

Les Bornes Intranet
Interview de Jean-François Nogier par Patrick Brébion
Décision Informatique – Mai 2006

Bornes Intranet

Utilisation des bornes pour généraliser l'accès intranet à l'ensemble des salariés.

Comment motiver des salariés qui n'utilisent pas de PC pour se servir de bornes (ou d'autres moyens comme des PC en libre service) ?

Mettre en place un intranet lorsque les collaborateurs ne se servent pas d'un outil informatique est un challenge. Les entreprises qui l'ont réussi sont celles qui ont développé sur l'intranet des « applications phares » (« killer application » en anglais), c'est à dire une application qui va attirer les collaborateurs et les conduire à se servir de l'intranet.

A ma connaissance, les applications qui marchent le mieux et qui sont probablement les plus simples à mettre en œuvre sont les applications de type « Ressources Humaines », par exemple la gestion des demandes de congés (RTT, etc.) ou bien les petites annonces pour les postes à pourvoir, voir aussi un portail « Ressources Humaines » précisant les différentes politiques en matière de droit social (retraite, prévoyance, formation, APL, etc.) ainsi bien entendu que les différentes personnes à contacter.

Pour des collaborateurs commerciaux, on optera plutôt pour un outil de commande de carte de visite en ligne, une bibliothèque des « plaquettes produits » ou bien le catalogue des articles promotionnels de l'entreprise. Une application phare de l'intranet peut être aussi, plus simplement, l'annuaire en ligne de l'entreprise qui permet de retrouver rapidement un collaborateur fournissant son mail, son téléphone, celui de son secrétariat, l'adresse de son bureau, voire également le plan d'accès à son bureau ou encore ses compétences et les projets sur lesquels il travaille. Finalement, lorsque la population de l'entreprise est mobile, une page de l'intranet dédiée au trafic local, via Sytadin par exemple, est généralement très appréciée. Plus simplement, j'ai vu des entreprises augmenter de façon significative la fréquentation de leur intranet en offrant la possibilité de mettre en ligne des petites annonces sur l'intranet.

Doit-on donner le même périmètre fonctionnel que pour un usage intranet à partir d'un PC (messagerie, applications collaboratives...). En particulier lorsque l'accès aux bornes est anonyme

Non, le périmètre fonctionnel des bornes est plus réduit car on se concentre sur des applications fonctionnant principalement en consultation. Des applications interactives, par exemple le partage de documents, ne sont pas envisageables puisque l'utilisateur n'est pas sur son propre poste de travail.

Par contre, lorsque l'intranet est déployé dans un environnement bureautique. L'utilisateur peut s'identifier à la connexion (via un système Single Sign On). Il est donc possible d'autoriser une

personnalisation de la page d'accueil en fonction du profil de l'utilisateur. Certaines entreprises ont ainsi mis en œuvre des portails d'accès à l'information d'entreprise, de véritables bases de connaissances, dont l'accès est filtré non seulement en fonction du métier de l'utilisateur et de ses habilitations, mais aussi en fonction de ses préférences. Chaque collaborateur dispose ainsi d'un référentiel sur-mesure adapté à ses tâches quotidiennes.

Plus globalement, quels sont les points sensibles quand on généralise l'usage d'un intranet aux populations sans PC ?

Bien évidemment, l'application doit être conçue de manière à être utilisable sur une borne interactive, c'est à dire uniquement par pointage. Il ne faut pas oublier que les bornes disposent rarement d'un clavier.

Mais, et c'est beaucoup plus important, l'application doit aller à l'essentiel car l'utilisateur passe peu de temps devant une borne interactive (il est position debout et généralement dans un lieu public). L'affichage doit donc être pensé de manière à répondre directement aux questions que se pose le collaborateur.

Qui plus est, l'ergonomie de l'application phare de l'intranet doit être soignée car cette application sera utilisée par un grand nombre de collaborateurs, la moindre perte de temps peut avoir une répercussion importante en terme productivité pour l'entreprise. Je connais des entreprises qui perdent tous les ans des centaines de milliers d'euros parce que des formulaires fréquemment utilisés sont perdus au fond de l'intranet ! Il est donc essentiel de mener des tests d'utilisabilité sur les applications phares afin de s'assurer concrètement de la fluidité de l'interface.