6 ET 7 AVRIL 2023 • PARIS

### Étude L'état des intranets dans le secteur public

Une étude réalisée par **Cap'Com** Copilotée avec **Didier Rigaud**, Maître de conférences à l'université Bordeaux Montaigne et **Franck Confino**, consultant numérique pour le secteur public





#### Présentation de l'étude Intranet 2023

En comparaison avec l'enquête menée en 2017 sur l'état des intranets au sein des collectivités locales et organismes publics cette étude a pour objectif de mesurer les changements et évolutions en cours depuis la crise sanitaire.

#### Quatre aspects spécifiques de l'intranet sont mesurés :

- les solutions techniques et l'accessibilité;
- les contenus ;
- la gestion ;
- l'évaluation et les ressources.



### Les intranets des collectivités, des outils centraux dans les stratégies de communication interne

Les intranets du secteur public restent un outil central dans les stratégies de com interne. S'ils ont évolué après une période de refonte, de grandes marges de progression sont encore possibles.

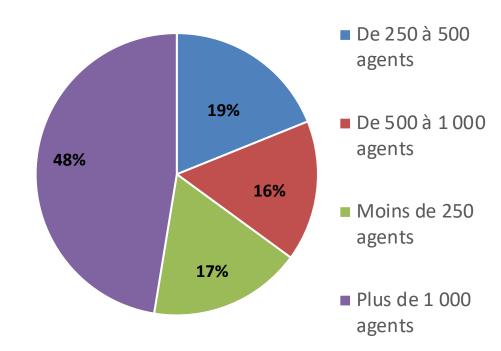
La com interne doit s'en emparer. Elle doit notamment contribuer à la définition des usages, des contenus, des choix techniques et des fonctionnalités. La DSI quant à elle doit s'occuper de la sécurité, de l'hébergement et de la protection des données.



#### Méthodologie de l'étude

- Une étude effectuée durant le 1<sup>er</sup> trimestre 2023
- 293 questionnaires complétés
- 9 collectivités sur 10 disposent d'un intranet
- Une étude réalisée auprès de 293 collectivités représentatives des quelques 1200 grandes collectivités ayant plus de 250 agents

### Taille des collectivités ayant répondu au questionnaire :





#### **SOMMAIRE**

- I. La place des intranets dans les collectivités et organismes publics
- II. Les contenus des intranets
- III. Les fonctionnalités
- IV. Gestion et organisation interne
- V. Évaluation des intranets



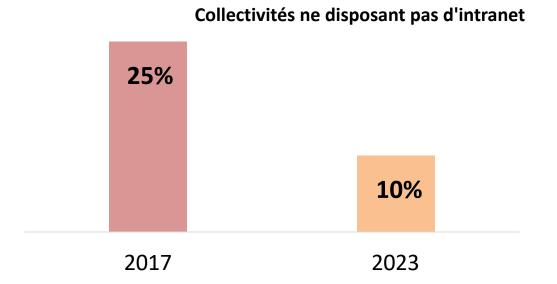
# LA PLACE DES INTRANETS DANS LE SECTEUR PUBLIC

### I. La place des intranets dans le secteur public

- Les intranets deviennent un outil incontournable, quelle que soit la taille de la collectivité
- Les intranets étudiés sont récents
- Ils visent à augmenter la transversalité en interne
- Ils sont un outil central dans les stratégies de com interne

### Une place de plus en plus importante pour les intranets dans le secteur public

Depuis 2017, le nombre de collectivités territoriales ne disposant pas d'intranet à fortement diminué (base : 248 répondants en 2017 et 293 répondants en 2023)



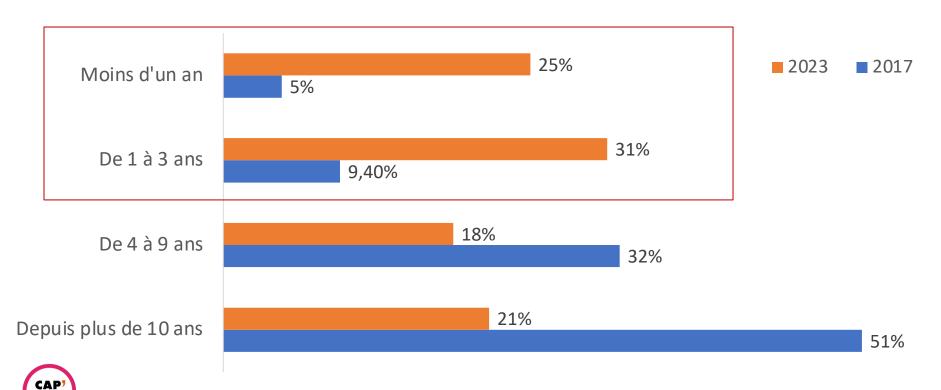


#### Des intranets de plus en plus récents

#### Plus de la moitié des intranets étudiés a été refondu il y a moins de 3 ans

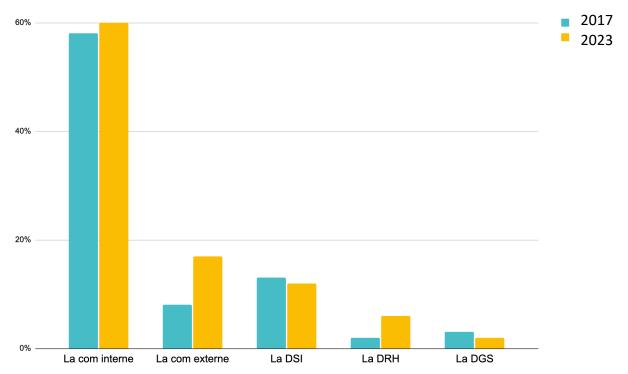
Depuis quand date la dernière refonte importante de votre intranet ?

COM



### Si la com externe et la DRH prennent une place de plus en plus importante, la com interne est le principale gestionnaire de l'intranet

Quelle direction ou quel service est responsable de la gestion de l'intranet?

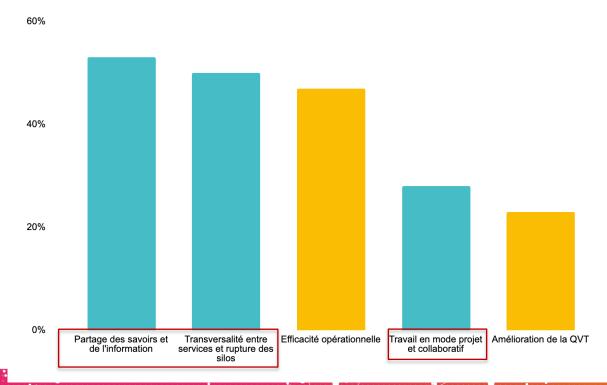




#### Les intranets, outils de la transversalité

### Outre la com interne, le partage et la transversalité figurent parmi les principaux objectifs stratégiques des intranets

Au-delà de la communication interne, quels sont les arands obiectifs stratéaiaues de votre intranet ?

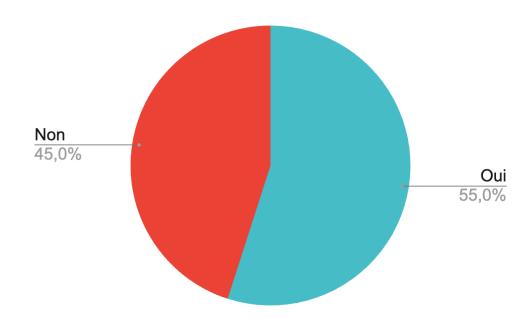




# FOCUS Les noms des intranets publics

#### Plus de la moitié des intranets ont un nom

Votre intranet dispose-t-il d'un nom spécifique ?





#### Typologie des noms :

1/ Les noms « techniques » issus du vocabulaire de l'univers du web ou intégrant le nom de la collectivité

Mon Intranet, Intra39, l'Intr@, @lizé, Intra34, IntraNièvre, Pl@net, IntraHuis, Intranet Région Sud, Intr@flers, IntraMureaux, Agglonet, Le fil Intranet, Intravillers, IntraMetz, Intralot ...

#### 2 / Les acronymes

ERA = Espace des Ressources des agents, LILA=L'Intranet de l'Agglo, IDEA=Intranet de l'Agent, PARTAGE =Portail Académique des Ressources et Actualités du Grand Est, ...



#### Typologie des noms :

#### 3 / Les noms classiques souvent utilisés pour les publications internes

Tam Tam, Entre Nous, En Commun, Scoop, Le Fil, Ensemble, Tribu ...

#### 4/ Les noms courts comme un surnom et originaux

Sésame, Oasis, Talkspirit, PoPcorn, Odyssée, Ariane, Galaxy, La Source, Octopus, Planet, MEMO, Tatou, Yatout, Bac à Sables, GEDEON (vote des agents), TILT, Vitam'in, Noova, Sémaphore...



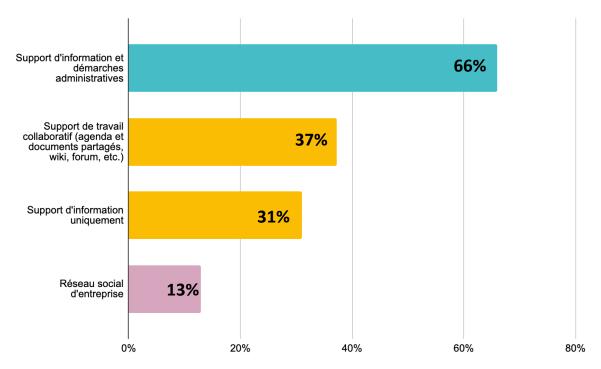
# LES CONTENUS DISPONIBLES SUR LES INTRANETS PUBLICS

### II. Les contenus disponibles sur les intranets publics

- Les intranets restent principalement des outils d'information et de documentation.
- S'ils sont loin d'être des réseaux sociaux internes, des espaces sont de plus en plus souvent ouverts à des groupes d'utilisateurs spécifiques pour favoriser l'efficacité et le partage d'informations.
- Les supports disponibles sont essentiellement écrits et illustrés, mais l'audiovisuel prend une place de plus en plus importante.

### Les intranets privilégient l'information et les démarches RH ou administratives

Votre intranet remplit-il les fonctions de :





#### Une diversité d'informations disponibles

97 % Informations RH

**87% Annuaire interne** 

81% Publications internes

63% Téléprocédures

49% Documents partagés

45% Expression syndicale

32% Organigramme profilé

11% Édito, messages d'élus ou DGS

92% Actualité de la collectivité

84% Modèles de documents

74% Organigramme simple

59% Actes de conseils

48% Trombinoscope des élus

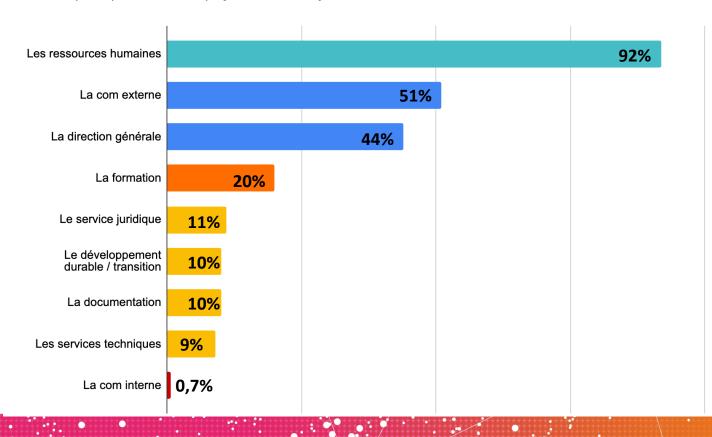
42% Carnet arrivés, départs

31% Menu du restaurant



### Des informations principalement fournies par les RH...

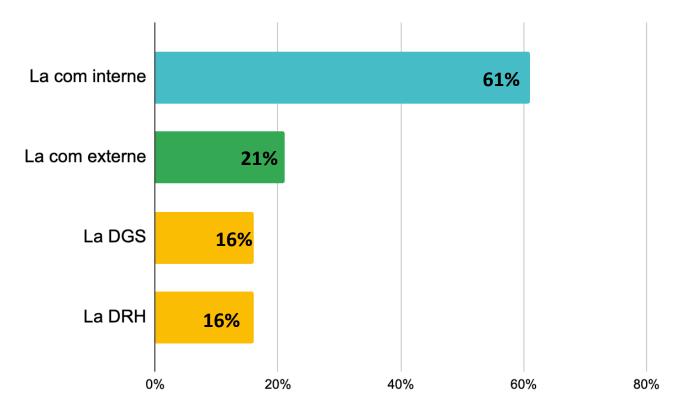
Quels sont les trois principaux services qui fournissent l'information de l'intranet?





#### ... et majoritairement validés par la com interne

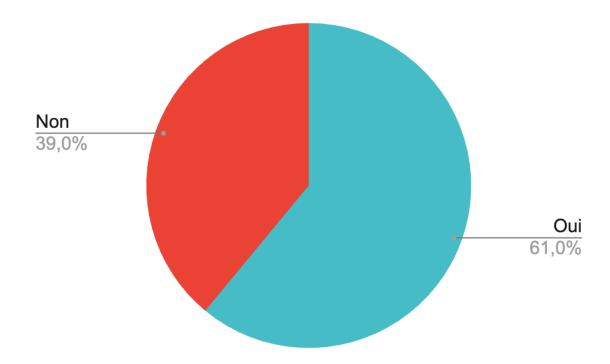
Qui valide les publications de l'intranet?





### Plus d'un intranet sur deux dispose d'espaces réservés à des groupes utilisateurs

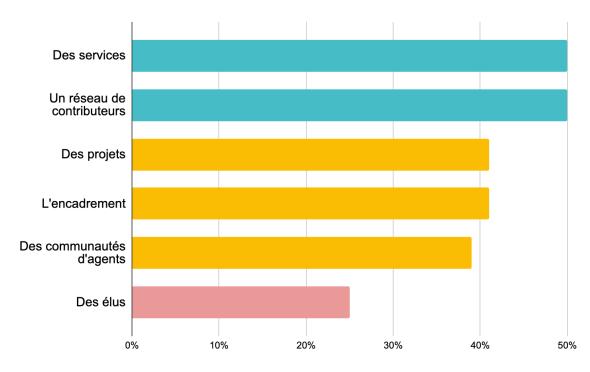
Votre intranet dispose-t-il d'espaces avec des accès limités à certains groupes utilisateurs ?





### Les services et réseaux de contributeurs sont les utilisateurs principaux de ces groupes dédiés

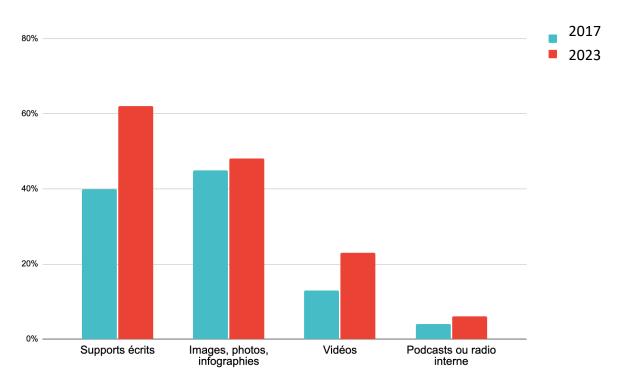
Si oui, à qui?





### Si la vidéo et les web TV montent en puissance, les supports restent essentiellement écrits et illustrés

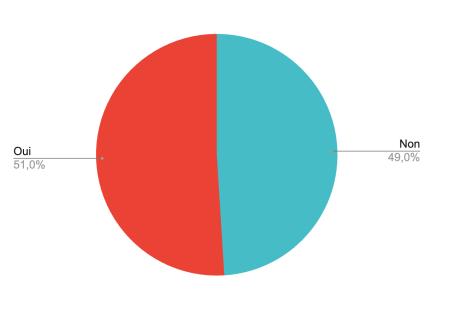
Quels types de formats sont mis à disposition sur votre intranet?

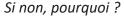


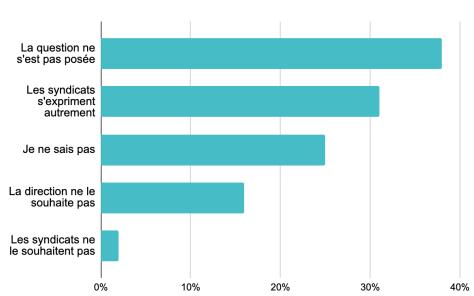


### La moitié des syndicats ne s'exprime pas sur les intranets

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



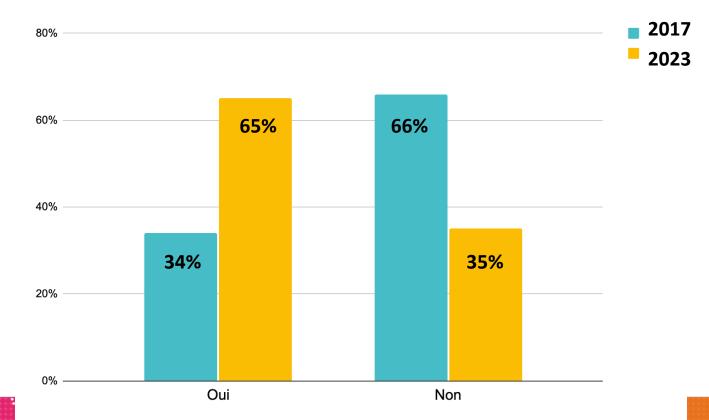






#### Une large démocratisation de la lecture mobile

Votre intranet est-il adapté pour une utilisation sur smartphone et/ou tablette?





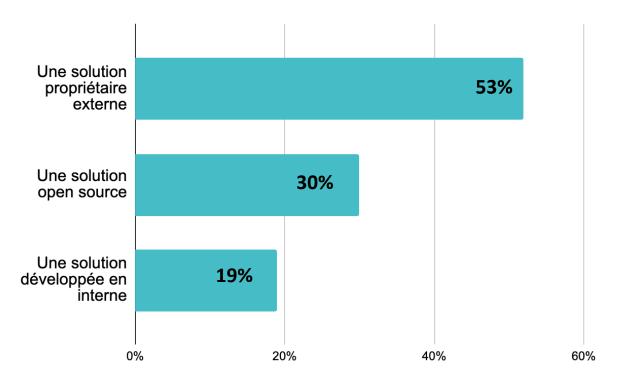
### LES FONCTIONNALITÉS DES INTRANETS PUBLICS

### III. Les fonctionnalités des intranets publics

- Des intranets principalement développés sur des solutions propriétaires externes
- Malgré la généralisation du télétravail, les fonctionnalités collaboratives des intranets publics restent limitées
- Encore trop peu d'intranets conformes à la règlementation en matière d'accessibilité (RGAA)

#### Seul un tiers des intranets utilise une solution open source

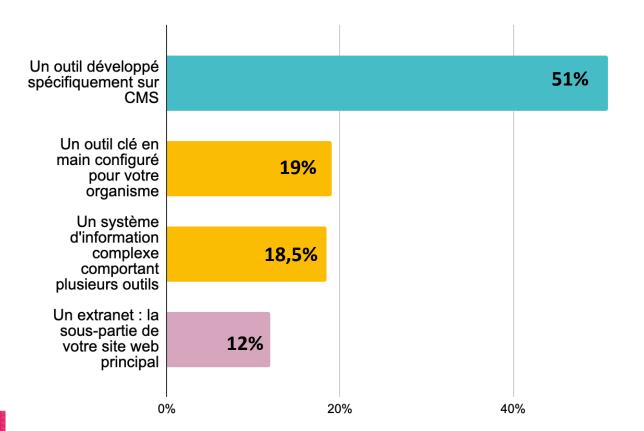
Sur quelle solution a été développé votre intranet ?





### Plus de la moitié des intranets est développée spécifiquement sur CMS

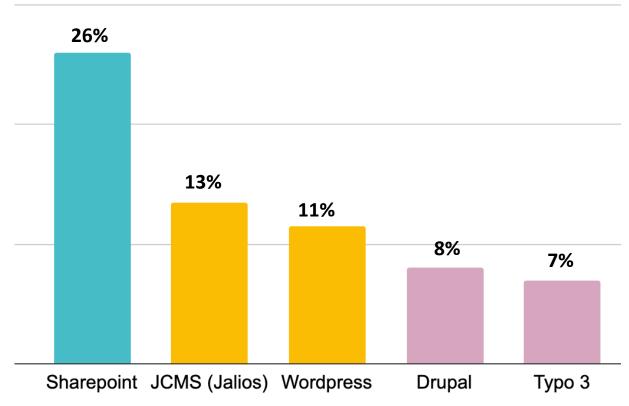
Votre intranet est-il?





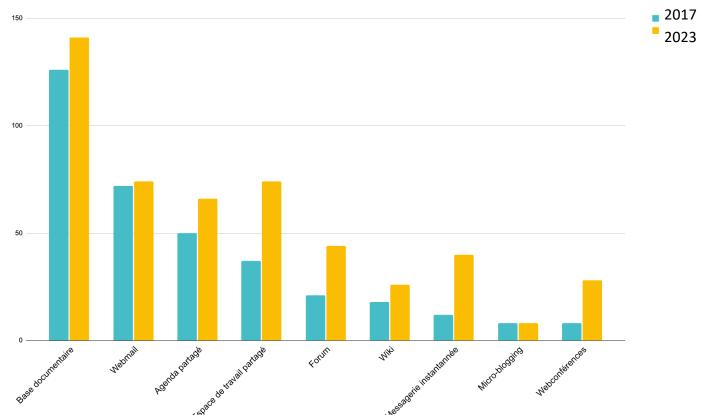
### Sharepoint reste la solution la plus utilisée

De quelle solution s'agit-il?





### Les fonctionnalités collaboratives des intranets publics se développent depuis la crise sanitaire

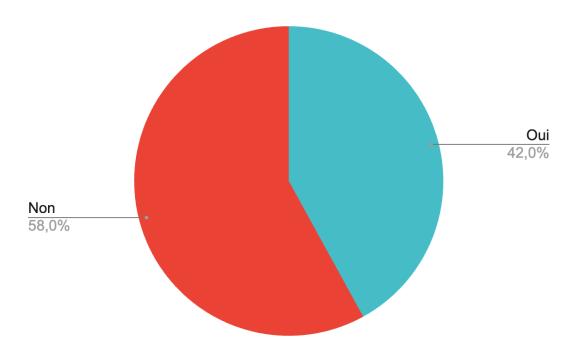






### Plus de la moitié des intranets publics n'est pas conforme à la règlementation en matière d'accessibilité

Votre intranet est-il conforme au RGAA et affiche-t-il un certificat d'accessibilité?





## ADMINISTRATION ET GESTION DE L'INTRANET

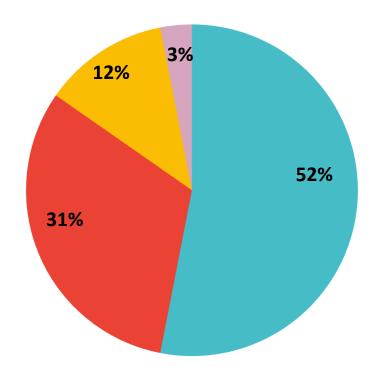
### IV. Administration et gestion de l'intranet

- Peu de ressources sont allouées à la gestion de l'intranet
- Si la com interne est majoritairement représentée dans les comités de rédaction, elle doit s'emparer de la définition des contenus et des usages
- Malgré la généralisation du télétravail, de nombreux intranets ne sont pas accessibles depuis l'externe

### Peu de ressources humaines allouées à la gestion et à l'administration de l'intranet

Quelle charge de travail représente l'administration de l'intranet en Equivalent Temps Plein (ETP) ?

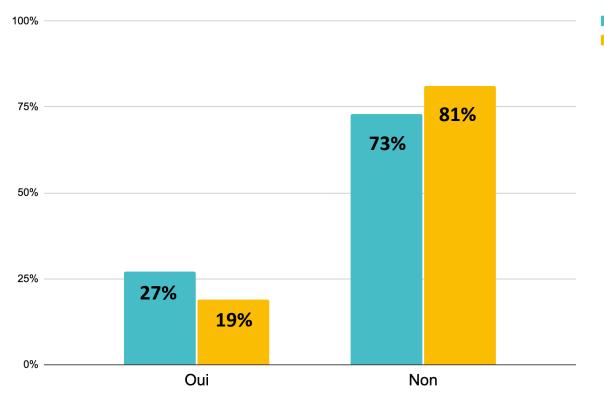
- Moins d'un demi temps plein
- Entre un demi et un ETP
- Entre un et deux ETP
- Deux ETP et plus





### De moins en moins de comités de rédaction dédiés aux publications de l'intranet

Existe-t-il un comité de rédaction pour la réalisation des publications sur l'intranet ?



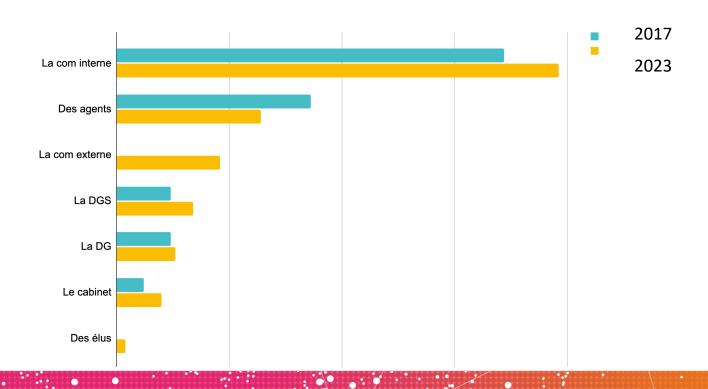
2017

2023



### La communication interne reste majoritairement représentée dans les comités de rédaction

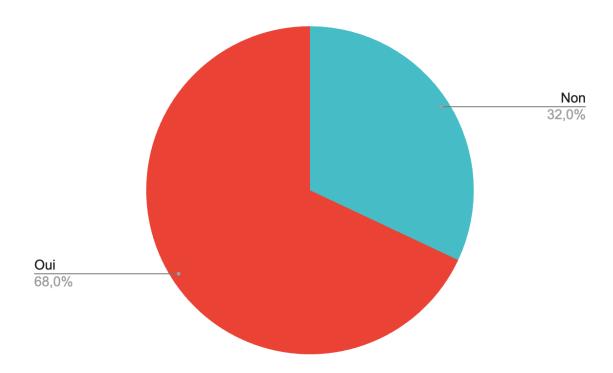
Qui compose le comité de rédaction ?





### Deux tiers des répondants disposent d'un réseau de contributeurs

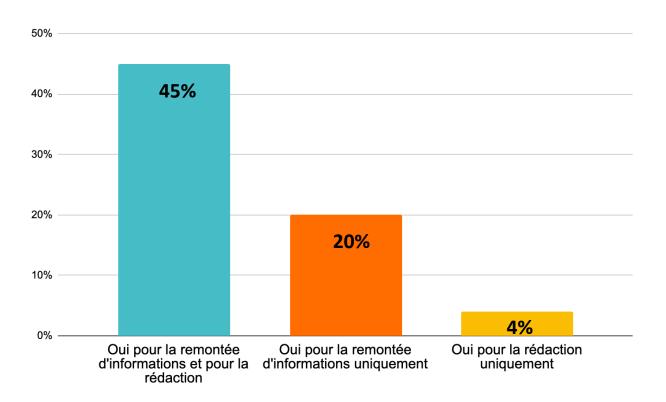
Disposez-vous d'un réseau de contributeurs?





#### Remontée d'information et rédaction restent indissociables

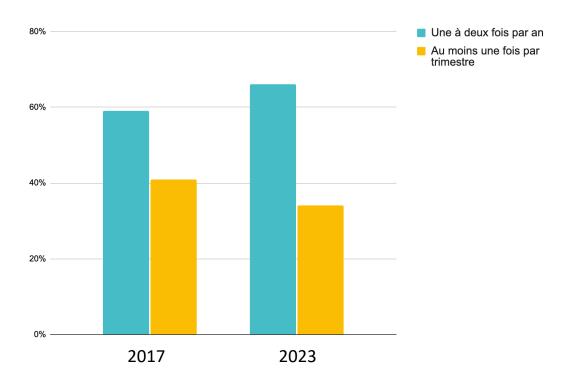
Disposez-vous d'un réseau de contributeurs?





### Des contributeurs qui se réunissent de plus en plus

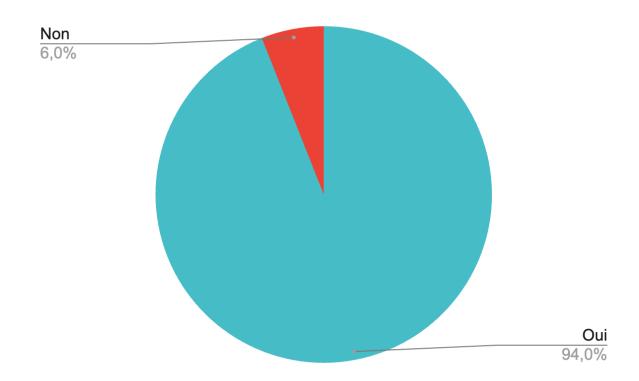
Les contributeurs sont-ils réunis collectivement?





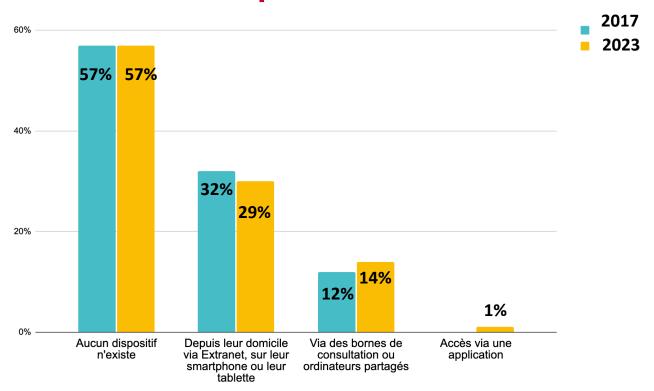
### Une large généralisation du télétravail depuis 2020

Depuis 2020, votre collectivité a-t-elle instauré ou renforcé la pratique du télétravail ?





### Malgré la généralisation du télétravail près d'un intranet sur deux n'est pas accessible en extranet





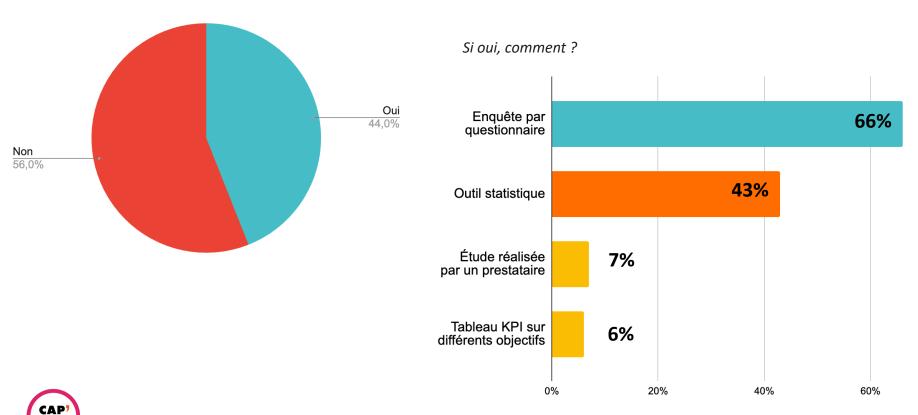
# ÉVALUATION ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION



#### L'évaluation, un dispositif mal investi

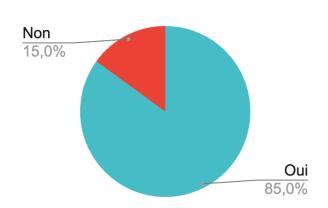
Avez-vous évalué votre intranet durant ces trois dernières années?

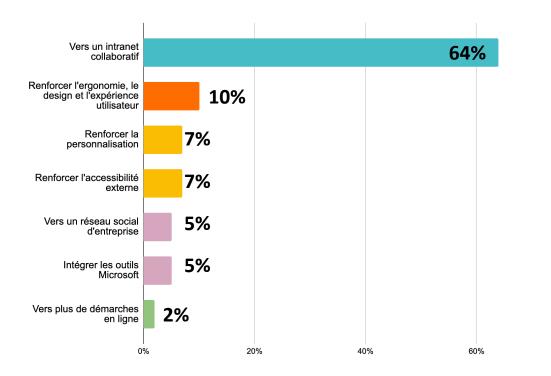
COM



### Des intranets qui tendent à évoluer vers plus de collaboratif, de personnalisation et d'usages en mobilité

Envisagez-vous de faire évoluer votre intranet dans les années à venir ?





80%



### Merci pour votre attention

RESTEZ CONNECTÉS ET RETROUVEZ LES PRÉSENTATIONS SUR **CAP-COM.ORG** 



Ils nous accompagnent toute l'année :





