



HAL
open science

Réflexion sur les apports, implications et conséquences organisationnelles lors de la mise en place d'un portail métier dans une organisation

Alass Amina El

► **To cite this version:**

Alass Amina El. Réflexion sur les apports, implications et conséquences organisationnelles lors de la mise en place d'un portail métier dans une organisation. domain_shs.info.docu. 2011. mem_00634340

HAL Id: mem_00634340

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00634340v1

Submitted on 20 Oct 2011

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Université Charles de Gaulle Lille 3 – UFR IDIST
Domaine universitaire du "Pont de Bois"
Rue du Barreau
BP 60149
59653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Mémoire en vue de l'obtention du Master 2, Mention « Information, Communication,
Documentation »
Spécialité « Gestion de l'Information et de la Documentation en Entreprise »

***Présenté et soutenu par Amina EL ALASS
Le 15 septembre 2011***

Réflexion sur les apports, implications et conséquences
organisationnelles lors de la mise en place d'un portail
métier dans une organisation.

Fondé sur la mission de stage effectuée du 01 avril 2011 au 30 août 2011
au sein du



Sous la direction de :
Jöachim Schöpfel, Responsable universitaire
André Davignon, Tuteur professionnel

Table des matières

<u>INTRODUCTION.....</u>	<u>5</u>
<u>I. CONTEXTE DE L'ANALYSE DES BESOINS.....</u>	<u>8</u>
I.1 L'organisme d'accueil.....	9
I.1.1 Le PANDOC.....	9
I.1.2 La Mission des archives.....	10
I.2 Les archives au ministère.....	12
I.2.1 Gestion actuelle des archives.....	12
I.2.2 Le projet SIAM.....	14
I.3 Le projet de portail archivistique.....	16
I.3.1 Mission et attentes du projet	16
I.3.2 Impacts liés au changement.....	16
<u>II. DEROULEMENT DE LA MISSION.....</u>	<u>17</u>
II.1 Précision du cadre de la mission de stage	18
II.2 Méthodologie suivie.....	18
II.2.1 Méthodes d'enquête.....	18
II.2.2 Échantillonnage.....	19
II.2.3 Démarche de mise en ligne du questionnaire.....	19
II.2.4 Les biais de notre enquête.....	22
II.2.5 Risques & freins de la mission.....	23
II.3 Benchmarks.....	24
II.4 Synthèse des résultats	26
II.4.1 Origine des répondants	26
II.4.2 Représentation des archives.....	26
II.4.3 Fonctionnement et contenu du portail.....	27
II.4.3.1 Fonctionnement général du portail.....	27
II.4.3.2 Recherche rapide du document	28
II.4.3.3 Le portail comme référentiel.....	28
II.4.3.4 Coordonnées référent archives.....	28
II.4.3.5 Nature / Ancienneté des archives et plus-value.....	29
II.4.3.6 Actualités des archives.....	30
II.4.3.7 Listes des sites associés au portail.....	30
II.4.3.8 Mise en valeur des fonds du ministère.....	30
II.4.3.9 Recherche sur le portail.....	31
II.4.3.10 Aide à la recherche.....	31
II.4.3.11 L'archivage.....	32
II.4.3.12 Informations sur les archives.....	32
II.4.3.13 Fonctionnalités supplémentaires.....	33
II.5 Préconisations.....	34
II.5.1 Accès au portail.....	34
II.5.2 Renseignements sur le portail.....	35
II.5.3 Informations sur l'archivage.....	35
II.5.4 Nature et ancienneté des archives	36
II.5.5 Actualités des archives	36
II.5.6 Valorisation des archives	37

II.5.7 Liste des sites associés au portail.....	37
II.5.8 La recherche en ligne.....	37
II.5.9 Aide à la recherche	38
II.5.10 L'archivage.....	39
II.5.11 Informations sur les archives	39
II.5.12 Fonctionnalités supplémentaires.....	39
II.5.13 Le travail collaboratif.....	40
II.5.14 Ergonomie / interfaces visuelles.....	41
9.15 Plan du portail	<u>42</u>
9.16 Maquette de la page d'accueil	<u>43</u>
<u>III. LE PORTAIL METIER.....</u>	<u>44</u>
III.1 Typologie du portail métier.....	<u>45</u>
III.1.1 Typologie liée au niveau d'utilisation.....	45
III.1.2 Typologie liée aux objectifs à atteindre.....	46
III.2 Le portail comme outil répondant à des objectifs multiples.....	<u>47</u>
III.2.1 Une réponse à des enjeux importants.....	47
III.2.2 Un point d'accès unique à l'information et aux applications.....	48
III.2.3 Le portail et la gestion de contenu.....	50
III.2.4 Le portail et le travail collaboratif.....	51
III.3 La nécessaire implication des usagers.....	<u>52</u>
III.3.1 L'expression des besoins comme phase primordiale.....	52
III.3.2 Audit de l'existant et détermination des changements	53
III.3.3 La prise en compte des groupwares.....	53
III.4 La dimension technologique.....	<u>55</u>
III.4.1 Facteurs-clés technologiques de succès	55
III.4.2 Les risques à éviter.....	56
III.5 Impacts sur l'organisation des métiers et des compétences.....	<u>57</u>
III.5.1 Impacts culturels.....	57
III.5.2 Impacts organisationnels.....	58
III.6 Le portail comme outil d'aide à la décision et support de processus.....	<u>60</u>
III.6.1 Théories de la décision.....	60
III.6.2 Les systèmes d'aide à la décision.....	64
III.7 Un outil d'aide à la gestion des connaissances et de l'information.....	<u>66</u>
III.7.1 Typologie de l'information	66
III.7.2 Collecte, tri et stockage de l'information.....	67
III.7.3 Diffusion de l'information.....	68
III.8 Un espace favorable aux échanges.....	<u>69</u>
III.8.1 Le portail collaboratif : objectifs et avantages.....	69
III.8.2 Le portail collaboratif : enjeux et implications.....	70
<u>CONCLUSION.....</u>	<u>73</u>
<u>ANNEXES.....</u>	<u>75</u>
IV. REFERENCES.....	<u>76</u>
IV.1. Bibliographie.....	76
IV.1 Webographie	80
GRILLE THEMATIQUE.....	81
QUESTIONNAIRE EN LIGNE.....	82

Remerciements

Je souhaite remercier André Davignon, tuteur professionnel et Responsable du PANDOC, pour m'avoir accueillie au sein de son service et offert l'opportunité de découvrir l'activité d'un organisme public tel que le Ministère de l'écologie et du développement durable, ainsi que le domaine de la gestion de projet dans les systèmes d'information.

Mes remerciements également à Jöachim Schöpfel, responsable universitaire, pour son accompagnement tout au long de ce stage et ses conseils pour la rédaction du présent mémoire.

Je tiens à remercier, également, l'ensemble de l'équipe du Pandoc pour son accueil chaleureux et sa disponibilité en particulier Catherine Bettochi adjointe au Responsable qui a su me faire profiter de ses précieux conseils.

INTRODUCTION

L'objet de ce mémoire est de mener une réflexion sur les apports, implications et conséquences organisationnelles lors de la mise en place d'un portail métier dans une organisation.

Cette étude prendra pour appui l'analyse des besoins menée au sein du PANDOC (Point d'appui national documentaire du Ministère de l'écologie et du développement durable, des transports et du logement) pour la mise en place d'un portail archivistique.

Les systèmes d'information auxquels appartient le portail métier ont pour objectif la gestion et la mutualisation des différents savoir-faire, des connaissances et compétences au sein d'une organisation.

La mise en place d'un portail métier nécessite donc une réflexion préalable passant par une analyse des besoins auprès des futurs utilisateurs, et ce afin de déterminer les profils et de proposer des fonctionnalités et un contenu au plus près de leurs attentes.

Il est alors nécessaire de sélectionner les informations pertinentes pour l'utilisateur dans l'objectif de faire du portail un outil central dans lequel l'information disponible est fiable et utile pour l'usager.

Le portail devient alors non seulement un outil d'accès à l'information mais il permet aussi d'intégrer des applications, des outils de communication et de gestion des connaissances ainsi que divers outils collaboratifs.

Le portail implique, de ce fait, une transformation de la structure dans laquelle il est déployé et nécessite une ré-organisation autour de lui. Il est donc indispensable pour les utilisateurs de s'approprier cet outil transversal puisqu'il deviendra outil de référence en tant qu'espace de travail et d'information.

Il faudra que l'accès au portail se fasse de manière simple et intuitive pour les utilisateurs, les contenus et applications devant y être organisés de façon cohérente. Cet objectif atteint permettra aux usagers du système une certaine efficacité dans les processus et dans le traitement des données, l'avantage résidant alors dans un gain de temps indéniable.

Il s'agira pour ce faire de procéder à la fois à une collecte et une diffusion de l'information, mais aussi d'identifier les acteurs impliqués dans le processus de traitement de l'information.

Le but de cette introduction est donc de mettre en évidence les différents enjeux face à la mise en place d'un portail métier dans un organisme et la nécessaire mutation de ce dernier face aux technologies, les enjeux étant à la fois informationnels, communicationnels, techniques mais aussi socioprofessionnels.

En nous appuyant sur les domaines des systèmes d'information, des usages, des portails web, du travail collaboratif et de la gestion de la connaissance, nous tenterons de démontrer que les portails métier sont des outils qui fédèrent de nombreuses disciplines des sciences de l'information et de la communication et qu'ils permettent d'animer des communautés métier et de créer, partager et diffuser de la connaissance experte.

I. CONTEXTE DE L'ANALYSE DES BESOINS

I.1 L'organisme d'accueil

I.1.1 Le PANDOC

Le Point d'Appui National Documentaire (PANDOC) est un service du ministère de l'écologie du transport et du développement durable.

Il assure des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre dans les domaines documentation et archivage, essentiellement pour la maîtrise d'ouvrage du ministère.

Ses missions consistent à héberger et donner accès aux banques de données documentaires du ministère par le biais de l'Internet, de l'Intranet, les administrer sur les plans fonctionnel et technique, assurer la maîtrise d'œuvre des applications nationales informatiques du domaine et enfin assister la maîtrise d'ouvrage pour la conduite et le pilotage de projets liés à la mission de la politique documentaire et la mission des archives publiques.

Il a pour objectif d'apporter des solutions techniques au plan de la diffusion des données numériques et de la dématérialisation des documents électroniques, mais aussi de fédérer et mutualiser des accès aux ressources documentaires et enfin d'assurer l'interopérabilité des systèmes d'information documentaire et archivistique.

Il se charge également d'assurer la formation des utilisateurs aux techniques documentaires et contribue au programme national de formation documentaire, assure la veille technologique du domaine et intervient, pour les autres services, lors de prestations de conseil, d'assistance ou de maîtrise d'œuvre.

1.1.2 La Mission des archives

Depuis 1953, l'une des quinze missions permanentes des Archives nationales est présente au ministère.

Elle a pour vocation la collecte sélective, contrôlée et régulière des documents produits par les organes centraux de l'Etat.

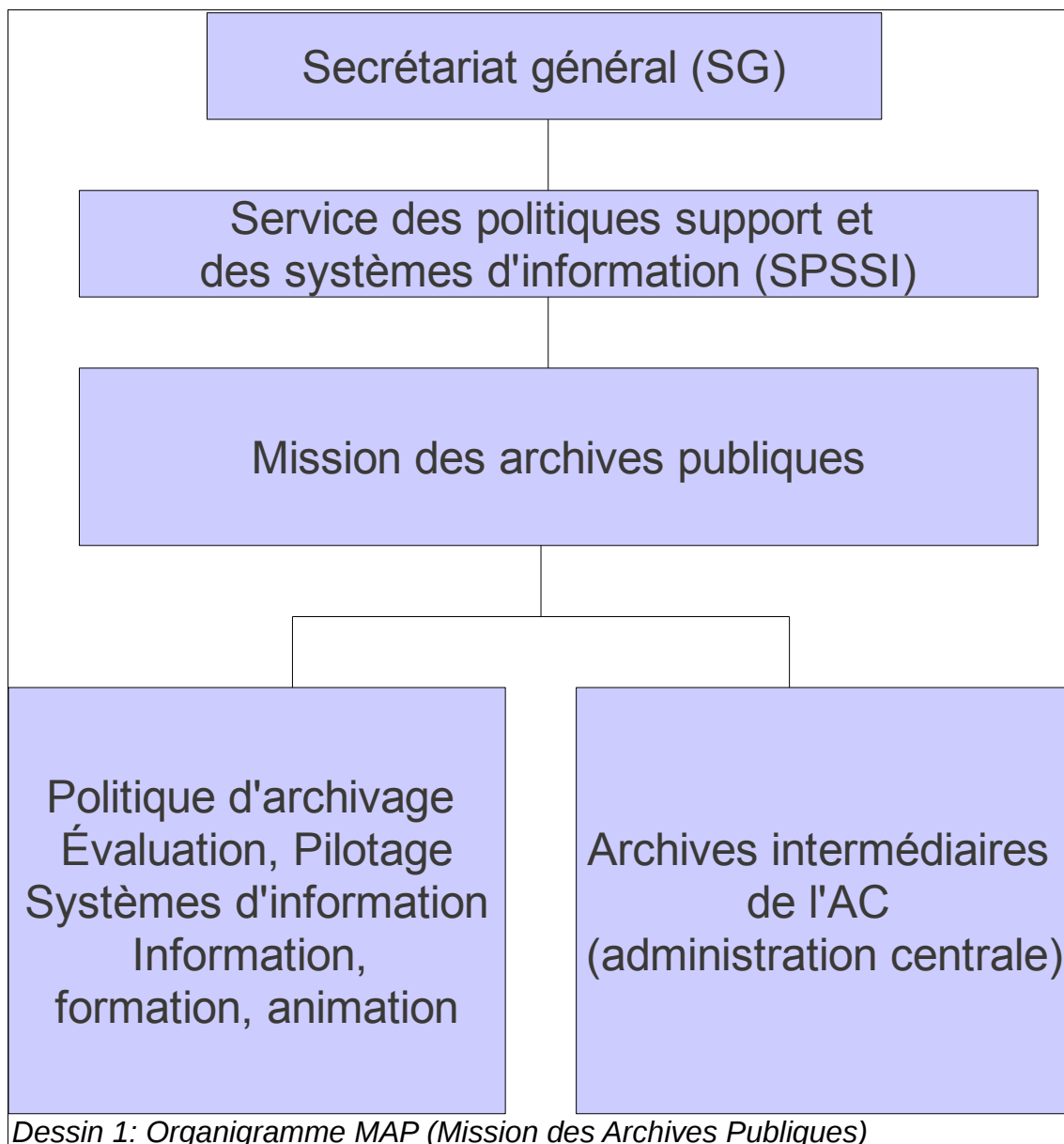
L'action du service des missions est pilotée par les Archives nationales, site de Fontainebleau, chargé de la conservation et de la valorisation de cette mémoire.

La mission des archives publiques (MAP) est hiérarchiquement rattachée au Secrétariat général, Service des Politiques supports et des Systèmes d'information (SG/SPSSI).

Au sein du ministère, la mission des archives définit la politique archivistique de façon cohérente et normalisée, articulée avec l'ensemble des projets menés dans le domaine de la gestion de l'information.

Elle développe des actions de sensibilisation, d'information ou de formation utile à une meilleure intégration de l'archivage dans les processus administratifs puisqu'elle a un rôle de direction du personnel.

Elle est réglementairement chargée du contrôle scientifique et technique sur les archives courantes et intermédiaires de l'administration centrale et anime les réseaux des bureaux d'archives intermédiaires, en administration centrale et dans les services déconcentrés.



I.2 Les archives au ministère

I.2.1 Gestion actuelle des archives

Actuellement, les services disposent de deux outils dont l'obsolescence technique et fonctionnelle est avérée.

DANAÉ :

DANAÉ (Développement d'une Application Nationale pour le service d'Archives de l'Équipement) a été conçu à partir de 1994 pour devenir l'outil de gestion de l'archivage des services déconcentrés du ministère de l'Équipement.

DANAÉ Central est l'application utilisée par les services gestionnaires d'archivage pour assurer la gestion des archives intermédiaires et définitives. Cet outil s'appuie sur le moteur Taurus qui n'est plus commercialisé depuis quelques années.

De plus, le fonctionnement de DANAÉ pose problème avec le système d'exploitation Windows XP.

DANAÉ Local est une version allégée de DANAÉ réalisée sous Visual Basic et runtime Access qui permet aux services versants de préparer et d'envoyer leurs bordereaux de versement au service gestionnaire d'archives ainsi que de consulter les archives qu'ils ont versées.

DANAÉ Local communique avec DANAÉ Central via disquette ou par réseau local.

Il ressort d'échanges avec les archivistes ainsi que de l'enquête réalisée en février 2009 auprès des utilisateurs en services versants qu'ils sont attachés à l'outil DANAÉ, du fait de sa simplicité d'utilisation, ceci malgré son obsolescence.

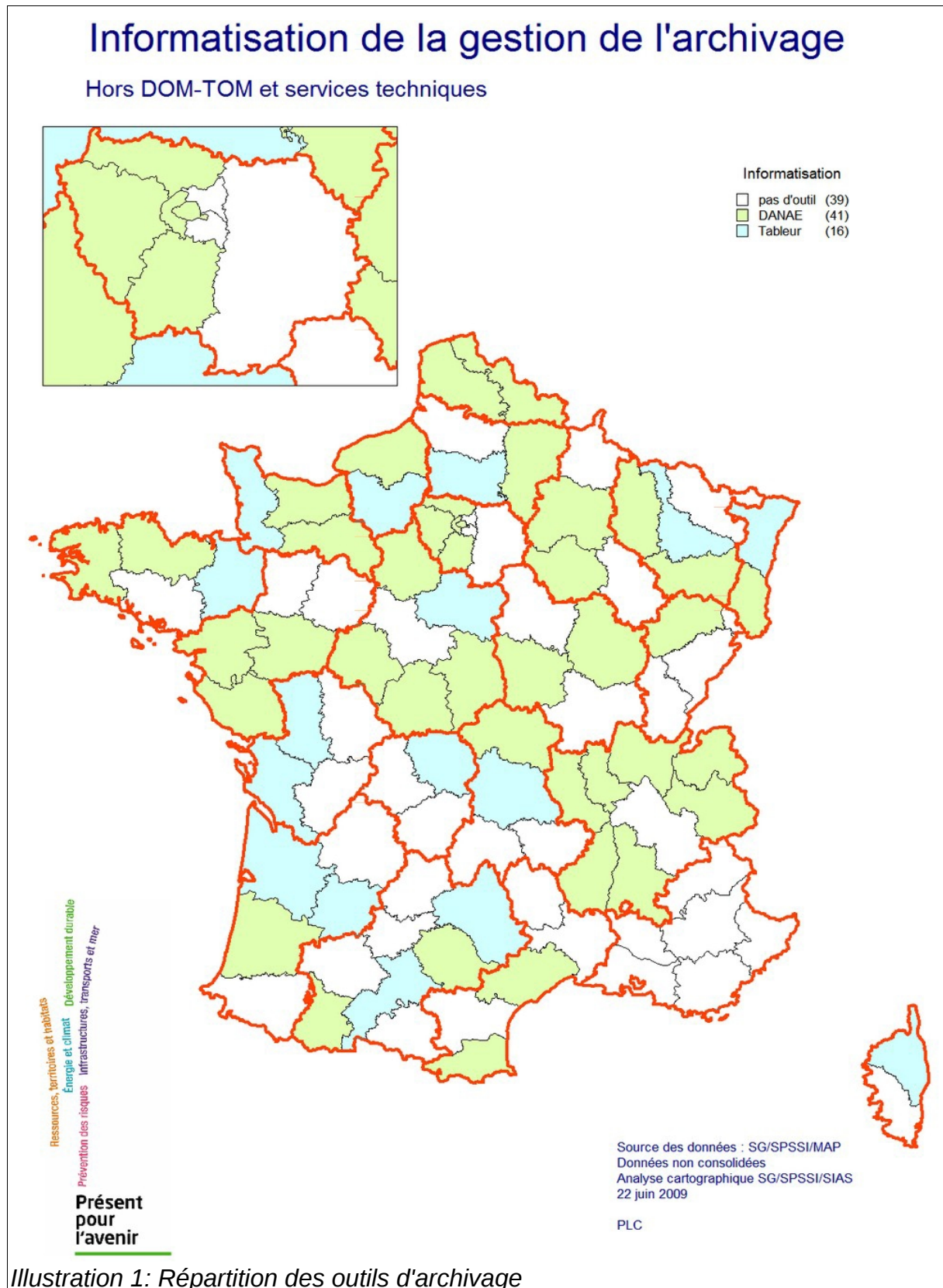
Le ministère n'a acquis que 65 licences DANAÉ, ce qui n'était pas suffisant pour répondre aux besoins de tous ses services. Certains d'entre eux ont donc décidé d'utiliser d'autres outils pour gérer leurs archives. Il s'agit essentiellement de fichiers Excel et d'applications développées sous Access.

Arche 2000 :

Arche 2000 a été mis en place pour l'Unité archives et les Directions d'administration centrale du site de La Défense en 2000.

Cette application s'appuie sur le progiciel client-serveur Clara de la société EverTeam. Cette société n'assure plus la maintenance de Clara, ce qui pose des problèmes d'utilisation du logiciel.

Il ressort d'échanges avec les utilisateurs d'Arche 2000 ainsi que de l'enquête réalisée en février 2009 que cet outil est complexe et qu'il n'est ni ergonomique ni convivial.



1.2.2 Le projet SIAM

Le nouveau système d'information archivistique du ministère reposera sur un outil web unique dédié à la gestion des procédures de l'archivage courant et intermédiaire. Ceci sera un changement majeur pour les acteurs de l'archivage du ministère.

En effet, ce nouvel outil permettra une mutualisation de l'administration métier et de l'administration technique alors que précédemment chaque base était totalement autonome.

Toutes les notices seront rassemblées dans une base de données unique, ce qui permettra une harmonisation des pratiques et offrira de nouvelles possibilités de consultation.

Enfin, l'ergonomie et les principes de navigation de cet outil seront totalement nouveaux par rapport à ce qu'offraient Arche 2000 et DANAÉ.

Processus métier archivage :

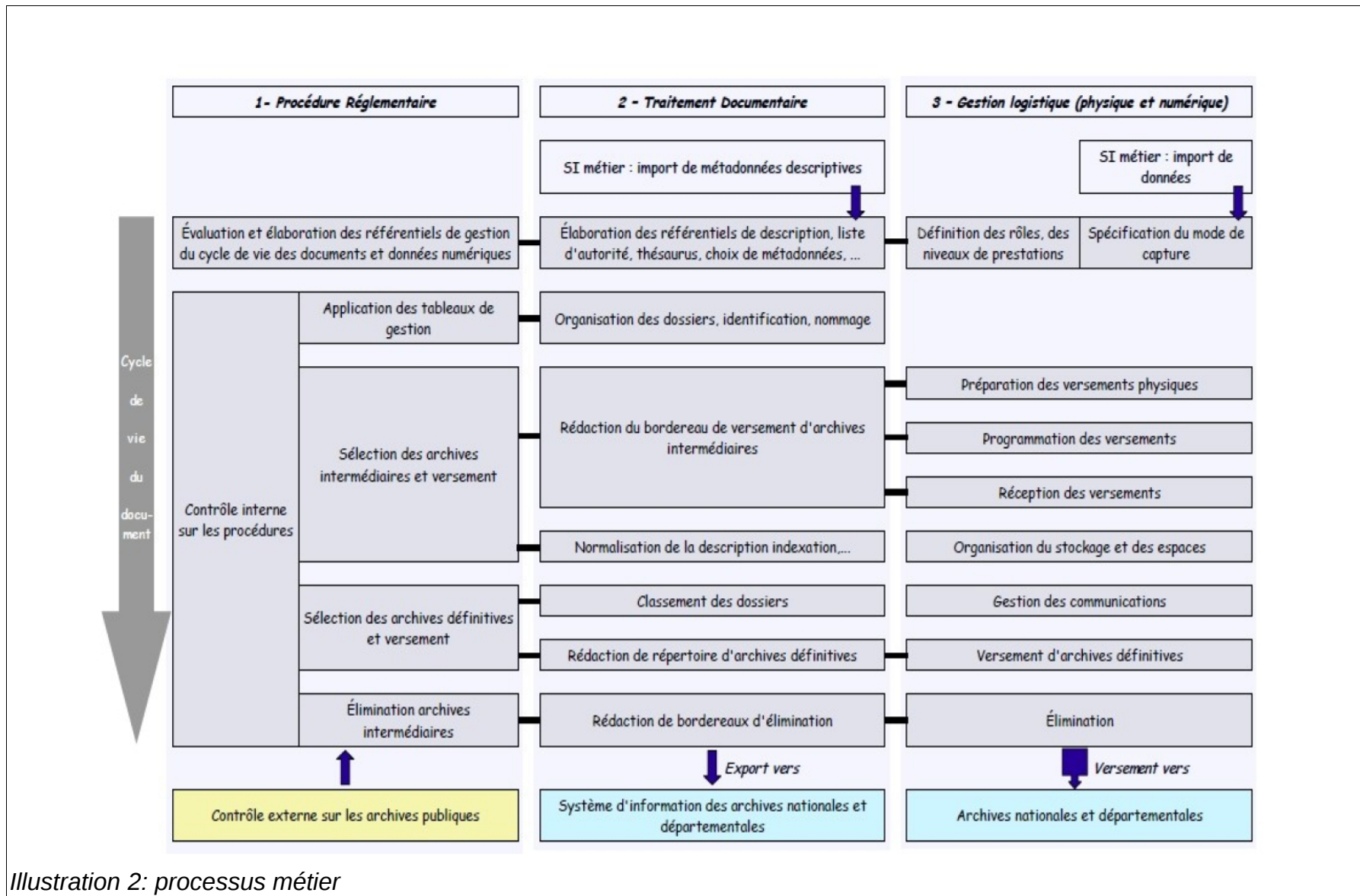


Illustration 2: processus métier

I.3 Le projet de portail archivistique

1.3.1 Mission et attentes du projet

La Mission des archives publiques a décidé de mettre en ligne un portail recensant toutes les ressources archivistiques disponibles et permettant l'interrogation de l'ensemble des fonds archivés du ministère. Son ambition est de faire de ce portail une vitrine de la fonction archivage, accessible via intranet pour les agents du ministère, et via internet pour le public extérieur; ceci afin de mettre en œuvre les obligations du ministère en matière d'accès à l'information selon la Convention d'Aarhus.

Le portail sera donc un point d'accès unique pour tous les utilisateurs afin qu'ils puissent accéder à toute l'information de description des documents d'archives.

Le portail offrira du contenu éditorial et une interface de recherche permettant d'interroger les versements contenus dans la base Spark Archives. Une réflexion sur le contenu mis en ligne et sur les fonctionnalités de recherche devra être menée avant le paramétrage du portail par la société Klee.

L'articulation portail / Spark Archives en termes d'accès et de recherche devra être définie précisément au cours des ateliers Klee.

D'autre part, le portail archivistique va faire partie de l'environnement intranet/internet du ministère. Son positionnement dans cet environnement devra être étudié et devra faire l'objet d'un point spécifique du plan de communication.

1.3.2 Impacts liés au changement

La refonte de la politique archivistique ministérielle vise à mettre en œuvre les principes de la norme ISO 15489.

De nouvelles procédures soutenues par les hiérarchies (plan de classement, évaluation documentaire, début de référencement dans des systèmes d'information...) devront être mises en place afin de créer une véritable gestion intégrée de l'information dans le temps, sans rupture ou ressaisie.

Les nouvelles procédures impliquent la responsabilisation de chaque agent vis-vis de l'information qu'il produit. Cependant, cette nouvelle vision, si elle n'est pas portée dans les services par la hiérarchie, risque de ne pas rencontrer de succès car certains agents pourraient notamment considérer le records management comme la mise en place de nouvelles contraintes.

II. DEROULEMENT DE LA MISSION

II.1 Précision du cadre de la mission de stage

La mission de stage consiste à analyser les besoins et attentes des utilisateurs internes en vue du paramétrage du portail par Klee.

Il s'agit de proposer des préconisations pour la mise en place d'un portail intranet complet dans lequel s'articulent à la fois du contenu éditorial (édité sur Liferay) et des fonctionnalités de recherche (dans Spark Archives et Liferay).

Une distinction est donc à prévoir entre la description des fonds et la description de contenus. Le portail pouvant être appréhendé comme un instrument de recherche, il pourra être intéressant de s'appuyer sur la norme ISAD(G).

Une définition des règles à suivre sur la mise en forme des archives à mettre en ligne est à prévoir.

Une partie du livrable devra être consacrée à la proposition de préconisations archivistiques et normatives.

Enfin, concernant le positionnement du portail par rapport aux sites existants (notamment le site Intra'archives), il s'agira de mener une réflexion sur l'importance du portail et sa visibilité future.

L'aspect potentiellement collaboratif du portail devra être envisagé et une réflexion sur la pertinence de la présence de ces fonctionnalités devra être menée.

II.2 Méthodologie suivie

II.2.1 Méthodes d'enquête

Après une mise en contexte et une prise en main des outils Liferay et Spark archives, il a été convenu qu'un benchmark serait mené pour permettre d'analyser ce qui se fait tant au niveau des sites archivistiques et culturels (par exemple Gallica) que des portails publics (CERTU, site du plan séisme...), ou privés (site commerciaux,etc).

Il serait aussi intéressant de consulter des sites réalisés avec Liferay (portail des Chambres de commerce et d'industrie) et enfin, de prendre en compte le "plan d'orientation général" (POG) des archives nationales, qui est un projet en cours aux Archives Nationales.

Ceci permettra de proposer des solutions en termes d'ergonomie, d'attractivité du site et donnera de plus une vision globale des possibilités qu'offre un portail.

Il a été convenu que la méthodologie suivie pour recueillir les besoins utilisateurs serait celle de l'enquête à la fois en termes quantitatif et qualitatif et ce à travers des entretiens individuels et un questionnaire accessible depuis la plateforme Limesurvey.

Ce questionnaire comportera une vingtaine de questions ouvertes et fermées.

II.2.2 Échantillonnage

La cible de cette enquête est à déterminer (réseaux archivistes, correspondants archives, réseaux de documentalistes, membres de l'équipe projet).

L'échantillon de personnes concerné par les entretiens individuels a pu être défini partiellement, il inclura des archivistes, des membres des services versants, des documentalistes ainsi que des membres de l'équipe projet.

II.2.3 Démarche de mise en ligne du questionnaire

Notre enquête a été mise en ligne à la mi-juin, nous avons stratégiquement choisi de le faire à cette date afin qu'un maximum de personnes puissent y répondre avant les départs en vacances du mois de juillet.

Le questionnaire a été clôturé le 15 juillet, date à laquelle plus aucune réponse n'était enregistrée.

Nous avons multiplié les accès au questionnaire via les différents intranets du ministère afin de sensibiliser un maximum de personnes.

Une présentation des objectifs du projet et du portail introduit le lien cliquable vers le questionnaire en ligne :

La Mission des archives publiques SG/SPSSI/MAP a décidé de mettre en ligne un portail recensant toutes les ressources archivistiques disponibles et permettant l'interrogation de l'ensemble des fonds archivés de l'ensemble des services du MEDDTL.

Son ambition est de faire de ce portail un point d'accès unique pour tous les utilisateurs afin qu'ils puissent accéder à toute l'information de description des documents d'archives, ainsi qu'une vitrine de la fonction archivage, accessible via intranet par les agents du ministère.

Dans la perspective de sa mise en ligne, il est essentiel de recueillir et d'analyser les attentes et besoins des futurs utilisateurs afin de déterminer les contenus et services qu'ils souhaitent trouver sur le portail pour leur faciliter l'accès à l'information.

Cette analyse des besoins se traduit notamment à travers les résultats d'une enquête ayant pour but de connaître leurs besoins en terme de fonctionnalités et d'information gérés par le futur portail archivistique

L'enquête sur les besoins des futurs utilisateurs vis-à-vis du portail était diffusée et accessible en ligne depuis plusieurs pages d'intranets du ministère :

- sur l'intranet MEDDTL

Présent pour l'avenir

Portail intranet

du ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement

Accueil Le ministère Domaines d'intervention Domaines transversaux Grands dossiers Vie de l'agent Vos outils

Recherche sur le site

ok

>> Recherche élargie

Annuaire des sites

- Internet
- Intranet
- Métiers

À la Une

Enquête en ligne sur le portail d'accès aux archives du ministère

La Mission des archives publiques SG/SPSSI/MAP a décidé de mettre en ligne un portail recensant toutes les ressources archivistiques disponibles et permettant l'interrogation de l'ensemble des fonds archivés du ministère.

[Lire la suite...](#)

- sur l'intranet AC

Accueil > Accès direct > Administration centrale au quotidien

CGEDD DGITM DGAC DSCR SG CGDD DGALN DGEC DGPR

L'administration centrale au quotidien

Organisez vous-même vos conférences téléphoniques.
Ce **nouveau service** permet de réunir entre **4 participants et plus** à partir d'un poste fixe ou mobile et est accessible **24h/24 et 7j/7**.
Retrouvez toutes les [informations utiles](#) dans la rubrique "[Le téléphone](#)".

Actualité

Enquête en ligne sur le portail d'accès aux archives du ministère

La Mission des archives publiques SG/SPSSI/MAP a décidé de mettre en ligne un portail recensant toutes les ressources archivistiques disponibles et permettant l'interrogation de l'ensemble des fonds archivés du ministère.

publié le mardi 21 juin 2011

- sur l'intranet SG

Portail intranet du
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Présentation ♦ Pilotage/réformes ♦ Sites domaines d'activités ♦ Autres sites du SG ♦ Vie interne au SG

Actualité

Enquête en ligne sur le portail d'accès aux archives du ministère
La Mission des archives publiques SG/SPSSI/MAP a décidé de mettre en ligne un portail recensant toutes les ressources archivistiques disponibles et permettant l'interrogation de l'ensemble des fonds archivés du ministère. *publié le mardi 21 juin 2011*

- sur les écrans en AC (Administration centrale)
- sur le site métier Intr'Archives

Présent pour l'avenir
Site Métier
intr'Archives
L'intranet réseau des archivistes

Accueil ♦ Archivistes et réseaux ♦ Tableaux de gestion ♦ Nouveau système d'information archivistique ministériel (SIAM) ♦ Projets en cours ♦ Partage d'expérience

Recherche sur le site

Le portail d'accès aux archives du ministère
Pour accéder à l'ensemble des fonds archivés du ministère.

Présentation du portail et enquête en ligne
La Mission des archives publiques SG/SPSSI/MAP a décidé de mettre en ligne un portail recensant toutes les ressources archivistiques disponibles et permettant l'interrogation de l'ensemble des fonds archivés du ministère.

Son ambition est de faire de ce portail un point d'accès unique pour tous les utilisateurs afin qu'ils puissent accéder à toute l'information de description des documents d'archives, ainsi qu'une vitrine de la fonction archivage, accessible via intranet par les agents du ministère.

Dans la perspective de sa mise en ligne, il est essentiel de recueillir et d'analyser les attentes et besoins des futurs utilisateurs afin de déterminer les contenus et services qu'ils souhaitent trouver sur le portail pour leur faciliter l'accès à l'information.

Cette analyse des besoins se fera notamment à travers les résultats d'une enquête ayant pour but de connaître leurs besoins en terme de fonctionnalités et d'information gérés par le futur portail archivistique.

Nous vous remercions donc de prendre quelques minutes pour répondre à notre questionnaire en ligne.

Les BAI (Bureau d'Archivage Intermédiaires qui sont les services gestionnaires d'archives) relayaient également l'information à leurs services afin de toucher un maximum d'agents.

II.2.4 Les biais de notre enquête

Les résultats de cette enquête, menée avec un souci d'exhaustivité et de représentativité de l'ensemble des agents du ministère quel que soit leur profil et fonction, sont à prendre avec certaines précautions.

En effet, il y a plusieurs paramètres inhérents à la conduite de l'étude qu'il faut connaître.

Tout d'abord, le questionnaire étant accessible depuis les différents intranets répertoriés précédemment, seules ont répondu les personnes se connectant aux intranets du ministère.

Ce questionnaire a de ce fait touché les agents utilisant les services intranets de façon régulière et enclins à participer à une enquête, preuve de leur intérêt pour la question.

Ses résultats sont donc à prendre avec recul. Néanmoins, la variété des questions a permis de recueillir des résultats porteurs de sens malgré ce biais.

Nous avons constaté un intérêt certain pour ce questionnaire même si le questionnaire en ligne a recueilli 426 réponses, dont 178 réponses complètes et 248 réponses partielles.

Même si le questionnaire était orienté métier, le portail est destiné à l'ensemble des agents, les répondants ont pour certains abandonné en cours de route, il n'empêche que les réponses auxquelles ils ont répondu restent pertinentes pour l'étude.

L'ensemble des réponses reste tout à fait correct pour faire ressortir des tendances, nous avons ainsi fait le choix de conserver et d'analyser toutes les réponses fermées même si le répondant n'a pas répondu à toutes les questions.

Enfin, l'outil utilisé, à savoir Limesurvey, a eu une incidence sur les réponses du questionnaire en ligne.

En effet, nous n'avons pas toujours pu formuler le questionnaire comme nous l'aurions voulu. Ainsi, il n'a pas été possible de lier des questions entre elles et de renvoyer directement à une question en fonction d'une réponse. Les options de choix des réponses n'étaient également pas toujours satisfaisants.

Nous avons dû utiliser le formulaire Limesurvey pour des raisons d'ordre technique et pratique.

II.2.5 Risques & freins de la mission

Le premier risque et frein à la mission réside dans le fait de ne pas réussir à mobiliser assez de personnes pour répondre au questionnaire et aux entretiens individuels.

La diffusion du questionnaire sur la majorité des intranets doit normalement pallier à ce problème et il faudra veiller à ne pas multiplier le nombre de questions afin de ne pas décourager les répondants.

Le deuxième risque est d'orienter le questionnaire sur des questions d'ordre trop archivistique, le questionnaire étant destiné à toucher tous les agents du ministère, il s'agira de poser des questions pertinentes mais d'ordre assez général sur le fonctionnement et les contenus souhaités sur le portail.

II.3 Benchmarks

Les sites internet qui ont été sélectionnés pour la réalisation des benchmarks sont deux portails archivistiques :

<http://www.servicehistorique.sga.defense.gouv.fr/>

<http://www.archives-judiciaires.justice.gouv.fr/index.php>

Les benchmarks du site du Service Historique de la Défense et du site des archives contemporaines de la Justice nous ont permis d'établir une liste d'éléments indispensables pour la mise en place d'un site archivistique que sont :

une page d'accueil constituée :

- d'un bandeau alliant à la fois l'iconographie représentative de la fonction du site accompagné du logo de l'organisme auquel appartient le site
- un moteur de recherche simple permettant à l'utilisateur d'accéder à sa demande directement à l'aide de mots-clé
- un menu cliquable pour accéder directement à la rubrique souhaitée
- des actualités reprenant les événements en cours ou à venir ainsi que les dernières nouvelles sur la profession
- une mise en valeur des fonds disponibles
- une rubrique accès utilisateur authentifié permettant de se connecter à l'outil métier
- une possibilité d'abonnement à la newsletter
- des rubriques de présentation de la thématique du site, une documentation sur les fonctionnalités du site, sur les différentes possibilités de recherche, sur les modalités de communication des archives, ainsi qu'une aide à travers une foire aux questions et enfin un contact vers l'administrateur du site
- des liens vers les sites associés susceptibles d'aider l'utilisateur dans ses recherches.

Le portail archives sera réalisé avec Liferay, nous avons donc rapidement analysé deux portails réalisés avec Liferay :

Le portail de la chambre de commerce:

<http://www.cci.fr/web/portail-acfci/accueil;jsessionId=F53C1B89723FA45CB2AECC910A949E6E.node1>

Le site « La Novela » de la mairie de Toulouse :

<http://conektwithmee.over-blog.com/ext/http://www.lanovela.fr/>

Ces deux sites présentent un rendu visuel très attrayant et ergonomique. Ils intègrent une cartographie et un annuaire permettant à l'utilisateur de sélectionner les informations rapidement. Les sites intègrent des vidéos de présentation et un diaporama qui rendent le site plus dynamique.

Le site La Novela intègre de nombreuses fonctionnalités de partage, le rendu visuel étant très réussi :

- le forum
- le blog
- le calendrier culturel

II.4 Synthèse des résultats

II.4.1 Origine des répondants

Les agents des services versants qui sont directement concernés par la problématique de l'archivage représentent 20,94% des répondants du questionnaire.

Ils sont ensuite suivis par les « autres » (14,12%) profils dans lequel les répondants ont très souvent indiqué leur fonction (voir graphe suivant).

La troisième position est quant à elle réservée aux décideurs (4,24%) , viennent enfin les archivistes (4,24%), correspondants archives (3,53%) et documentalistes (2,82%).

Les fonctions des répondants sont très hétérogènes et que le questionnaire a touché des corps de métiers très différents, ce qui est assez encourageant pour l'étude puisque le portail est destiné à tous les agents du ministère et pas uniquement aux archivistes.

II.4.2 Représentation des archives

La première question du questionnaire en ligne consistait à interroger les utilisateurs sur la représentation des archives qu'ils ont, sous la forme d'une question ouverte.

Les réponses recueillies révèlent quatre grandes tendances :

- Les archives comme témoins de l'histoire
- Les archives comme outils de travail
- La problématique du tri / stockage
- Une obligation légale

Les archives sont perçues par une majorité de répondants (près de 60%) comme étant des témoins de l'histoire.

En effet, les archives tiennent une place importante dans le patrimoine historique et jouent un rôle essentiel dans l'organisation en tant que témoins de tout le travail réalisé dans le ministère.

Les archives constituent aussi un outil de travail efficace dans le travail des agents, elles servent de modèle ou d'élément de comparaison et sont une source d'information dans la réflexion et le travail des agents.

Certains répondants mettent en avant les problématiques liées aux archives comme celles du tri, de la conservation et du stockage qui sont des préoccupations d'ordre beaucoup plus pratiques.

Les agents du ministère sont conscients de l'obligation légale de conserver les archives. La vision qu'ont les répondants sur la question des archives porte sur l'importance de conserver les archives mais cette conservation ne saurait être utile sans tri, classement et possibilité de retrouver les archives rapidement et de façon logique.

II.4.3 Fonctionnement et contenu du portail

Les questions portant sur les attentes des utilisateurs à propos du portail archivistique ont permis de dégager différents thèmes que sont :

- l'utilité et la pertinence du portail
- la recherche en ligne
- le positionnement du portail par rapport aux intranets du ministère
- le contenu attendu dans le portail par les utilisateurs

II.4.3.1 Fonctionnement général du portail

Les attentes principales des futurs utilisateurs au sujet du portail peuvent se résumer en deux mots :

- rapidité
- simplicité dans l'accès aux archives.

D'autres voient dans le portail un guide qui pourra les aider dans l'archivage. Une exigence de faire du portail un site dynamique et en lien avec les problématique de dématérialisation ressort également de certaines réponses.

II.4.3.2 Recherche rapide du document

La recherche sur le portail est une question centrale pour les utilisateurs puisque l'accès aux données d'un site se fait très souvent via un ou des mots-clés renseignés dans le moteur de recherche.

Il faudra donc essayer au maximum de coller aux exigences des utilisateurs qui souhaitent trouver l'information recherchée rapidement.

II.4.3.3 Le portail comme référentiel

Les futurs utilisateurs du portail souhaitent avoir des informations relatives au fonctionnement du portail mais surtout puisqu'ils répondent à des questions relatives à leurs besoins sur le thème des archives.

Ils veulent des informations relatives aux conditions d'accès aux archives, à l'archivage électronique, aux formations et un guide des bonnes pratiques.

Ils souhaitent enfin pouvoir contacter l'administrateur du site via un formulaire de contact

Le portail est aussi perçu comme étant l'endroit dans lequel les documents enregistrés font référence.

II.4.3.4 Coordonnées référent archives

Mais les répondants souhaitent aussi pouvoir y trouver un référent archives qui puisse les aider pour toute question relative à l'archivage.

L'obtention de ces coordonnées peut se faire :

- via le portail sous forme d'une liste ou dans la rubrique « contact »
- à travers un annuaire en ligne :
- Via le portail à partir d'une carte cliquable
- Par courrier électronique.

II.4.3.5 Nature / Ancienneté des archives et plus-value

Les répondants souhaitent principalement pouvoir consulter les archives de leur service (52,71%) et des services ayant la même activité que la leur (44%), il s'agit donc d'utiliser ces archives en partie comme outil de travail.

Les futurs utilisateurs aimeraient aussi avoir accès aux archives des autres services de leur région (28,24%), d'où l'intérêt d'ouvrir les archives de tous les services à l'ensemble des agents du ministère.

Certains répondants de la catégorie « autre » évoquent les archives d'autres ministères

Ce sont de plus les archives récentes de la 2ème moitié du XXè siècle qui intéressent les futurs utilisateurs (48,47%), de façon moins fréquente, celles de la 1ère moitié du XXème siècle (19,53%).

De manière moindre, les archives plus anciennes (historiques) sont consultées (14,82%) et les répondants se dirigent souvent vers les archives départementales.

Cependant lorsqu'on leur pose la question, ils sont plus de 85,96% à souhaiter l'accès aux archives de leur service transmises aux archives départementales.

Les répondants ont également dû répondre à une question sur la plus-value de la recherche sur les archives des trois âges, cette question n'a pas suscité beaucoup de réponses (23,06% de réponses renseignées).

Ceci peut s'expliquer par le fait qu'elle touchait particulièrement les archivistes et moins les autres corps de métier qui ne comprenaient peut-être par l'expression « archives des trois âges ».

Plusieurs tendances se dessinent en réponse à cette question, les répondants y voient de nombreux avantages :

- vision complète des archives à titre comparatif / outil de travail
- point d'entrée unique pour toutes les archives
- autonomie dans la recherche

II.4.3.6 Actualités des archives

La question sur la consultation des actualités des archives révèle que les répondants sont partagés pour ce qui est de la forme et de la manière d'être averti des nouveautés. Si la majorité souhaite être informée de ces actualités directement sur la page d'accueil du portail (31,06%), un nombre important de répondants veulent recevoir une newsletter (22,35%). Enfin, 15,29% des futurs utilisateurs souhaitent un agenda des événements classés chronologiquement.

Les articles doivent être classés par thème pour 18,82% des répondants.

La rubrique « Autre » fait ressortir une autre forme de consultation souhaitée, il s'agit de l'accès aux données via des fils RSS.

II.4.3.7 Listes des sites associés au portail

Les répondants souhaitent avoir la liste des intranets du ministère accessibles par lien cliquable depuis le portail (39,76%), ce qui est logique puisque ce sont les sites en liens avec leur métier.

Ensuite, les futurs utilisateurs sont intéressés par le fait d'avoir accès depuis le portail à tous les sites en lien avec les thématiques du ministère (34,59%) et les sites professionnels en lien avec les archives (34,35%).

Ils sont intéressés dans une moindre mesure par l'accès aux sites de corpus numérisés en ligne (14,35%).

Une tendance révélée par la catégorie « autre » est la mise à disposition d'un lien vers les archives définitives du site des Archives nationales de Fontainebleau.

II.4.3.8 Mise en valeur des fonds du ministère

Les répondants souhaitent pouvoir consulter sur le portail des documents remarquables (31,53%), des expositions virtuelles (23,06%) mais aussi les fiches de description des archives (23,76%).

Les futurs utilisateurs sont donc plus intéressés par une valorisation des documents ayant une approche plus attrayante et visuellement plaisante, plutôt que devoir faire un effort de lecture, ce qui séduit moins les usagers.

II.4.3.9 Recherche sur le portail

La recherche sur le portail via un moteur de recherche suscite l'intérêt des répondants, ils sont souvent perdus lorsqu'ils doivent retrouver une archive et n'ont souvent que peu d'éléments pour le faire.

Les réponses à la question sur les critères de recherche que les agents privilégient pour la recherche en ligne sont assez diverses.

Cependant, le critère principal pour la recherche en ligne reste la recherche par mot-clé (48,24%), ce qui reflète le fait que l'utilisateur utilise les réflexes qu'il a lors de ses recherches personnelles sur le web.

Ensuite, en seconde position, on retrouve la recherche par thématique ministérielle (32,47%).

Il est évident que ce qui intéresse l'agent lors de sa recherche concerne souvent une thématique en lien avec son activité.

La recherche par date des archives est également sollicitée (30,59%).

Pour une telle recherche, l'agent doit toutefois posséder quelques éléments sur le document à trouver.

Pour la recherche thématique, on constate que l'agent recherche principalement une archive en lien avec son activité (45,18%) et comme précédemment en fonction ensuite de la date (31,06%) et de la localisation (30,82%).

II.4.3.10 Aide à la recherche

Pour que l'utilisateur puisse exploiter au mieux le contenu du portail archives, il est indispensable que lui soit proposée une aide à la recherche.

Les répondants souhaitent en majorité un document à télécharger pour l'aide à la recherche (32,71%), ils veulent ensuite qu'il y ait un guide en ligne sur le portail (30,35%).

En troisième position, les futurs utilisateurs veulent des supports interactifs (29,88%), l'écart n'étant pas fortement marqué entre les trois réponses, il faudra s'atteler à satisfaire un maximum de personnes.

II.4.3.11 L'archivage

La question concernant la mise à disposition d'un formulaire de saisie et d'un tableau de gestion disponible pour l'utilisateur en fonction de son profil et comme support à l'archivage récolte 28,24% de réponses.

Ce faible taux s'explique de la même manière que précédemment pour les questions ouvertes qui sont trop orientées métier.

Il en ressort plusieurs bénéfiques :

- efficacité / gain de temps
- Harmonisation des pratiques

Se pose alors la question de la mise à jour des procédures et de leur évolution :

- Incitation à l'archivage

Les répondants proposent plusieurs moyens pour être avertis des documents à archiver :

- la messagerie électronique est celle qui remporte le plus de succès
- Directement sur le portail après connexion
- Mais ils sollicitent également des réunions régulières dans lesquelles la liste des documents seraient communiquée

II.4.3.12 Informations sur les archives

Les répondants souhaitent que soient disponibles sur le portail des informations relatives au domaine de l'archivistique, notamment à travers un glossaire sur les archives (35,76%), une définition des archives et des principaux concepts de l'archivage (34,59%).

Dans une moindre mesure mais de façon assez importante, les futurs utilisateurs s'intéressent à la fonction archives au ministère (24,47%) et à la présentation des principaux concepts de l'archivage (20,94%).

La catégorie « autre » révèle que les répondants souhaitent pour quelques uns avoir une description de l'arborescence des archives et de leur classement

II.4.3.13 Fonctionnalités supplémentaires

Parmi les fonctionnalités supplémentaires que les répondants souhaiteraient voir sur le portail, « conseiller la page à un ami » arrive en tête (18,35%) et nous avons ensuite une demande concernant les fils RSS (14,35%).

- **Travail collaboratif : wiki, forum / interactions SI**

La fonctionnalité qui remporte le plus d'adhésion de la part des répondants concerne les espaces de partage et les fonctionnalités collaboratives :

Lorsque les répondants ont été interrogés sur les fonctionnalités supplémentaires qu'ils aimeraient voir ajouter au portail, il a été naturellement question des espaces de partage possibles autour de la question des archives

Ces fonctionnalités rassurent l'utilisateur et lui procurent une certaine autonomie dans la recherche d'information, il se sent ainsi moins démuné.

- **Numérisation des documents / stockage de données**

Certains répondants souhaitent échanger des données et avoir accès aux versions numérisées des archives.

- **Interfaces visuelles**

On assiste à une demande forte de la part des répondants pour pouvoir retrouver des archives par localisation, la sélection se faisant via une interface visuelle. Les réponses récoltées sur les fonctionnalités supplémentaires ont été renseignées par des agents du ministère concernés par la question des archives et qui sont impliqués dans l'archivage et la recherche de documents archives.

Ces fonctionnalités sont donc essentielles pour ces agents et il est important de prendre en compte leur réponses afin de les satisfaire et qu'ils puissent faire du portail un outil central dans leur travail et dans leurs recherches.

II.5 Préconisations

L'analyse des résultats nous permet de proposer des préconisations pour tenter de faire du portail archives un outil utilisé par les agents du ministère.

Ces préconisations sont issues du recoupement des deux types de questionnaires que sont les entretiens individuels et le questionnaire en ligne.

Nous avons retenu pour ces recommandations les réponses les plus pertinentes et les plus fréquentes.

Les besoins des répondants en matière de contenu et de fonctionnalités ont permis de révéler le besoin d'une interface métier unique centralisant l'information.

Les préconisations qui en découlent aborderont les différents aspects indispensables pour susciter l'adhésion des usagers au portail.

II.5.1 Accès au portail

L'accès au portail est ouvert à tous les agents du ministère, quel que soit le profil de l'utilisateur.

La connexion est nécessaire uniquement pour l'accès à l'outil Spark Archives, support aux versements des archives et aux demandes de communication.

Il y a donc deux types de profils sur le portail :

- avec connexion (accès à toutes les fonctionnalités du portail)
- sans connexion (accès à tout sauf à Spark Archives et aux fonctionnalités de partage)

Les répondants soulignent leur exigence en terme de rapidité et de simplicité d'accès au portail et à son contenu.

II.5.2 Renseignements sur le portail

Il faudra que soient accessibles en ligne des informations générales :

- une présentation du portail en fonction du profil utilisateur
- des informations sur les conditions d'accès aux archives
- un formulaire de contact

II.5.3 Informations sur l'archivage

Il faut de plus que soient présentes des informations relatives aux questions sur l'archivage :

- un guide de l'archivage en ligne
- un cahier des procédures d'archivage
- un guide des bonnes pratiques de l'archivage
- l'organisation de l'arborescence
- les formations disponibles dans le domaine
- les coordonnées du référent archives

Pour les coordonnées du référent archives, l'accès à ces coordonnées peut se faire :

- via le portail à partir d'une carte cliquable qui permet au référent de cliquer sur sa localisation et d'obtenir alors les coordonnées de son référent
- et via un annuaire en ligne détaillant la liste des référents par structure

II.5.4 Nature et ancienneté des archives

Les archives intéressant les agents sont par ordre d'importance celles :

- de leur service
- des services ayant la même activité que la leur
- des autres services de leur région

Il est également indispensable pour les répondants d'avoir accès aux archives :

- départementales
- nationales

Les archives qui sont le plus consultées sont celles par ordre :

- de la 2ème moitié du XXè siècle
- de la 1ère moitié du XXè siècle
- plus anciennes

II.5.5 Actualités des archives

Les actualités des archives doivent pouvoir être :

- reçues par courrier électronique sous forme de résumé et d'accroche permettant de cliquer sur un lien « en savoir plus » qui renvoie à la page d'accueil du portail
- consultables sur la page d'accueil

L'organisation des actualités pourra se faire en fonction :

- d'un thème
- d'une date

et ce, en fonction de la pertinence de l'un ou l'autre au moment de les mettre en ligne, il faudra les relier à un contexte qui soit attrayant pour le lecteur.

II.5.6 Valorisation des archives

Les répondants sollicitent fortement la possibilité d'avoir accès en ligne à des documents remarquables et à des expositions virtuelles.

A noter qu'une grande importance est donnée à l'aspect visuel de ces deux modes de valorisation des archives, en effet, les répondants veulent une présentation attrayante et dynamique des documents basée sur l'image et le rendu visuel.

II.5.7 Liste des sites associés au portail

Les répondants souhaitent avoir accès depuis le portail à différents sites :

- les sites intranets du ministère (Intr'Archives, Intradoc...)
- des sites en lien avec les thématiques du ministère (organismes publics, associations...)
- sites professionnels externes en lien avec les archives (Archives de France <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/> , <http://www.archivesnationales.culture.gouv.fr/> , AAF <http://www.archivistes.org/> , comité d'histoire)
- les corpus numérisés en ligne (Gallica : <http://gallica.bnf.fr/>)

II.5.8 La recherche en ligne

La recherche en ligne est un critère essentiel au bon fonctionnement du portail.

Il est indispensable pour l'utilisateur d'avoir sur le portail un moteur de recherche qui soit rapide et efficace, il faut aussi qu'il permette de répondre à toutes sortes de requêtes.

Ainsi, les critères de recherche souhaités par ordre d'importance sont ceux de la recherche :

- libre (recherche à la Google)
- via un ou plusieurs mots-clés
- par thématique ministérielle

- par date des archives
- en plein texte (description des archives)
- en plein texte (contenu éditorial)

Concernant la recherche thématique les critères privilégiés sont la recherche par :

- activité
- date
- localisation
- service producteur
- nom de répertoire
- charte d'archivage
- numéro d'instance

II.5.9 Aide à la recherche

Les supports souhaités par les répondants pour l'aide à la recherche sont sous la forme :

- d'un document à télécharger

- d'un guide en ligne sous forme interactive (captures d'écran)

II.5.10 L'archivage

Les répondants souhaitent avoir accès à la liste des documents à archiver :

- via la messagerie électronique
- sur le portail après connexion
- lors de réunions régulières d'information et sensibilisation à l'archivage

Ils voient un grand intérêt à avoir à disposition des procédures d'archivage et un tableau de gestion correspondant à leur profil et destinés à les aider tout au long du dépôt d'archives.

II.5.11 Informations sur les archives

Les futurs utilisateurs veulent pouvoir consulter sur le portail :

- un glossaire des archives
- une présentation des principaux concepts de l'archivage
- une présentation de la fonction archive au ministère et des acteurs de l'archivage

II.5.12 Fonctionnalités supplémentaires

Les répondants expriment de façon importante leur souhait pour la mise en place de fonctionnalités supplémentaires liées :

- au conseil de la page à un ami
- à une possibilité d'abonnement à des fils RSS
- au travail collaboratif

II.5.13 Le travail collaboratif

Sous cette appellation, nous entendons les fonctionnalités suivantes qui nécessitent une connexion utilisateur :

- le forum

Celui-ci se ferait sous la modération d'un archiviste qui pourrait vérifier l'exactitude des données indiquées par les utilisateurs, le forum est essentiel pour les services versants qui y voient une opportunité pour poser toutes les questions et évoquer les problèmes et freins auxquels ils sont confrontés dans le processus d'archivage.

Cette fonctionnalité rassure les utilisateurs car toutes les questions ne peuvent avoir été traitées dans les FAQ (foires aux questions).

- la foire aux questions

Elle permettra de trouver une information de façon simple et efficace pour les questions déjà posées.

- Le wiki

Il offre la possibilité de proposer des mises à jour en complétant ou en donnant des précisions sur une archive, sur des notions d'archivistique, sur des concepts, etc.

- partage de documents

Le partage de données de différentes formes (texte, photos, ...) intéresse les usagers et participe à la dynamique d'échange autour du domaine des archives.

Ces fonctionnalités sont compatibles avec l'outil Liferay qui possède ces aspects collaboratifs (forum, wiki et partage de documents)

II.5.14 Ergonomie / interfaces visuelles

Les répondants exigent du portail qu'il soit ergonomique et cet aspect revient très clairement lors de tous les entretiens individuels menés.

Il s'agit pour les futurs utilisateurs d'avoir le moins besoin de consulter l'aide et les renseignements relatifs au fonctionnement du portail.

L'aspect visuel est donc primordial et les répondants souhaitent pouvoir au maximum consulter des supports qui soient dynamiques et interactifs, et qui visuellement suscitent de l'intérêt.

Les outils utilisés pour le portail à savoir Liferay et Spark archives permettent de répondre aux besoins des utilisateurs tout en tenant compte des aspects techniques liés aux outils.

9.15 Plan du portail

- Accueil
- Actualités
 - Vient de paraître
 - Historique des actualités

- Fonds d'archives
 - Arborescence
 - Catalogue des archives

- Fonctionnement du portail
 - Plan
 - droits d'accès
 - scenarii utilisateurs

- Ressources
 - Procédures d'archivage
 - Guide des bonnes pratiques
 - Politique d'archivage
 - Glossaire des archives
 - Valorisation des fonds (Expositions virtuelles, images et documents)

- Service en ligne via Spark archives (via connexion)
 - archiver
 - demande de communication

- Informations pratiques
 - conditions d'accès aux archives
 - aide à la recherche
 - Contact

- Annuaire et trombinoscope des archivistes
- FAQ
- Fonctionnalités collaboratives (via connexion)
 - Forum
 - Wiki
 - Partage de documents

9.16 Maquette de la page d'accueil



III. LE PORTAIL METIER

La notion de portail apparaît en 1998 avec son fondateur Yahoo, qui propose alors, sur son site internet et dans un cadre grand public, une classification et une organisation en rubriques thématiques pour faire face à une profusion d'informations disponibles en ligne. Ce concept a connu depuis un changement d'orientation clairement orienté vers les entreprises et connaît aujourd'hui un succès important.

Ainsi, le portail métier combine des fonctions de diffusion de l'information, mais il possède souvent aussi un ensemble de modules associés aux données dont l'utilisateur se sert comme support à son activité.

III.1 Typologie du portail métier

Le portail métier se définit à travers des typologies multiples, en effet, selon l'angle d'étude privilégié, on constate que la typologie du portail recoupe différentes sortes de systèmes d'information.

III.1.1 Typologie liée au niveau d'utilisation

Le portail métier peut se définir en fonction de son niveau d'utilisation, ainsi, il existe quatre niveaux d'utilisation du portail (AKOKA & COMYN-WATTIAU p.1323) :

- individuel
- collectif
- organisationnel
- interorganisationnel

Ainsi, selon le niveau à partir duquel l'utilisateur se trouve, il peut définir son système d'information et la notion de SI étant relative à la notion d'utilisateur, il faut préciser son entité de référence. (REIX p.6]

La première caractéristique du portail appartient à celles des systèmes d'information individuels.

Dans ce cas, la gestion de l'information se fait par les différents agents de l'organisation et le portail a vocation à les aider de manière indépendante, le système y est utilisé par un seul individu sur son poste de travail.

La seconde caractéristique est celle des systèmes d'information collectifs avec les outils d'aide à la décision, ce type de système étant utilisé par un nombre de personnes restreint qui communique, se coordonne et collabore.

Plusieurs individus utilisent le même système, ce dernier permettant au personnel de travailler n'importe quand et quel que soit le lieu, il permet de gérer la mémoire collective, le partage de documents, l'accès à des dossiers partagés, des agendas, etc.

La troisième caractéristique est celle des systèmes d'informations organisationnels dont le périmètre s'étend à l'organisation, et pas uniquement à un groupe projet ou un sous-groupe.

Le système organisationnel est accessible par exemple via des systèmes de messageries électroniques généralisés, ou encore liés à la consultation générale de documentation.

Enfin, la dernière caractéristique est celle des systèmes d'information interorganisationnels puisque le portail automatise les flux d'information à travers les frontières des organisations pour satisfaire l'utilisateur le plus rapidement possible.

La communication se fait dans ce cas d'ordinateur à ordinateur. (REIX p.7)

III.1.2 Typologie liée aux objectifs à atteindre

Le portail métier appartient à la typologie des systèmes d'information décisionnels ou des systèmes d'information d'aide à la décision.

Ce type de système a pour objectif d'aider l'utilisateur en traitant les informations afin qu'il améliore ses capacités d'analyse et de décision (AKOKA & COMYN-WATTIAU p.1324).

Le système opère selon une logique de gestion sans vouloir prendre la place de l'être humain, il se charge de fournir des informations adaptées ou par l'utilisation d'un modèle de décision.

Ainsi, l'individu exerce son activité en poursuivant un objectif qui lui est propre tout en étant doté de variables de décision.

III.2 Le portail comme outil répondant à des objectifs multiples

Le portail métier possède de nombreuses caractéristiques pouvant répondre à trois types de besoins.

Ainsi, on distingue tout d'abord le fait de posséder pour l'organisation d'un point d'accès et d'entrée unique aux diverses ressources, il permet ensuite un accès à de l'information organisée et structurée, enfin il permet la personnalisation de l'information pour l'utilisateur en fonction de ses besoins pour son activité.

III.2.1 Une réponse à des enjeux importants

La valeur d'un document ne réside pas uniquement dans sa détention, encore faut-il pouvoir retrouver l'information souhaitée et la réutiliser. L'enjeu réside dans le fait d'avoir accès à une information en contexte reliée à des informations pertinentes à un moment donné sur un sujet donné, ce qui définit la connaissance.

Les structures sont souvent confrontées à une multiplication des outils qui peuvent être selon le cas structurés ou semi-structurés.

Dans le premier cas, l'information sera produite dans des bases de données, dans le second, via des documents bureautiques, se pose alors le problème de la multiplication des espaces de stockage et de ce fait de la difficulté d'exploitation de ces données par l'organisme.

Un des principaux enjeux résidera alors dans le partage de ces informations de façon efficace et rapide.

La question du format et de l'interopérabilité de support se pose alors, les interfaces n'ayant pas été pensées dans l'objectif d'un accès unique.

La problématique engendrée par cette multiplicité d'interfaces réside dans le fait que l'utilisateur se voit contraint de manipuler différentes interfaces et un accès central rassemblant l'ensemble des informations et données ne peut passer que par la mise en place d'un portail unique.

De ce fait, le portail se veut une réponse aux problèmes récurrents liés à la diversité des sources et à la difficulté d'évaluer l'efficacité des recherches et donc la pertinence des résultats.

Pour répondre à ce besoin, le portail constitue une solution puisqu'il permet d'accéder à des informations de nature et de sources diverses et permet d'intégrer des outils et des fonctionnalités répondant aux besoins des usagers.

III.2.2 Un point d'accès unique à l'information et aux applications

Le portail a pour objectif d'être un point d'accès unique à différents contenus et applications quels que soient leurs contenus ou localisation.

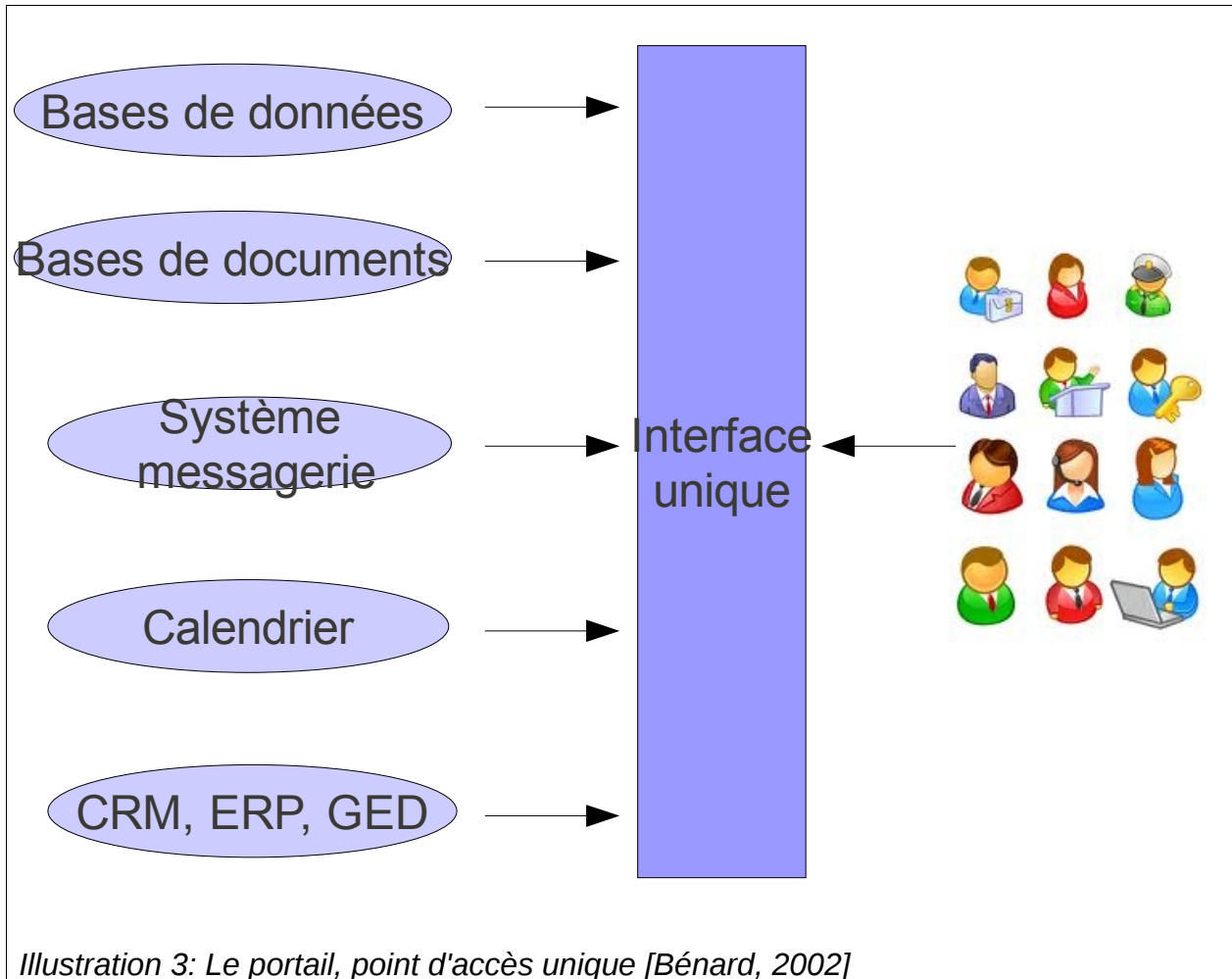
Il permet aux différents agents d'une organisation d'accéder aux services et aux informations via un point d'entrée unique à tout moment, le portail centralise ainsi l'accès à l'information mais pas l'information elle-même, il n'implique pas un stockage centralisé de l'information.

En effet, l'accès à une information se fait indépendamment de son origine ou lieu de stockage, le portail constitue en cela la porte d'entrée vers cette information initiale, sans qu'il soit nécessaire de la répliquer, l'information y est donc assurément fiable.

Un portail incluant des fonctionnalités suffisamment riches permet à l'utilisateur une simplification dans son travail puisque les informations et applications appartenant à des sources multiples se trouvent alors sur une même interface.

D'ailleurs la multiplication des sources d'informations et des logiciels de plus en plus nombreux entraîne une confusion chez les usagers et une perte de temps puisqu'ils ne peuvent apprendre à maîtriser chaque outil possédant chacun sa propre ergonomie, les usagers perdent alors en efficacité.

Le portail devient alors la réponse aux besoins de simplification et d'unification des ressources. Il fédère ainsi les informations issues soit de sources documentaires, soit d'applications métier.



III.2.3 Le portail et la gestion de contenu

La gestion de contenu touche au traitement de l'information structurée et semi-structurée comme la structuration de l'information, sa sélection, son archivage ou encore sa publication.

Les données sont structurées dans le but d'être centralisées sur des serveurs de bases de données et ce afin d'être accessibles, et leur exploitation leur donnera un sens, la modification de ces données peut se faire sans incidence sur l'intégralité des données stockées.

Les données non structurées sont dotées d'un sens, toute modification des informations contenues dans le document entraînera une modification de l'intégralité du document.

Cette distinction entre données structurées ou non permet également de définir deux types de portails, le portail de contenu pour le premier et le portail applicatif pour le second.

Ainsi, le portail de contenu permet de gérer un nombre de données important et une interface pour la gestion de contenu permet d'optimiser la création de contenu. Cette interface de gestion de contenu se distingue donc de l'outil d'administration qui lui, est plus technique et accessible après authentification.

Cet outil permet à des utilisateurs non informaticiens de gérer l'information éditoriale du portail en temps réel.

Le portail applicatif est quant à lui doté d'une interface unique et finale permettant l'accès à de multiples applications.

L'intérêt d'un tel outil réside dans sa valeur fonctionnelle et le choix du cadre technologique adapté aux besoins de l'utilisateur est primordial.

III.2.4 Le portail et le travail collaboratif

Le portail peut intégrer des fonctionnalités collaboratives comme la messagerie électronique, les forums de discussion, les annuaires, l'agenda ou encore le partage de dossiers et les commentaires sur le contenu du portail.

Il s'agit d'un véritable enjeu pour les organisations car toutes ces fonctionnalités ont pour objectif de faciliter le travail entre les utilisateurs à la fois en terme de contenu et d'applications.

Ces technologies sont avant tout le moyen de faciliter la communication informelle au sein d'une organisation et ces moyens de communication sont des vecteurs d'information collaborative qui ouvrent la voie vers une communication horizontale.

Ce type de technologies est essentiel car il constitue une source d'information informelle et connexe qui permettent d'échanger une quantité importante de connaissance qu'il n'est pas possible d'adresser par d'autres moyens [Bénard, 2002]

L'annuaire fait d'ailleurs figure d'outil de travail collaboratif le plus utilisé puisque c'est un outil central et très usité par les usagers, il faut néanmoins en éviter la multiplication et essayer au maximum de proposer un annuaire global et personnalisé.

Nous verrons par la suite de façon plus détaillée les avantages liés à l'intégration des fonctionnalités collaboratives dans un portail.

III.3 La nécessaire implication des usagers

III.3.1 L'expression des besoins comme phase primordiale

Cette phase permet de recueillir et hiérarchiser les besoins des futurs utilisateurs du portail.

Ces besoins recouvrent à la fois les enjeux fonctionnels et informationnels, il faudra définir les besoins spécifiques des utilisateurs afin d'être en accord avec leurs demandes et susciter leur adhésion.

En effet, le portail est destiné à véhiculer et traiter l'information à destination des usagers, il faut donc qu'il réponde à leurs besoins sous peine de rester inefficace si l'analyse des besoins utilisateurs n'a pas été effectuée correctement.

Il s'agira de sélectionner les informations contenues dans le portail en fonction de leur pertinence pour les futurs utilisateurs et en fonction de leur valeur ajoutée [Documentaliste-Sciences de l'information 2001, vol.38, n°1, p.42].

L'adhésion des usagers est indispensable au bon fonctionnement du portail, il faudra les impliquer dans le projet dès que possible en amont et avant toute mise en place du portail.

Ainsi, le portail va s'intégrer dans un système d'information déjà existant et en modifier la circulation de l'information, il ne pourra jouer son rôle de collecteur et de distributeur d'information sans cette analyse préalable.

Il est ensuite important de prendre en compte la spécificité des tâches de chaque acteur de l'organisation [Documentaliste-Sciences de l'information 2001, vol.38, n°1, p.191].

Les besoins d'accès à l'information étant caractéristiques de chaque fonction, il faudra prendre en compte ce paramètre puisque les acteurs d'une organisation n'auront pas besoin d'accéder aux mêmes informations.

Ainsi, la possibilité de personnaliser l'espace de travail de chaque agent en fonction de ses besoins reste un gage de succès certain.

Les professionnels des systèmes d'information sont confrontés à des problèmes liés au changement et à l'intégration de nouveaux outils, le changement bouscule les utilisateurs habitués à leurs anciens outils.

Un effort de formation accompagnera toute mise en œuvre du nouvel outil, cet outil se doit donc d'être fiable et efficace pour convaincre les plus réticents [Robert Reix, Typologie des systèmes d'information, p.1370], et pour que progressivement l'ensemble des usagers d'une organisation utilise de façon importante le nouvel outil.

III.3.2 Audit de l'existant et détermination des changements

Il s'agira de recenser tous les types de documents et informations que l'on souhaite faire figurer sur le portail en répertoriant les informations internes à l'entreprise.

Il faudra ensuite déterminer les profils des utilisateurs afin d'attribuer à chaque usager un ou plusieurs droits d'accès à l'information [Portails d'entreprise, conception et mise en œuvre, 2002, p.136-137].

On pourra alors comparer la liste des besoins recensés avec l'existant et sélectionner les éléments qui seront à conserver dans le système existant et ce afin de ne pas avoir d'incohérence ou de redondance d'information.

Une homogénéisation des ressources est donc essentielle afin de faire du portail un outil central dans l'organisation.

Il sera nécessaire d'impliquer la direction des systèmes d'information dès la phase d'expression des besoins afin de déterminer la faisabilité du projet et permettre la prise de décision quant à la difficulté et au coût de certaines fonctionnalités.

III.3.3 La prise en compte des groupwares

Le groupware est un ensemble de technologies informatiques et de télécoms associés à des méthodes d'organisation et de conduite de projet permettant à des personnes de travailler collectivement.

Ils impliquent l'existence d'un groupe d'utilisateurs utilisant cette même technologie.

Il faut donc que ces groupwares suscitent l'adhésion d'un nombre suffisant d'acteurs afin de fonctionner correctement.

L'exemple des fonctionnalités collaboratives tels que les forums ou les wikis reflète bien cette exigence de participation importante puisque de nombreux échecs sont liés à une implication insuffisante des membres de l'organisation.

De plus, la dimension humaine dans les groupwares constituent un préalable au fonctionnement et à l'implantation des groupwares.

La volonté collective doit donc prédominer dans l'intention de réaliser un travail collectif, il faut donc un maximum susciter l'adhésion de tous.

L'implantation de fonctionnalités collaboratives dites du « 2.0 » dans un portail métier reflète l'importance de l'implication des usagers dans le processus de mise en place du portail.

Cette mise en place du portail implique de nouveaux modes d'organisation constitués autour d'un projet commun et renforcés par des réseaux de technologies de communication.

III.4 La dimension technologique

Le portail métier s'appuie sur des briques technologiques dont les choix d'intégration décideront du succès du portail auprès des futurs utilisateurs.

III.4.1 Facteurs-clés technologiques de succès

La structure devra tout d'abord faire le choix de standards ouverts pour le choix des briques logicielles qui constitueront le portail.

Ainsi, cela permettra de se prémunir contre un abandon de la technologie par l'éditeur et d'assurer l'existence d'interfaces avec les progiciels du marché, ceci passera notamment par le biais de flux d'information XML.

Ensuite, la plate-forme technique et l'architecture logicielle doivent permettre une montée en charge du portail, c'est-à-dire prévoir le nombre d'utilisateurs initial et son accroissement au cours du temps.

Il faudra donc équilibrer la charge des traitements des requêtes utilisateurs, en intervenant sur les couches basses du réseau en amont des serveurs et de façon logicielle en répartissant une même session utilisateur sur plusieurs serveurs.

La mise en place d'une architecture 3 tiers permet de traiter les différents éléments d'une application sur trois machines séparées de la façon suivante :

- l'affichage des pages (premier tiers)
- les traitements métiers (second tiers)
- les requêtes dans la base de données (troisième tiers)

Enfin, la gestion des droits d'accès est une question primordiale pour la structure, elle sous-tend une architecture de sécurité s'appuyant sur un annuaire centralisé.

Il faudra permettre à l'application d'administration d'administrer l'ensemble des données du back-office comme le contenu éditorial, les privilèges d'accès ou les canaux d'information.

III.4.2 Les risques à éviter

Certains écueils peuvent mettre en danger la réalisation d'un portail métier.

Il faudra tenir compte de la qualité d'un certain nombre de critères primordiaux à la bonne mise en œuvre d'un portail.

La première perception que l'utilisateur a du portail se fait à travers son interface graphique. Il faudra veiller à la conception et à la réalisation de cette interface, l'utilisateur doit au premier abord se sentir rassuré par l'interface homme-machine et se sentir en confiance pour susciter son intérêt et son adhésion.

Il faudra également veiller à ce que la page d'accueil ne soit pas surchargée d'informations sous peine de dérouter l'utilisateur.

Elle soit être claire et synthétique et rassembler les informations pertinentes à l'instant donné, il faudra prendre en compte la notion de densité informationnelle en ergonomie pour éviter tout écueil.

Ensuite, il faudra faire attention à la fiabilité de l'information contenue sur le portail, cela passera par la validation pointue des éléments présents sur le portail visant à garantir la qualité de l'information présente.

III.5 Impacts sur l'organisation des métiers et des compétences

La mise en œuvre d'un portail métier implique une profonde mutation des modes de travail et du partage d'information, ce qui a pour conséquence de nombreuses répercussions sur l'organisation.

III.5.1 Impacts culturels

Le portail permet d'accéder aux différentes sources d'information de façon centralisée et quasi immédiate, cela induit une révolution culturelle pour l'organisation.

On assiste à une mutation de l'organisation qui tend vers une culture du partage de l'information, et ceci est un objectif vital pour l'organisation.

Le flux d'information est bidirectionnel : bottom-up et top-down.

En effet, l'information doit remonter depuis l'agent vers le management afin que ce dernier puisse prendre correctement les décisions.

L'information doit circuler depuis les dirigeants vers les agents pour qu'ils aient une bonne visibilité stratégique des décisions prises.

Le partage de l'information est crucial pour certaines fonctions de l'organisation, la transmission des connaissances est également un facteur clé du succès de l'organisme et la perte de savoir-faire par les départs en retraite peut s'avérer catastrophique pour l'organisation.

Le non-partage des informations par l'agent peut être dû à une volonté d'accroître son pouvoir au sein de la structure en se rendant indispensable.

Le portail transforme ensuite la relation entre la structure et les agents, ainsi, en tant que nouvel outil de travail, il transforme les processus de fonctionnement traditionnels de la structure.

La communication y est simplifiée, fluidifiée et rend souvent inutiles les déplacements des individus.

On a alors une meilleure gestion et maîtrise du temps, les relations entre les individus à travers le portail s'en trouvent donc changées.

On peut également remarquer que la mise en place d'un portail tend à faire passer l'organisation de « traditionnelle » à « virtuelle ».

Une tendance vers le nomadisme fait alors son apparition et implique le besoin d'accès à tout moment aux systèmes d'information de la structure.

Le portail métier devient alors le dernier lien pour les agents avec la structure.

Le portail devient alors un outil unificateur et l'étape finale de cette mutation consiste à la connexion des systèmes d'information de la structure et éventuellement de ses partenaires de manière à créer une chaîne complète et optimisée.

III.5.2 Impacts organisationnels

La mise en place du portail induit des répercussions sur la structure et sur son organisation via une désintermédiation et l'apparition de nouvelles compétences.

En effet, les fonctions et services du portail métier peuvent induire à terme la disparition de certaines fonctions de l'organisme.

Ainsi, l'organisation hiérarchique habituelle peut être aisément bousculée et il devient facile de s'adresser directement par un simple envoi de mail à un responsable hiérarchique de niveau supérieur plutôt qu'à son responsable direct.

Il faudra alors convaincre les agents que le portail n'est qu'un canal de communication et qu'il est sans risque pour les individus de la structure.

Ensuite, la mise à disposition de documents et d'informations nécessite la mise en place d'un processus de gestion de la masse informationnelle.

Il y aura donc une chaîne de la diffusion de l'information qui peut se diviser en quatre étapes :

- la création de l'information, les interfaces doivent être simples d'utilisation puisque n'importe quel agent peut être amené à publier de l'information

- la validation de l'information, c'est une nécessité pour la structure, il s'agira de valider l'information avant de la publier et il faudra alors convenir de workflows de publication. Le workflow peut avoir plusieurs niveaux de validation.
- La publication de l'information, elle consiste à publier l'information sur le portail une fois validée, la mise en page se faisant par un template qui est un masque et de ce fait très peu flexible.
- La catégorisation de l'information constitue la dernière étape, l'information doit être catégorisée afin de faciliter sa recherche. L'indexation se fera par mot-clés catégorisant le contenu selon plusieurs axes sémantiques.

[Portails d'entreprise, Jean-Louis Bénard, p.156-157]

III.6 Le portail comme outil d'aide à la décision et support de processus

III.6.1 Théories de la décision

Les théories de la décision peuvent être présentées à partir du modèle de référence d'un processus de décision rationnel proposé par H. Simon, ce modèle fut ensuite affiné sur une base expérimentale par H. Mintzberg [SI, p. 1294].

Le modèle rationnel d'un processus de décision prend sa forme initiale en 1965 avec H. Simon qui distingue trois phases fondamentales dans ce processus décisionnel :

- l'identification d'un problème
- l'analyse des alternatives
- la sélection d'une alternative

Ce processus est récursif et chaque phase peut être considérée comme un processus de décision décomposable en sous-problèmes décisionnels.

Le modèle de Mintzberg repose sur une interprétation rationnelle de l'étude empirique de vingt-cinq processus décisionnels et l'analyse de la littérature des approches pragmatiques des systèmes de décision.

Ce modèle complète la description de Simon par la mise en évidence de procédures générales et auxiliaires rattachées aux premières.

La figure suivante illustre le modèle de Mintzberg incluant l'ajout d'une phase d'implémentation et de prise en compte d'itérations et de feedbacks.

Ce modèle peut être adapté en fonction de la situation décisionnelle à laquelle il s'applique.

Il constitue une application de la théorie économique du comportement rationnel du décideur dans laquelle ce dernier doit identifier les états de nature et leur probabilité d'occurrence, définir l'ensemble des actions possibles, déterminer les conséquences de chaque action et enfin maximiser l'espérance mathématique de sa fonction d'utilité.

Ainsi, H. Simon propose une théorie de rationalité limitée dans laquelle le décideur soumis à différentes contraintes se contente de trouver une solution satisfaisante plutôt que de trouver une solution optimale.

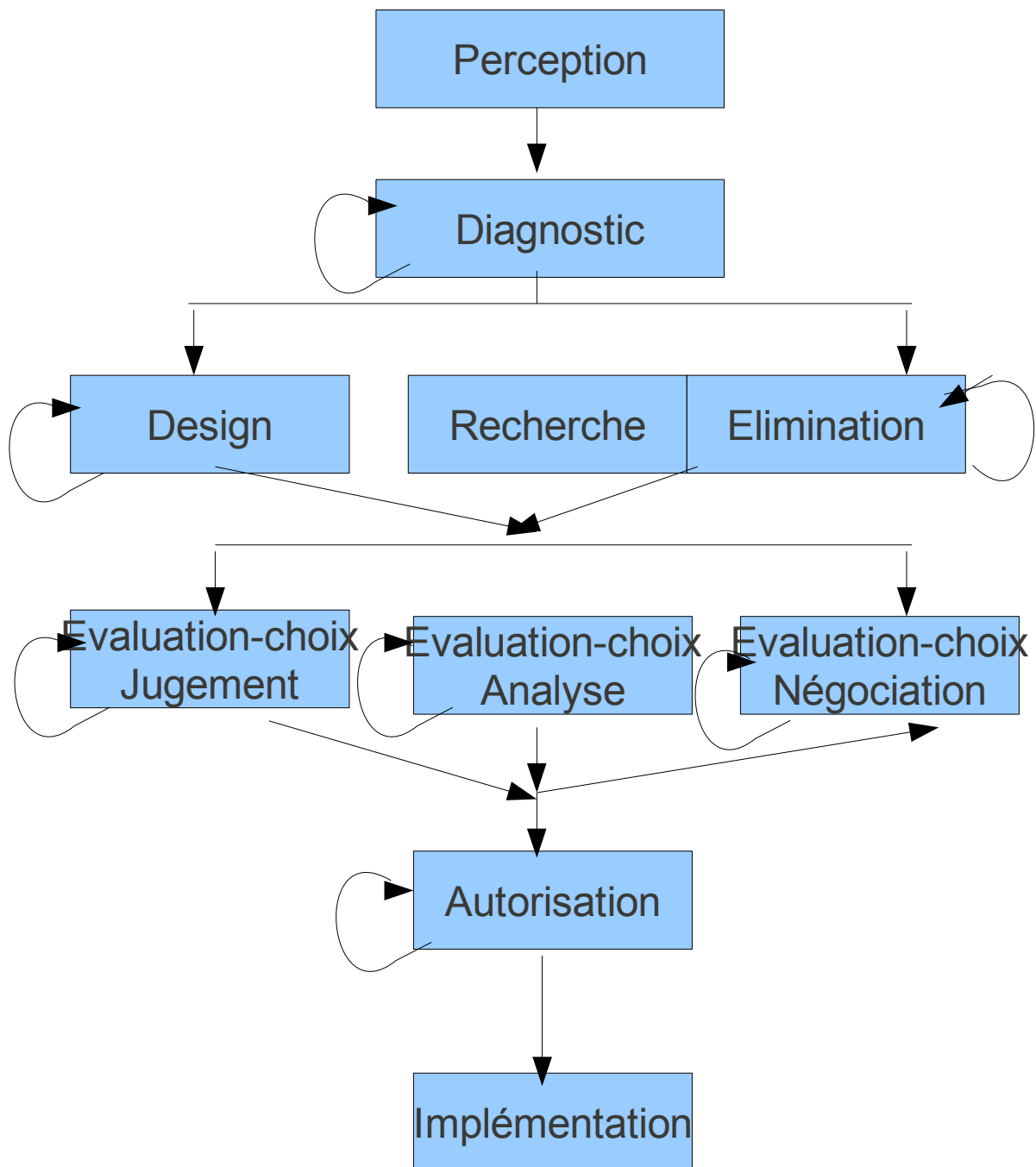


Illustration 4: Processus de décision selon Mintzberg

Intéressons nous à présent à la théorie de l'approche organisationnelle des processus de décision, dans laquelle on considère que la décision n'est généralement pas individuelle mais résulte d'une collaboration entre différents acteurs.

DeSanctis et Gallupe (1987) considèrent qu'un groupe de décision peut être défini comme deux ou plusieurs personnes coresponsables de la détection du problème à l'élaboration d'une solution.

Les SIAD (Systèmes d'aide à la décision) proposent des environnements logiciels qui mettent en œuvre ces mécanismes et techniques.

Cyert et March (1963) mettent en évidence une approche très voisine de celle de Simon qui décrit les problèmes et besoins rencontrés par la prise de décision dans un groupe.

Fjermestad (2004) identifie quatre classes de variables dans un processus de décision de groupe :

- les variables caractéristiques de la technologie utilisée, du groupe, tâche et contexte décisionnels
- les variables d'intervention du processus de décision comme la durée de la session, la présence et rôle d'un facilitateur
- les caractéristiques des processus comportementaux du groupe
- les résultats du processus de décision mesurés par des critères de temps, de qualité de la décision ou satisfaction consécutive de cette prise de décision.

L'approche politique des processus de décision est une approche qui prend en compte selon Hubert (1980), la mise en évidence du fait que les décisions sont la conséquence de l'application de stratégies cherchant à influencer la prise de décisions vers des choix qui sont favorables aux acteurs impliqués dans cette prise de décision.

Selon Keen et Scott-Morton, 1978, le processus de décision politique « met en exergue la multiplicité naturelle des objectifs, des valeurs et des intérêts dans toute organisation ».

Les travaux de Godet (2001), Ben-dahan, Campanovo, Monzani et Pigneur (2005) proposent d'analyser les relations d'influence et de négociation entre les acteurs impliqués dans la prise de décision et ce en fonction de trois paramètres :

- le positionnement d'un agent par rapport à un enjeu
- l'importance qu'il accorde à cet enjeu
- la puissance de cet agent et donc l'influence qu'il a pour réaliser cet enjeu.

Il s'agira ensuite de contextualiser ce processus de décision pour expliquer le phénomène de perception du processus et l'identification d'une situation décisionnelle.

Un courant de pensée a pris en compte le contexte et donne une vue dynamique du processus, il proposera de faire des SIAD des DSS en situation (Situating decision Support Systems).

Il possède les propriétés suivantes :

- un agent dont le comportement est guidé par un objectif
- un comportement réactif adéquat aux changements qui peuvent survenir
- un comportement proactif car capable de déceler les opportunités dans l'environnement
- un comportement flexible car capable de sélectionner les actions à entreprendre
- une capacité de collaboration car capable d'agir avec d'autres agents
- une capacité de communication
- une capacité de personnalisation car sait s'adapter à l'utilisateur
- une efficacité certaine pour gagner la confiance de l'utilisateur

Il faut également prendre en compte la mémoire organisationnelle qui concerne le passé de l'environnement, Stein et Zwass (1995) la définissent comme étant « le moyen par lequel la connaissance du passé est amenée à peser sur les activités présentes, conduisant ainsi l'organisation à des performances plus élevées ou plus faibles »

Pour ces deux auteurs, cette mémoire organisationnelle peut se structurer en quatre sous-systèmes :

- le partage de la connaissance organisationnelle dans le temps et l'espace
- l'accès à la connaissance de l'environnement de l'organisation
- l'analyse historique des processus organisationnels
- la gestion dans le temps des ressources humaines.

La mémoire organisationnelle représente ainsi un aspect de la gestion des connaissances.

III.6.2 Les systèmes d'aide à la décision

Les systèmes d'information apportent de la valeur à l'organisation dans laquelle ils sont déployés en améliorant l'efficacité des processus et la prise de décision [Laudon, 2006, p.461].

Ces systèmes sont un ensemble de technologies et d'applications conçues pour aider les utilisateurs à prendre de meilleures décisions.

Kenneth Ludon définit la notion d'intelligence humaine comme étant « sa capacité de combiner les connaissances acquises avec la nouvelle information et de changer son comportement afin de réussir ce qu'il entreprend en s'adaptant à une nouvelle situation. »

Les organisations investissent beaucoup dans les systèmes dits de « Business intelligence » qui leur permettent de recueillir l'information, de développer des connaissances et de changer des comportements décisionnels pour atteindre leurs objectifs.

On répertorie trois catégories de décisions identifiables :

- les décisions structurées qui sont répétitives, que l'utilisateur peut prendre de manière efficace et pour lesquelles l'incertitude est faible, ces décisions sont aussi appelées « routines »
- les décisions non-structurées pour lesquelles le décideur émet un jugement et un point de vue sur la définition du problème
- les décisions semi-structurées qui contiennent à la fois des éléments structurés et non-structurés, une partie du problème a une réponse définie et une procédure validée

Quatre types de systèmes d'aide à la décision soutiennent les différents niveaux et types de décisions.

- Les systèmes d'information de gestion (SIG) fournissent des rapports courants et des synthèses sur les données de transaction pour aider les agents à résoudre les problèmes structurés et semi-structurés.
- Les systèmes d'aide à la décision (SIAD) sont des systèmes qui intègrent des modèles analytiques et outils interactifs d'analyse et d'interrogation pour des problèmes semi-structurés

- Les systèmes d'information pour dirigeants (MIS) sont des systèmes spécialisés à l'usage des dirigeants et cadres supérieurs confrontés à la prise de décisions non-structurées de l'information provenant de sources externes et d'indicateurs de performance de l'organisme.
- Les systèmes d'aide à la décision en groupe sont spécialisés pour les environnements de groupe (groupware) et destinés à solutionner les problèmes non structurés et semi-structurés nécessitant le partage d'informations en rapport avec l'avancement d'un projet.

Simon (1960) identifie plusieurs étapes à la prise de décision :

- l'intelligence qui consiste en la découverte, l'identification et la compréhension des problèmes de l'organisation
- la conception qui comprend l'identification et l'exploration de diverses solutions au problème
- le choix qui doit se faire entre différentes solutions possibles
- la mise en application qui consiste à implémenter la solution choisie et à en évaluer le bon fonctionnement.

Le portail en tant qu'élément constitutif du système d'information possède les caractéristiques d'un outil d'aide à la décision puisqu'il va s'apparenter au SIAD en tant que système qui intègre des données, des outils interactifs d'analyse et d'interrogation.

III.7 Un outil d'aide à la gestion des connaissances et de l'information

III.7.1 Typologie de l'information

Le portail a pour principal rôle de capter la connaissance de l'entreprise en transformant des informations brutes et éparses en connaissances pertinentes pour chaque usager.

L'information se décline en divers attributs, elle peut être tacite ou explicite, statique ou dynamique.

L'information tacite n'a pas fait l'objet de formalisation, elle existe à travers les agents au sein de l'organisation. Elle devient explicite dès lors qu'elle est formalisée.

Il s'agira pour les agents de capter cette information implicite en la publiant sur le portail via des retours d'expérience ou encore via des forums.

L'information peut aussi être statique, c'est-à-dire stable, dont le contenu et la valeur n'évolueront que très faiblement comme les pages HTML.

L'information dynamique désigne quant à elle les informations présentées à l'utilisateur et reconstituées à partir des données stockées dans la base de données.

L'utilisation des connaissances stockées peut être conçue selon deux principes de communication différents :

- selon le modèle « pull » dans lequel l'utilisateur formule ses requêtes à l'aide de l'outil de recherche selon ses besoins
- selon le modèle « push », la connaissance est extraite et renvoyée à l'utilisateur en fonction des critères pré-établis grâce à des agents intelligents [REIX, SI management des organisations, p.255].

Dans le modèle de Nonaka et Takeuchi, la connaissance tacite est subjective, liée à une expérience personnelle, propre à un contexte et par conséquent difficile à formaliser ou à communiquer.

Elle s'oppose à la connaissance explicite qui est objective et aisément transmissible, la diffusion de la connaissance permet la création de savoirs nouveaux.

III.7.2 Collecte, tri et stockage de l'information

Il ne s'agit pas de sélectionner et de rapatrier l'information à l'utilisateur en la stockant mais plutôt de donner une vue dynamique et consolidée des différentes sources d'informations et applications disponibles, les données présentées à l'utilisateur restant généralement à la source.

L'organisation s'appuiera essentiellement sur les systèmes d'information existants, le système sélectionnera les « bonnes » informations à présenter à l'utilisateur.

Le portail donne soit un accès direct à l'information stockée dans la base de donnée ou présente l'information après transformation par un outil d'extraction et transformation des données.

Le cas du traitement de l'information non-structurée ou semi-structurée est plus complexe puisque l'organisation a rarement atteint le tout numérique et un retraitement de l'information est souvent nécessaire, son automatisation est souvent complexe à mettre en œuvre [Les portails d'entreprise, 2002, p.29-30].

Le tri de l'information est quant à lui assez complexe puisqu'un processus de validation semi-manuel est pratiquement indispensable via un workflow de validation des documents par un ou plusieurs utilisateurs et plus particulièrement lorsque les informations mises en ligne sont sensibles.

Cependant, les sources d'information existantes dans l'organisation ne couvrent généralement pas tous les besoins du portail notamment sur les aspects éditoriaux (actualités, nouveautés,...), il faudra donc mettre en place une solution de gestion de contenu pour une mise à jour facilitée de l'information.

Le stockage des connaissances représente le moyen par lequel la connaissance est conservée dans l'organisation et réutilisée ultérieurement, il s'agira de codifier les connaissances afin d'en faciliter la recherche.

Ceci passera par un repérage et une indexation des connaissances stockées, le portail jouant un rôle important dans le support de la mémoire organisationnelle et facilitant la recherche des connaissances à l'intérieur des domaines de stockage.

III.7.3 Diffusion de l'information

L'information devra ensuite être diffusée aux utilisateurs via les deux modèles vus précédemment « push » et « pull ».

L'accès pourra se faire par hiérarchies thématiques (pull), c'est le cas lorsque l'utilisateur se connecte au portail et sélectionne l'information dans les arborescences thématiques et applications thématiques.

L'accès peut aussi se faire via les moteurs de recherche (mode « pull »), il s'agira pour l'utilisateur de rechercher les informations en renseignant un mot-clé, derrière le formulaire de recherche, c'est un traitement de la requête utilisateur qui propose finalement les résultats les plus pertinents.

La personnalisation ou profiling combine les modes « pull » et « push », elle prend en compte le fait que le portail doit s'adapter aux différents publics pour répondre aux attentes des utilisateurs en leur fournissant une information spécifique.

Le statut ou profil de l'utilisateur déterminera cette notion de personnalisation, cette dernière étant à la fois un besoin pour l'utilisateur mais également une nécessité pour l'organisation pour des raisons de sécurité et des raisons stratégiques.

Les alertes et notifications sont produites sur le modèle « push », il s'agit de l'envoi par mail à l'utilisateur d'alertes correspondant à son profil.

Les listes de diffusion, quant à elles, consistent à envoyer aux utilisateurs des informations sur le portail, elles sont cependant souvent associées aux spams.

Enfin, la liste de diffusion peut se faire via les fonctionnalités collaboratives, qui sont des vecteurs de l'information importants et ouvrent la voie à une communication horizontale dans l'organisation.

Ces fonctionnalités sont indispensables car elles constituent une masse informelle de connaissances non réalisables par d'autres moyens.

III.8 Un espace favorable aux échanges

III.8.1 Le portail collaboratif : objectifs et avantages

Le portail peut être défini comme étant le point d'interaction unique entre les utilisateurs, les informations, les applications et les processus nécessaires pour mener à bien les différentes tâches.

La collaboration au sein d'une entreprise consiste au partage de l'information entre acteurs du même métier ou appartenant à la même communauté de pratiques, les acteurs pouvant être localisés dans des départements différents de l'organisation.

Ces échanges contiennent d'une part un aspect organisationnel et d'autre part un aspect dit « métier ».

Le premier aspect permet de coordonner les acteurs au niveau d'un projet et de partager les informations nécessaires à la réalisation de ce projet.

Le second aspect concerne une dimension de partage intermédiaire qui permet de créer un espace d'échange entre acteurs d'un même métier à l'intérieur d'une organisation [IHADJADENE, 2010, p.160].

Les portails associés à des fonctionnalités 2.0 vont apporter de nouveaux modes d'interaction avec les utilisateurs et d'agrégation des services permettant de mieux répondre à la croissance de l'information et à la complexité des infrastructures applicatives.

Il s'agit d'intégrer ces fonctionnalités dans les interfaces de travail pour qu'elles deviennent plus fluides et plus simples dans leur utilisation, ces interfaces évoluant vers un assemblage des services intégrés selon le contexte d'un processus ou d'une situation de travail.

Les points d'entrée sont propres aux objectifs de chaque organisation et indépendants, ainsi une organisation peut démarrer :

- la mise en place de services en ligne
- susciter la collaboration dans un deuxième temps.

De plus, le portail de contenu correspond au premier objectif de nécessaire dématérialisation des supports de communication et va permettre d'offrir à la structure un canal d'information unique et personnalisé.

L'avantage étant la centralisation des accès à :

- l'information pour les utilisateurs
- un point d'entrée unique pour les équipes informatiques.

Ce type de portail permettra de :

- proposer un moteur de recherche pouvant identifier en plus des documents, un sujet donné sur les espaces de partage existants, de communautés virtuelles et d'experts
- permettre une facilité d'utilisation du système de publication de contenu et la personnalisation des flux de données émis vers les utilisateurs ainsi que la notion d'alerte.

Le second objectif du portail correspond au portail de collaboration, il s'agit de susciter la collaboration, le partage et le développement des connaissances.

III.8.2 Le portail collaboratif : enjeux et implications

Avec l'apparition des nouveaux usages liés au web 2.0 et ses outils simples et conviviaux, les comportements des intranutes ont évolué et on constate un développement :

- des pratiques de partage,
- de la personnalisation.

Leurs attentes vis-à-vis de l'intranet se sont accrues, ainsi la simplicité et l'adéquation aux besoins métiers sont désormais incontournables.

Le partage d'informations et la contribution en ligne se font via :

- des outils de gestion de contenu webisés
- la production de contenu participatif (wiki, espaces communautaires, forum...)
- la qualification d'information (indexation, votes...).

La collaboration bouleverse les méthodes de travail dans les organisations mais ces dernières tirent profit des mutations à l'œuvre puisqu'elles permettent un déploiement durable et évolutif des fonctionnalités du portail d'entreprise.

D'après Michel Germain, Directeur associé d'Arctus (cabinet de conseil en dispositifs web spécialisé en Intranet) et animateur de l'observatoire de l'intranet « bien qu'elle ne soit pas encore généralisée, la collaboration constitue donc une tendance forte pour demain et les individus sachant mettre en œuvre les pratiques de partage [...] sont les acteurs du futur.

L'intranet confirme son rôle de vecteur du changement au sein des organisations à l'ère du numérique. »

La valeur apportée se situe au niveau de la productivité en facilitant la collaboration sur des sujets d'intérêt commun. Ceci permettra de faire émerger de nouveaux réseaux de connaissance, de développer la connaissance collective pour enfin faire émerger des idées nouvelles et innovantes.

De plus, le portail pourra :

- mettre à disposition d'utilisateurs métiers habilités un système de publication de contenu sécurisé et simple d'utilisation pour améliorer la fraîcheur et la qualité des informations publiées
- offrir des fonctions de personnalisation via des profils ou alertes ciblées et des fonctions d'abonnement (mécaniques de flux).

On pourra déployer de nouveaux modes de collaboration plus orientés sur le partage et plus adaptés pour gérer un historique ou un espace de référence.

En effet, pour les utilisateurs, le besoin repose sur une information facile à repérer et simple à utiliser, ils souhaitent être informés de façon pertinente sur les sujets relatifs à leur métier.

Pour cela, le portail collaboratif doit répondre à différentes préoccupations comme :

- le fait de mutualiser et contrôler les moyens collaboratifs ainsi que fluidifier les interactions entre les personnes, ensuite,
- susciter les contributions encadrées et les communautés d'intérêt en développant le partage et la connaissance collective avec la mise en place de réseaux et de communautés métiers.

Ainsi, l'intranet a pour mission première d'informer, mais avec le développement des nouvelles pratiques, des communautés professionnelles d'intérêts se créent et organisent leur collaboration.

Le portail métier se doit de répondre aux exigences de tout portail, c'est-à-dire qu'il doit être une interface de travail ce qui sous-entend que l'utilisateur final ait à sa disposition de bons outils pour sa fonction, ces outils doivent :

- être simples d'utilisation
- correspondre aux différents services d'information, de collaboration et d'accès aux fonctions de son métier.

Ceci repose sur les possibilités laissées aux utilisateurs sur des espaces d'échange (blog des archives, wiki,...), le moteur de recherche exploitera ces espaces pour en faciliter la découverte et l'enrichissement et on pourra ainsi adapter le portail aux nouvelles pratiques.

D'ailleurs, la technologie 2.0 n'est pas à utiliser pour le simple plaisir de le faire mais il s'agit d'examiner comment elle peut améliorer le rapport des utilisateurs aux documents en mettant en valeur la discipline ainsi que les fonds en facilitant l'accès à leur contenu.

L'organisme se doit de saisir l'opportunité offerte par la technologie 2.0 interactive, les échanges entre les utilisateurs pouvant se faire via l'utilisation :

- des blogs, des wikis
- des flux RSS
- d'autres outils connexes.

Il doit donc repenser son rôle dans la diffusion de l'information sur les collections.

Ces technologies deviennent incontournables dans la perspective de la mise en place d'un portail métier .

De plus, l'avenir du projet intranet ne pourra se faire sans donner l'accès aux technologies collaboratives, ne serait-ce que pour rester en contact avec les utilisateurs, il faudra donc nécessairement participer à ces environnements à un certain niveau.

En d'autres termes, c'est la façon dont nous travaillons aujourd'hui qui est en pleine évolution et il s'agira de continuer à atteindre les utilisateurs à long terme.

CONCLUSION

Le portail métier est un concept simple dont les déclinaisons peuvent être riches et complexes, c'est le point d'entrée unique vers les applications et les informations indispensables.

Il couvre un circuit complet de gestion de l'information, puisqu'il fait remonter l'information qu'elle vienne des agents ou des dirigeants pour ensuite la diffuser.

Le projet de portail doit être soutenu par la direction, de par la diversité des acteurs, la forte visibilité du portail et la sécurité des informations diffusées, le projet de portail a donc un enjeu très important.

Il reflète souvent la nature de la structure sa cohésion et sa culture du partage. Les choix faits sont donc déterminants pour l'organisme dans lequel il sera mis en place.

On peut élargir la question de la mise en place d'un portail et se poser la question des enjeux du portail dans une organisation.

Quels sont les objectifs du portail dans le cadre de la stratégie d'une organisation?

Avec la mise en place d'un portail, va-t-on vers un nouveau système d'information?

Quelle cible pour quel portail?

ANNEXES

IV. REFERENCES

IV.1. Bibliographie

- ABDELMALKI L., FOULARD C. et AL. *L'entreprise communicante*, Paris, Hermès, 1998.
- AKOKA Jacky, COMYN-WATTIAU Isabelle (ouvrage coordonné par). *Encyclopédie de l'informatique et des systèmes d'information*. Paris : Vuibert, 2006, 1941p.
- ALIN Frédéric, LAFONT Denis, MACARY Jean-François. *Le projet intranet. De l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en œuvre des solutions*. Paris : Eyrolles, 1998. 436 p.
- AMIS Stéphane, MILAN Simon. *Intranet mode d'emploi*. Paris : Les presses du Management, 1997. 216p.
- BALLAY J.F., « Le rôle de l'information et des hommes dans la gestion de connaissances », in Dupoirier G. et Ermine J.L., op.cit, 1999, pp. 301-320.
- BALLAY, Jean-François. *Tous managers du savoir : la seule ressource qui prend de la valeur en la partageant*. Paris : Editions d'organisation, 2002, 430 p.
- BALMISSE, Gilles. *Gestion des connaissances : outils et applications du knowledge management*. Paris : Vuibert, 2002, 286 p.
- BAZET I., TERSSAC DE G., *La rationalisation dans les entreprises par les technologies coopératives*, éd. Octarès, 2007.
- BENARD Jean-Louis, *Les portails d'entreprise : conception et mise en œuvre*. Paris, Hermes Sciences Publications, 2002. 204p.
- BERNOUX P., *La sociologie de changement dans les entreprises et les organisations*, Le seuil, 2004, 307 p.
- BEYOU, Claire. *Manager les connaissances : du knowledge management au développement des compétences dans l'organisation*. Paris : Liaisons, 2003, 206p.
- BOMBARDE Sophie, *Intranet, pour une communication réussie*, Paris, Stratégies, 2000.

- BROUSSEAU E. ET RALLET A., *Technologies de l'information, organisation et performances économiques*, 1999, 350 p.
- BROUSSEAU E. ET RALLET A., « Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans les changements organisationnels », in *Économie de la connaissance et organisations : entreprises, territoires, réseaux*, Guilhon B., Huard P., Orillard M., Zimmermann J.B., Éditions de l'Harmattan, Paris, 2000.
- CARMES Maryse, *L'organisation peut-elle s'inventer par les scripts? Perforations et actualisations dans les agencements Intranet*, Actes de colloque Les dispositifs de médiation organisationnelle, technologique et symbolique dans la communication des organisations, Laboratoire I3M, Université de Nice Sophia Antipolis, 4-5 décembre 2010 pp. 260-268
- DELTOUR F. et VAAST E., *Quand technologie et organisation construisent un réseau d'échanges professionnels; une étude de cas structurationniste*, 5è colloque de l'AIM, 8-10 novembre 2010
- DES MESNARDS Paul-Hubert. *Réussir l'analyse des besoins*. Paris : Édition d'Organisation, 2007, 146p.
- DE VAUJANY F.X., « Usage d'un Intranet et processus de structuration de l'organisation », *Systèmes d'information et management*, vol 4, n°1, 2000, pp. 79-105.
- DUBE, Line. *Mieux comprendre le succès des communautés de pratique virtuelle par l'investigation des aspects technologiques* [en ligne]. Montréal, Cefrio, 2004, 136 p.
- Études de communication n° 33, langages, information, médiations, dossier : *l'activité aux prises avec des systèmes ou dispositifs d'information*, Villeneuve d'Ascq, Université Charles-de-Gaulle, 2009. 256 p.
- FERRARY Michel, PESQUEUX Yvon. *Management de la connaissance : knowledge management, apprentissage organisationnel et société de la connaissance*. Paris : Economica, cop. 2006. 230p.
- GERMAIN M. ET MALMAISON C., *L'intranet dans tous ses états*, Québec, Quentin éditeur, 2004.
- GUYOT Brigitte. *Dynamiques informationnelles dans les organisations*. Paris : Lavoisier, 2006, 236p.

- GUYOT Brigitte, *Éléments pour une approche informationnelle dans les organisations*, Sciences de la société, n°63, octobre 2004, pp 11-25.
- GUYOT Brigitte et PEYRELONG M.-F., *Le document dans une perspective organisationnelle. Un objet comme les autres?*, Sciences de la société, n°68, mai 2006, pp. 113-142.
- [IHADJADENE, 2010] IHADJADENE Madjid, ZACKLAD Manuel, ZREIK Khaldoun (sous la direction), *Document numérique entre permanence et mutations*, Actes du 13e colloque international sur le document électronique (CIDE.13) INHA, Paris, 16 au 17 décembre 2010
- LAUDON Kenneth, LAUDON Jane. *Management des systèmes d'information*. Adapté par FIMBEL Éric. 9e éd. Paris : Pearson Education France, 2006, 638p.
- LAULAN A.-M, *La résistance aux systèmes d'information*, Paris, Retz. 1985.
- LEBRATY J.F., « Technologies de l'information et décision : l'essor des datawarehouses », *Systèmes d'information et management*, vol. 5, n°1, 1998, pp. 95-117.
- NONAKA I., KONNON., « the concept of Ba; building a foundation for knowledge creation », *California Management review*, vol. 40, n°3, 1998, pp. 40-54.
- NONAKA, Ikujiro, TAKEUCHI, Hirokata. *The knowledge-creating company*. New York : Oxford University press, 1995, 284 p.
- PEILLON Sophie, BOUCHER Xavier, JAKUBOWICZ Christine. *Du concept de communauté à celui de « ba » : le groupe comme dispositif d'innovation*. *Revue française de gestion*, 2006, n° 163, pp. 73-90
- PRAX Jean-Yves, *Le manuel du knowledge management*. Paris : Dunod, 2003. 496 p.
- PRAX, Jean-Yves. *Districts industriels et savoirs en réseaux*. *Expansion Management Review*, juin 2004, pp 108-112.
- REIX Robert, *Systèmes d'information et management des organisations*. 5e éd. Paris : Vuibert, 2004, 487p.
- REIX Robert, « L'impact organisationnel des nouvelles technologies de l'information », *Revue française de gestion*, n°77, 1990, pp. 100-106.

- REIX Robert, « les technologies de l'information, facteur de flexibilité? », *Revue française de gestion*, n°123,1999, pp. 111-119.
- REIX Robert, « Systèmes d'information : évoluton technologique et formation des utilisateurs; mélanges en l'honneur du professeur A. Page », Presses universitaires de Grenoble, 1995, pp. 167-180.
- SINGLY DE F., *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Nathan Université, Paris, 2001.
- SONIA BESNARD, CHANTAL BIRÉ ET PATRICE VICTOR, *L'intégration des TIC est encore incomplète dans les entreprises*, Insee, Première N°1184, avril 2008.
- THEVENOT Laurent. *Systèmes d'information organisationnels?* , Sciences de la société n°63, 2004.
- VAAST, Emmanuelle. *De la communauté de pratique au réseau de pratique par les utilisations d'intranet. Quatre études de cas. Systèmes d'information et management*, vol 7, n°2, 2002, pp 81-103

IV.1 Webographie

Intranet 2.0 :

Docforum, « Du web2.0 à l'intranet 2.0 » François Nonnenmacher. Usages et technologies de l'information et de la communication pour l'entreprise.

<http://www.docforum.tm.fr/documents/23&24nov06SavResPar06InterNonnenmacherF.pdf>

(consulté le 24 mai 2011)

Le Journal du Net, Xavier Aucompte : "L'intranet 2.0 ne veut rien dire si l'entreprise n'a pas la volonté de changer en profondeur"

<http://www.journaldu.net/solutions/intranet-extranet/interview/xavier-aucompte-b-r-ent-l-intranet-2-0-ne-veut-rien-dire-si-l-entreprise-n-a-pas-la-volonte-de-changer-en-profondeur.shtml> (consulté le 25 mai 2011)

Archives 2.0 :

Slideshare, « archives 2.0 », Kiara King. Society of Archivists Conference, York, 28 August 2008 <http://www.slideshare.net/araik/archives-20-presentation> (consulté le 25 mai 2011)

Archivesnext, « archives 2.0? », october 2008

<http://www.archivesnext.com/?p=203> (consulté le 26 mai 2011)

Archives 2.0, <http://archives2point0.wetpaint.com/> (consulté le 25 mai 2011)

GRILLE THEMATIQUE

RECHERCHER (partie non « cerbérivée »)
1. Moteur de recherche du portail
Sur quels critères de recherche? (thématique, mot clé, full text...), sur quels champs de métadonnées (auteur, date,...)
Comment est perçue la recherche qui pourra s'effectuer aussi bien sur les archives courantes, intermédiaires et historiques? (quelle en est la plus-value?)
2. Recherche thématique
Classement par répertoire/par service producteur/par activité (plus-value?)
Liste des sites associés (liens vers les sites associés à déterminer : liens professionnels, Archives de France?liens partenaires)
3. Aide à la recherche (sous quelle forme?vidéo?textuelle?guide?quel contenu?)
COMPRENDRE, EN SAVOIR PLUS (partie non « cerbérivée »)
Accès (informations droits utilisateurs, contact)
Contenu (définition archives, glossaire, structuration des acteurs, fonction de l'archivage)
Définition des procédures d'archivage (politique d'archivage), guide de l'archivage, cahier des procédures
Formation, guide en ligne (aide à la navigation)
FAQ?
Demande de communication des archives : (procédures) : modalités
ARCHIVER (connexion « cerbérivée »)
Accès restreint selon profil utilisateur
Formulaire de saisie des archives (en fonction du profil utilisateur et des règles qui le concernent, tableau de gestion les concernant)
ACTUALITES DES ARCHIVES
Notification (possibilité d'abonnement par rubrique thématique), fils RSS
Contenu et forme (journal des archives, newsletter, agenda événements (classés chronologiquement)...?)
Classement des articles par thèmes
Mise en valeur des fonds archivés (sous quelle forme?expositions virtuelles?)
FONCTIONNALITÉS SUPPLÉMENTAIRES
Agenda (lien) des différentes actualités des archives(« agenda événement » ?)
Messagerie (lien)
Annuaire LDAP (lien)
Conseiller la page à un ami
Quelles fonctionnalités les utilisateurs souhaitent trouver sur le portail (question ouverte)?

QUESTIONNAIRE EN LIGNE

Portail Archives Ministère

Cette enquête a pour but de connaître les besoins et les fonctionnalités que les futurs utilisateurs souhaitent trouver dans le Portail Archives qui constituerait le point d'entrée unique à l'information relative aux archives et à la description des documents archivés.

Il y a 19 questions dans ce questionnaire

(Les questions marquées par une * sont des questions obligatoires)

RECHERCHER

1 Sur quels critères de recherche souhaitez-vous accéder à l'information de description des archives ou à l'information éditoriale via le moteur de recherche? *

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Thématique ministérielle
- Mot-clé (thésaurus)
- Plein texte description des archives
- Plein texte contenu éditorial
- Date des archives
- Autre:

2 Concernant la recherche thématique d'information, sur quels critères préférez-vous effectuer votre recherche? *

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Par nom de répertoire
- Par service producteur
- Par activité
- Autre:

(classement des archives selon différents thèmes)

3 Quelle liste de sites internet associés souhaiteriez-vous trouver depuis le portail? *

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Sites professionnels externes (en lien avec les archives) : Archives de France, ADBS, etc.
- Sites métier internes au ministère (intranet) : Intrarchives; Intr'Doc, comité d'histoire, SIDE, SIJ,...
- Site thématiques en lien avec les thématiques du ministère : eau, DD, transports, etc. (organismes publics, associations, etc.)
- Autre:

4 Sous quelle forme souhaitez-vous que soit proposée l'aide à la recherche? *

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Support interactif (captures d'écran)
- Documents à télécharger
- Guide en ligne
- Autre:

5 Quelle est pour vous la plus-value de la recherche pouvant s'effectuer aussi bien sur les archives courantes, intermédiaires et historiques?

Veillez écrire votre réponse ici :

COMPRENDRE, EN SAVOIR PLUS

6 Selon vous, quels éléments renseignant sur l'accès aux archives doivent figurer sur le portail ? *

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Informations sur les droits utilisateurs
- Conditions d'accès aux archives
- Contact webmestre
- Autre:

7 Quelles informations relatives aux archives souhaitez-vous trouver sur le portail? *

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Définition des archives
- Glossaire
- Structuration des acteurs
- Fonction de l'archivage au ministère
- Autre:

8 Comment souhaiteriez-vous obtenir les coordonnées de votre référent archives?

Veillez écrire votre réponse ici :

9 Quels sont les éléments auxquels vous souhaitez avoir accès dans le cadre de la politique d'archivage?

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- guide de l'archivage
- cahier des procédures d'archivage
- Autre:

ARCHIVER

10 Un accès au formulaire de saisie des archives et au tableau de gestion vous concernant sera disponible à partir du portail, qu'en pensez-vous?

Veillez écrire votre réponse ici :

11 Par quel moyen souhaitez-vous être informé de ce que vous devez archiver?

Veillez écrire votre réponse ici :

ACTUALITÉS DES ARCHIVES

12 Sous quelle forme souhaitez-vous avoir accès aux actualités des archives? *

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Liste d'actualités sur la page d'accueil
- Newsletter
- Agenda des évènements (classés chronologiquement)
- Classement des articles par thèmes
- Autre:

13 Quelles actions de valorisation des archives du ministère souhaiteriez-vous consulter en ligne depuis le portail?*

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Expositions virtuelles
- Fiches de description des archives
- Catalogue d'exposition
- Autre:

14 Souhaitez-vous pouvoir accéder aux archives de votre service transmises aux Archives départementales ou nationales?

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

FONCTIONNALITÉS SUPPLÉMENTAIRES

15 Quelles fonctionnalités supplémentaires vous semblent utiles pour le portail des archives? *

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Conseiller la page à un ami
- Fils RSS
- Aucune

16 Quelles fonctionnalités non citées aimeriez-vous trouver sur le portail (interactions avec d'autres systèmes d'information, fonctionnalités de partage métier, aspects collaboratifs, etc.) ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

PROFIL UTILISATEUR

17 Quelle est votre fonction? *

Veillez écrire votre réponse ici :

18 Vous êtes *

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- Archiviste
- Documentaliste
- Correspondant archives
- Agent de service versant
- Décideur
- Autre:

19 A quel service ministériel appartenez-vous?*

Veillez écrire votre réponse ici :

Soumettre votre questionnaire.

Merci d'avoir complété ce questionnaire.