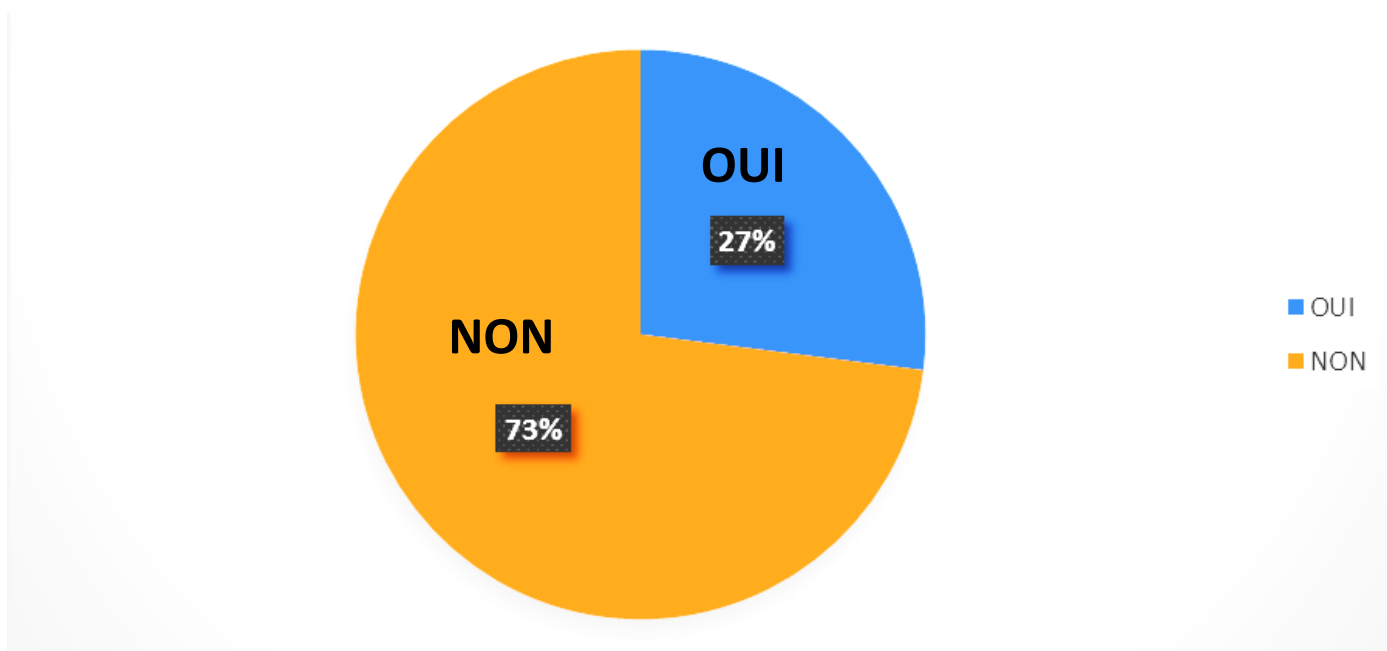
- Comité de rédaction ou contributeurs ; plusieurs solutions existent.
- L'animation d'un réseau de contributeur reste une difficulté.
- Remontée d'information et participation à la rédaction sont indissociables
- La validation des contenus est souvent assurée par la com interne.

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

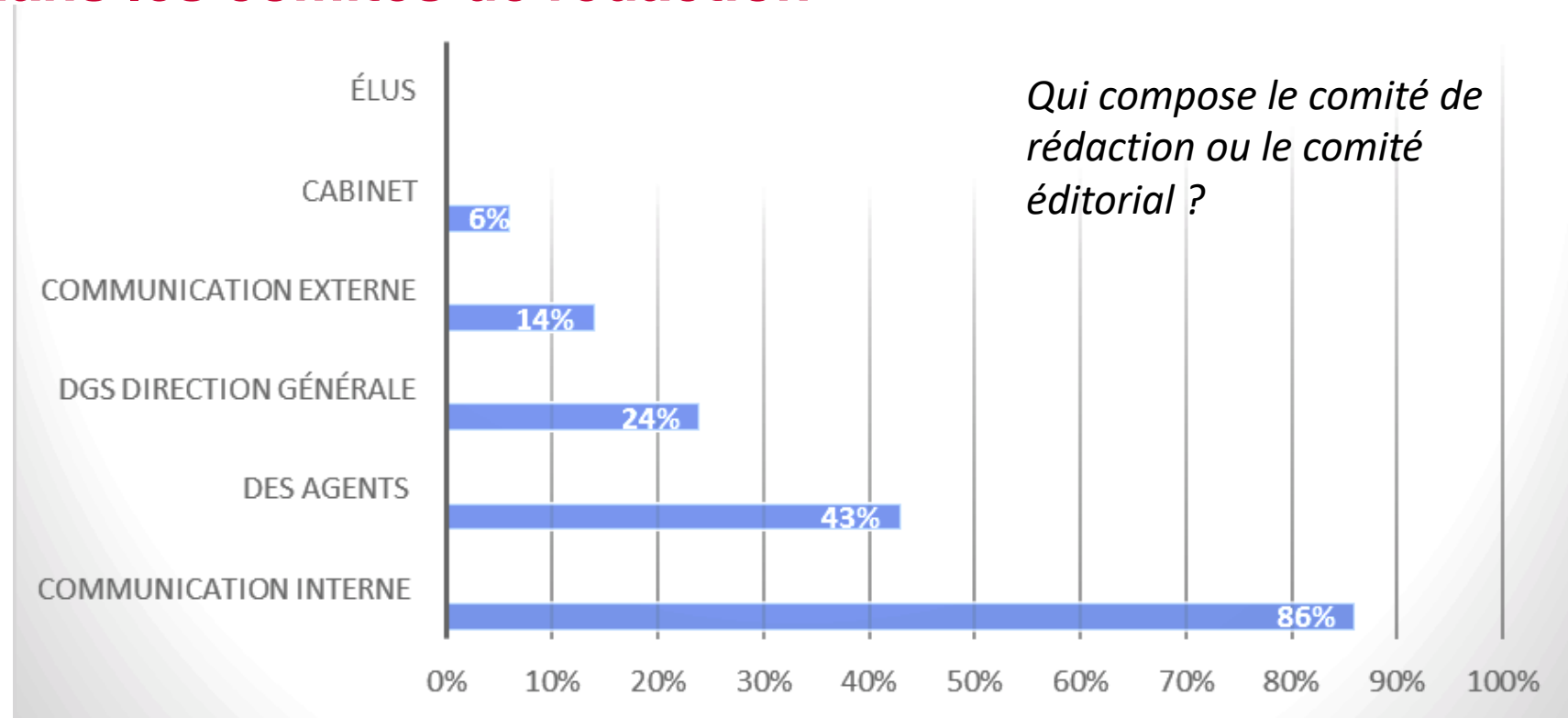


Seul 1/3 des répondants dispose d'un comité de rédaction

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

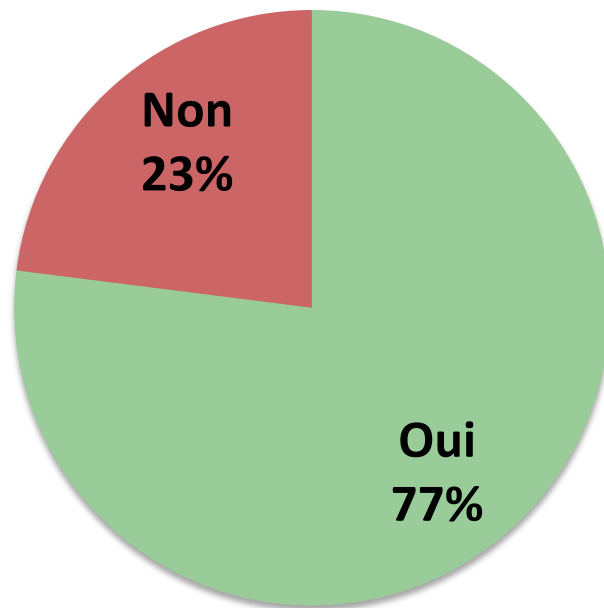


La communication interne majoritairement représentée dans les comités de rédaction



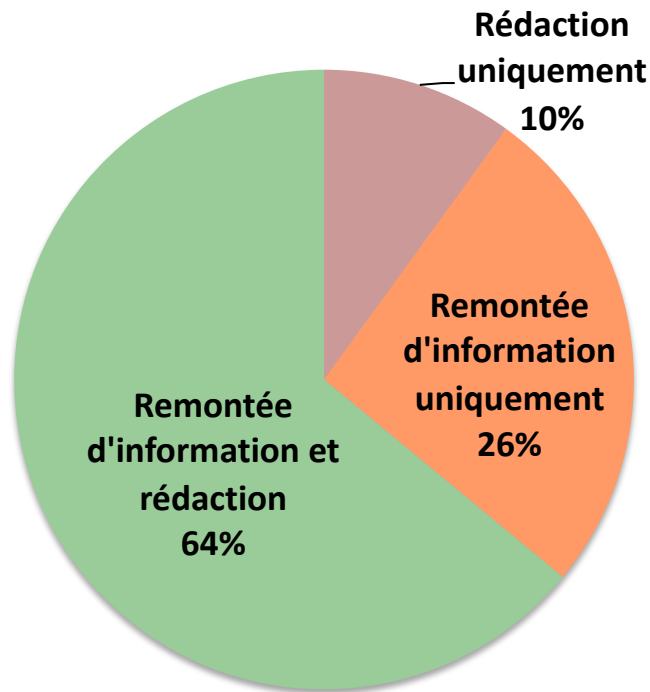
Plus de 2/3 des répondants disposent d'un réseau de contributeurs

Disposez-vous d'un réseau de contributeurs ?

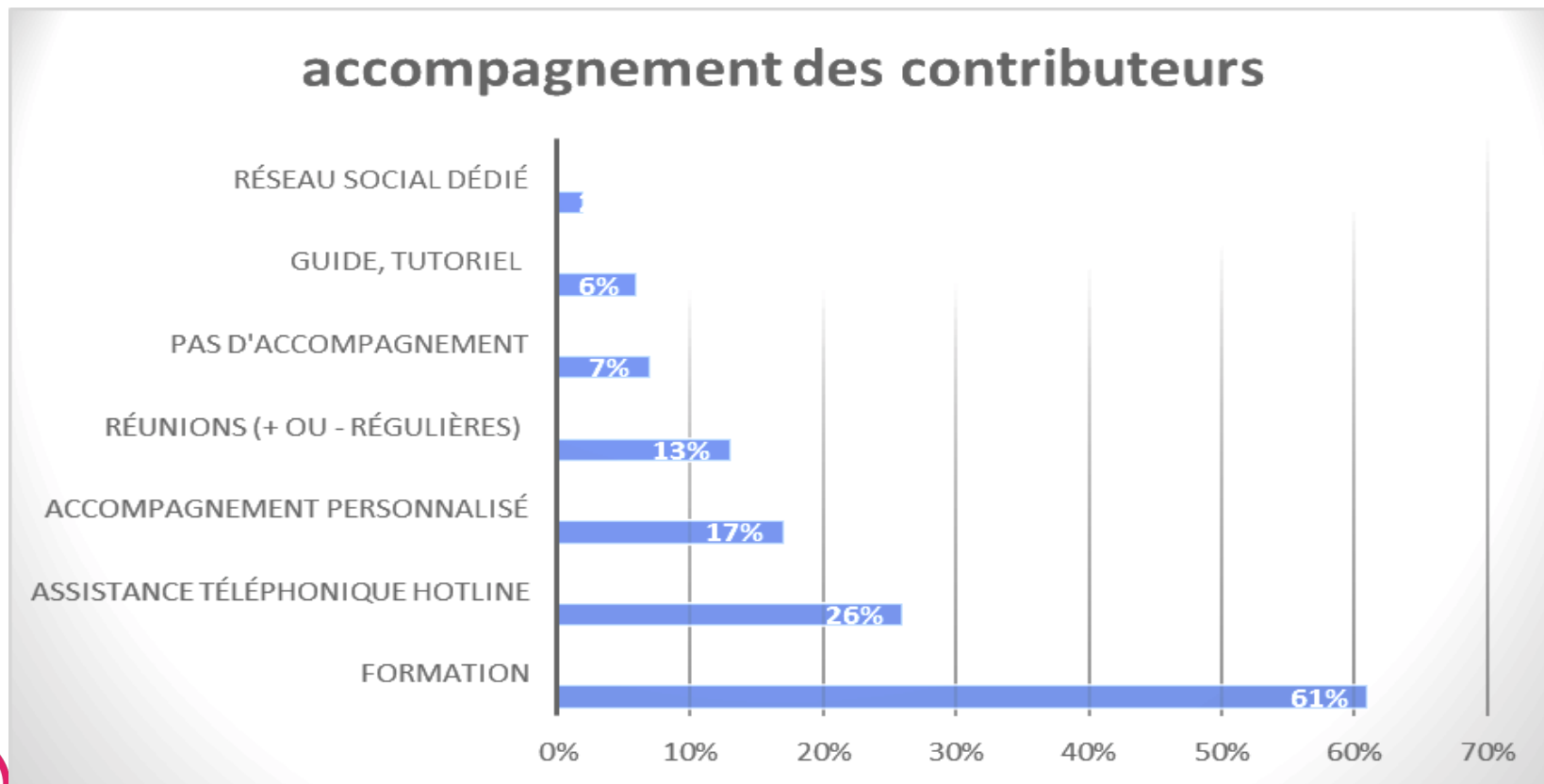


Remontée d'information et rédaction sont indissociables

Quel est le rôle de votre réseau de contributeurs ?

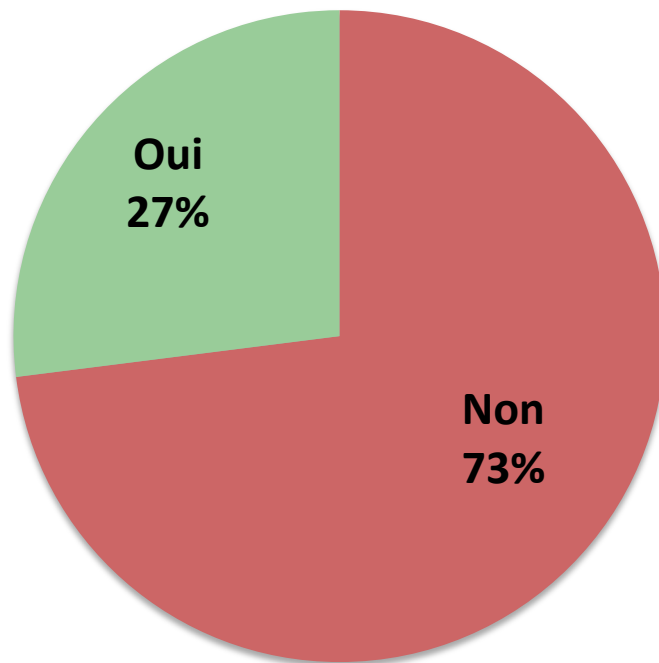


Comment accompagnez-vous les contributeurs ?



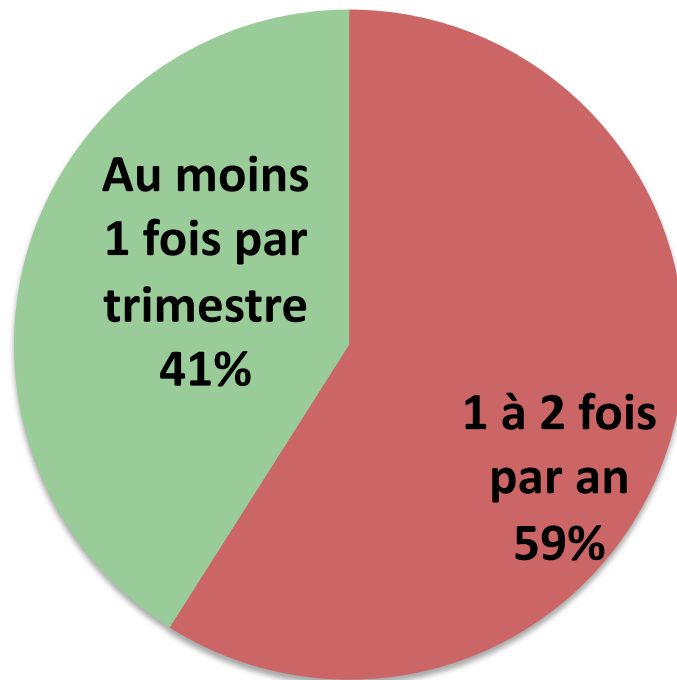
Des contributeurs qui ne se réunissent pas systématiquement

*Les contributeurs
sont-ils réunis
collectivement ?*



Des réunions des réseaux de contributeurs peu fréquentes

A quelle fréquence est réuni votre réseau de contributeurs ?

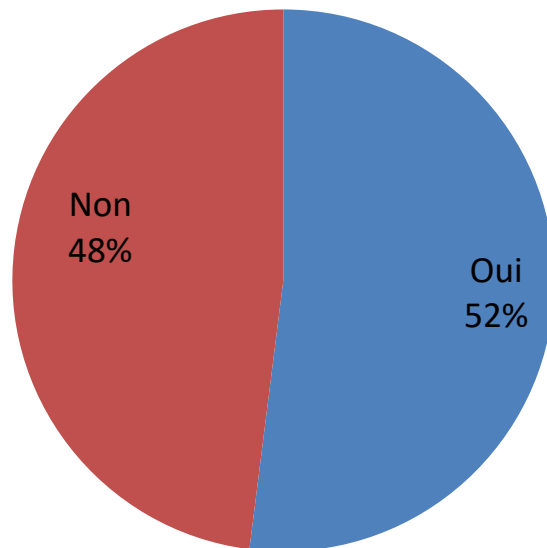


IV – Quels sont les usages des intranets publics

- 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 utilisations.

Des dispositifs d'évaluation pas encore systématiques

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

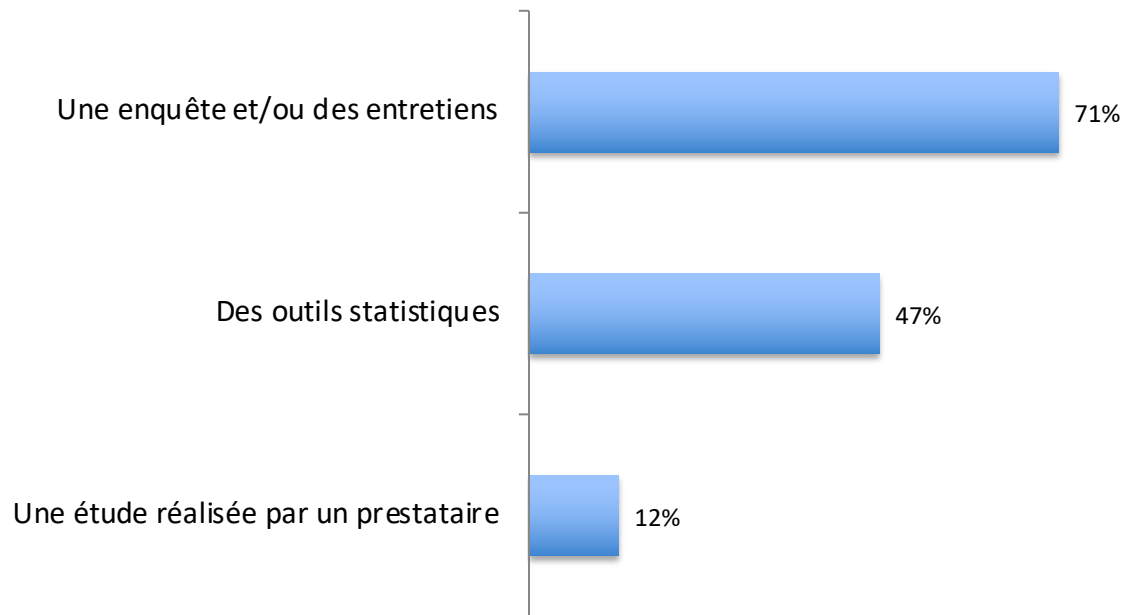


Une observation quasi identique que pour les dispositifs d'évaluation des journaux internes
(Étude 2016 sur la presse interne des collectivités locales)

Base : 208 répondants ayant un intranet

L'évaluation se fait majoritairement par voie d'enquêtes

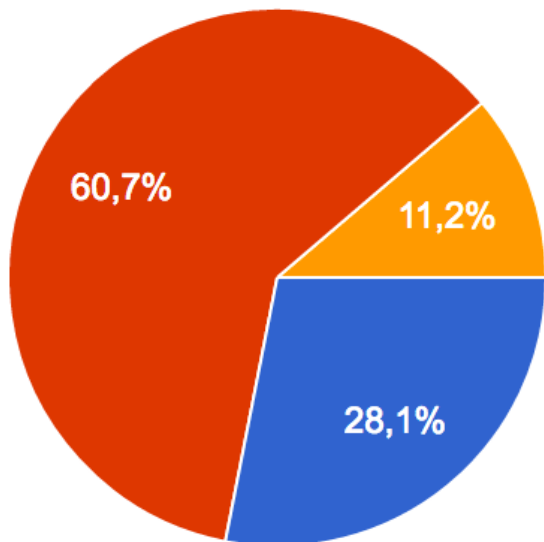
Quelle méthode avez-vous utilisée pour évaluer votre intranet ?



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, design ou technologie dépassés, ...**
- **Des mises à jour trop espacées, contenus statiques, ...**
- **Les 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, newsletter, ...**
- **L'accès à l'Intranet dès l'ouverture de l'ordinateur**
- **De plus en plus d'agents ayant l'accès au réseau informatique**
- **Renforcement de la communication interne et des moyens**

Verbatims : encourager les usages

- *« Le plus compliquée, mais le plus passionnantes, c'est d'encourager les agents à utiliser l'outil et s'approprier les nouvelles fonctionnalités collaboratives ».*
- *« Il faut bien réfléchir, dès le début, niveau, à l'arborescence, sinon en rencontre de vrais freins ».*
- *« Il a fallu un temps pour que les agents s'approprient l'organigramme dynamique et les espaces collaboratifs mais cela explosent après quelques semaines ».*
- *« Personne ne retrouvait tous les contenus dans la nouvelle version : il y a un problème d'habitude ».*
- *« Il faut aussi penser à ceux qui n'ont pas accès à l'informatique ».*

Les Intranets des collectivités publiques

Analyses complémentaires sur le site **cap-com.org**



Etude présentées dans le cadre des **10^e Rencontres de la communication interne du secteur public** 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 (7 décembre 2017).



Le réseau de la communication
publique et territoriale

L'association fédère, anime et représente le réseau des
25 000 professionnels de la communication publique et territoriale
et contribue, depuis 1988, à la reconnaissance et à l'étude de la profession.