

Remise des trophées Intranet d'Or

Mardi 10 octobre 2000
Espace Charles-Louis Havas à Neuilly

Sommaire

Communiqué de presse	page 3
Autoroutes du Sud de la France, Intranet d'Or 2000	page 5
France Télécom formation , mention spéciale «e-formation»	page 9
Cisco System, mention spéciale «outil d'aide au management»	page 12
Présentation générale du Prix	page 16
Intranet et gestion des compétences : quelques enseignements	page 20
Les membres du jury	page 23

Communiqué de presse

L'Intranet d'Or a été remis le 10 octobre 2000 aux Autoroutes du Sud de la France

L'intranet, outil multi-ressources par excellence, ouvre des opportunités considérables dans le domaine du développement et de la gestion des compétences. En 1998, la **Cegos** et **Entreprise & Carrières** ont choisi de s'associer pour promouvoir les réalisations les plus novatrices et diffuser les meilleures pratiques en matière de nouvelles technologies au service des stratégies ressources humaines et compétences des entreprises.

Pour la troisième édition du prix Intranet d'Or, vingt et un dossiers de candidature ont été déposés :

- AGF
- Autoroutes du Sud de la France
- Aventis Pasteur MSD
- Bouygues Telecom
- Bull
- Cirad
- Cisco Systems
- CNP Assurances
- Ernst & Young
- France Telecom Formation
- Icon Medialab
- Microsoft France
- Ministère de l'Economie et des Finances
- Nestlé France
- Nexity
- Renault S.A.
- Scet
- Schlumberger
- Solvay
- Unilog
- Valéo : hors compétition pour raison de projet en cours d'achèvement

Le jury, présidé par Pierre Bellon, Président de Sodexo Alliance, a sélectionné 9 intranets :

- Autoroutes du Sud de la France
- Bull
- Cisco Systems
- Ernst et Young
- France Télécom Formation
- Icon Medialab
- Microsoft France
- Renault S.A.
- Schlumberger

Parmi ces 9 nominés, trois intranets ont été primés :

- Autoroutes du Sud de la France (Intranet d'Or)
- France Télécom Formation (mention spéciale «e-formation»)
- Cisco Systems (mention spéciale «outil d'aide au management»)

- **« Intranet » des Autoroutes du Sud de la France, Intranet d'Or 2000**

L'intranet corporate des Autoroutes du Sud de la France, intitulé « **Intranet** » a été conçu pour être accessible par tous, même ceux n'ayant pas de PC (barrières de péage) ni d'expérience en informatique, grâce à une centaine de bornes interactives tactiles et un vaste plan de formation. L'intranet met à la disposition des salariés de nombreuses informations concernant la vie de l'entreprise, les services (offres d'emplois, cessions de matériel) et des outils de travail (état du trafic en temps réel).

- **«Formation OFTIM», intranet de formation spécialisé de France Telecom Formation, mention spéciale du jury : e-formation**

OFTIM (Offre France Telecom Interactif Multimédia) concerne tous les établissements et les centres de ressources et se définit comme étant une encyclopédie de formations à distance tutorées sur les offres et les produits France Telecom associée à une plate-forme de formation et en association étroite avec le manager, le responsable formation, le tuteur et l'apprenant, pour maximiser l'efficacité pédagogique.

- **«CEC EMEA HR», intranet ressources humaines généraliste de Cisco Systems, mention spéciale du jury : outil d'aide au management**

CEC EMEA HR permet à tous les salariés et managers de régler en quelques minutes et depuis leur poste de travail toutes les démarches administratives telles que l'inscription à des formations, la rédaction d'un contrat de travail, le remboursement des notes de frais, l'actualisation des fichiers paye en cas de promotion et/ou d'augmentation. Cet intranet propose également des modules de formation en ligne.

Autoroutes du Sud de la France

I - Présentation générale de l'entreprise

Société d'Economie Mixte créée en 1957, Autoroutes du Sud de la France finance, construit et exploite les autoroutes à péage qui lui sont concédées par l'Etat. En 1999, 269 millions de véhicules ont circulé sur son réseau long de 2030 kms.

II - Descriptif de la réalisation intranet

Intitulé de la réalisation : **Intranet**

Nombre de personnes bénéficiant de la réalisation :

- aujourd'hui : 3 000
- à terme : 6 000 (fin 2000 – début 2001)

Entité concernée par l'Intranet : Tous les sites : siège, directions régionales, districts, barrières de péage, centres techniques.

Profil des utilisateurs : Tous profils

1. Objectif et enjeux

- Permettre l'accès de l'ensemble du personnel (siège, barrières de péages, centres de maintenance) à un même média. Ici pas de « fracture numérique » mais un média pour tous.
- Passer d'une communication papier (lente et difficile) à une communication instantanée, plus conviviale et multimédia.
- Diffuser de l'information sur plus de 200 sites.
- Développer un média s'appuyant sur des nouvelles technologies mais accessible par des personnes peu familiarisées avec l'univers informatique (ouvriers autoroutiers...).
- Vocation également d'initiation aux NTIC.

2. Les fonctionnalités de l'intranet

Aux 5 700 salariés s'ajoutent plus de 2 000 saisonniers en période de pointe. Ce personnel est réparti sur 200 sites, parfois de très petite taille et éparpillés sur les trois quart du territoire français. Le ratio d'encadrement est par ailleurs faible, l'entreprise ne comptant que 380 cadres, actifs de jour le plus souvent, alors même que le service autoroutier est assuré 24 heures sur 24.

Une grande enquête de communication interne menée en 1996-1997 a révélé les insuffisances de la communication interne en termes de réactivité et de transparence.

Le recours aux *autoroutes de l'information* et donc la mise en place d'un intranet d'information et de communication semblait une réponse adéquate. Mais seuls 1 200 des salariés possédaient un PC et une part importante des employés n'avaient jamais utilisé l'outil informatique. Or, un Intranet accessible à quelques *happy few* n'auraient pas été d'une grande utilité.

Il fut donc décidé de mettre en place un réseau de bornes interactives à écran tactile en complément de l'accès classique via PC. Un soin tout particulier fut par ailleurs apporté à la sensibilisation des utilisateurs de bornes grâce à l'organisation de 80 réunions animées par des emplois-jeunes en communication interne rassemblant plus de 700 personnes et où le personnel a pu se familiariser avec ce nouveau média.

Les outils :

- **Sommaire** : plan du site
- **Votre avis** : permet de saisir anonymement ou non un texte libre pour donner son avis sur l'Intranet. Certains l'utilisent parfois pour poser des questions sur d'autres sujets, ils sont alors invités à laisser leur nom pour obtenir une réponse. Sur les bornes, cette rubrique est accompagnée d'un clavier tactile.
- **Recherche**
- **Aide** : didacticiel avec démonstration pour apprendre à se servir de l'Intranet.

Les différentes rubriques de l'intranet :

- **Présentation ASF** : informations sur le groupe, ses projets, copie du site internet, carte interactive du réseau autoroutier et des directions de l'entreprise.
- **Actualités** : flash d'actualités (les 5 derniers apparaissent en page d'accueil avec la parution d'un ou deux flash (s) info par jour, communiqués de presse, informations sur le monde autoroutier, journaux internes (supplément à la version papier), chroniques radio tirées de la radio de l'autoroute.
- **Ressources humaines** :
 - *Publication de postes* : classées en deux catégories accessibles à tous (cadres/non cadres), elles indiquent le nom du candidat retenu une fois l'offre pourvue.

- *Informations sociales* : on y retrouve les comptes-rendus de réunions de toutes les institutions de représentations du personnel. Cela fut rendu possible par une charte d'utilisation de l'Intranet par les partenaires sociaux, signée par chaque CE. Le résultat des dernières élections fut mise en ligne dans les 24 h qui suivirent la clôture du vote. De même, à la fin de chaque réunion de négociations sur les 35 heures, chacun pouvait trouver dans cette rubrique un compte-rendu de l'état des négociations.
 - *Règles internes* : conventions d'entreprises, convention collective et règlement intérieur.
 - *Formation* : descriptif de la politique de formation d'ASF. Il existe par ailleurs une plate-forme de formation en ligne accessible aux seuls possesseurs de PC. Cette plate-forme propose une trentaine de cours standards ou développés en interne sur la bureautique, les langues et l'utilisation d'outils informatiques spécifiques à ASF. Les formations sont pour le moment en accès libre mais seront bientôt gérées par un *workflow* pour l'inscription, la gestion du plan de formation ainsi que le suivi des apprenants par un tuteur.
- **Nos métiers** : descriptif des quatre grands métiers de l'entreprise. Un référentiel métiers plus détaillé est en cours de réalisation.
 - **Infos pratiques** : informations sur les activités sports et loisirs des CE et de leurs œuvres sociales ainsi que sur les prestataires : mutuelle, sécurité sociale, 1% logement (possibilité d'introduire ses données pour simuler un emprunt). Informations sur le Plan d'Epargne Entreprise (mise en ligne chaque semaine de la valeur actualisée de la part), les indemnités de déplacement.... Petites annonces concernant la cession du matériel réformé aux salariés (en cours).
 - **Infos trafic** : conditions de circulation en temps réel sur le réseau ASF et écoute des flashes radio 107.7 (module développé pour l'internet).
 - **Infos locales** : décrochage régional de l'Intranet alimenté par les Relais Communication Interne en régions.

3. Aspects techniques

- L'Intranet fonctionne à partir de bases de renseignements sous Lotus Notes et utilise tous les logiciels de mise en page html.
- Hébergement interne avec un serveur central et des serveurs dédiés par direction régionale pour gérer les informations locales.
- Client de type PC classique + bornes tactiles avec un clavier virtuel sous IE4.
- Serveur central sous IIS avec l'extension ISAPI pour accéder aux bases de Lotus Notes. Les serveurs locaux sont en Lotus Domino.
- Serveur proxy dans les directions régionales pour accéder au serveur central.

4. Une organisation du média

- Au sein de la Direction de la Communication - Communication interne, en synergie avec les autres médias internes et en relais des actions d'accompagnement du changement et des projets.
- Mise en place d'une structure, avec un comité éditorial, un directeur de la publication, un responsable rédactionnel, un responsable informatique et des relais en régions.
- Elaboration et diffusion aux acteurs de l'Intranet de principes éditoriaux.

France Télécom Formation

I - Présentation générale de l'entreprise

Avec un marché en plein développement et une expertise globale reconnue dans les télécommunications, France Télécom consolide sa position de leader en France. Aujourd'hui, l'entreprise axe sa stratégie vers l'exploitation de trois pôles de croissance :

- le mobile (Itineris, premier réseau mobile),
- l'internet (avec le passage de la Phone à la Net Compagnie),
- l'international (avec un statut de leader européen).

Cette expertise s'exprime aussi dans le domaine de la téléphonie fixe avec le développement des services, de l'audiovisuel et dans des offres de plus en plus complètes et ciblées pour les entreprises et les collectivités locales.

France Télécom Formation est le service formation de France Telecom, responsable de la performance du développement des compétences pour les 174 000 salariés du groupe.

Depuis fin 1999, en appui de la stratégie de France Telecom, Net Compagnie, France Télécom Formation a pris l'orientation d'utiliser ses compétences et savoir-faire pour que se développe la formation professionnelle sur internet.

France Télécom Formation se positionne ainsi en partenaire des professionnels de la formation pour créer les contextes favorables à l'utilisation de plates-formes de développement, à la création et à la mise à disposition de ressources de formation en ligne, d'outils de gestion de la formation.

II - Descriptif de la réalisation intranet

Intitulé des réalisations : **OFTIM (Offre France Telecom Interactif Multimédia)**

Nombre de personnes bénéficiant de la réalisation : environ 20 000 personnes, principalement du domaine commercial.

Profil des utilisateurs : responsable de groupe, soutien, personnel France Telecom en contact avec le public, en particulier les vendeurs du marché Résidentiels et Professionnels.

1. Objectifs et enjeux

C'est la conjugaison de trois facteurs qui a permis au projet de démarrer et de trouver les ressources financières et humaines.

- Une pression importante sur les coûts de formation et notamment sur les coûts de déplacement.
- Le choix de France Telecom de devenir une Net Compagnie, France Télécom Formation doit donc permettre grâce à la Net Formation, un développement des usages et d'être un vecteur de diffusion de l'internet au sein de l'entreprise.
- La réduction du temps de travail implique de nouvelles modalités d'apprentissage compatible avec l'organisation du travail où le temps consacré à la formation est de plus en plus intégré dans l'activité au quotidien, d'où le développement de formation courte sur le lieu de travail et consommable à tout moment.

Par ailleurs, il fallait :

- impliquer la ligne managériale dans le développement des compétences ;
- offrir des formations individualisées sur le lieu de travail en utilisant les ressources éditoriales de l'Intranet ;
- développer l'autonomie d'apprentissage ;
- créer un dispositif performant pour s'approprier une offre commerciale en perpétuelle évolution.

2. Les fonctionnalités de l'Intranet

Depuis l'Intranet de France Télécom Formation (FTF), Formons-Nous, on accède à la rubrique formation en ligne et à un descriptif de OFTIM : liste des modules et de leurs prix, personnes concernées, contenu, méthodes pédagogiques. En amont, un diagnostic en ligne permet à l'apprenant ou à son manager d'identifier si la formation est préconisée ou non par rapport au niveau de connaissances initiales de l'apprenant.

Ensuite, le manager ou le responsable formation prend alors contact avec FTF qui enverra par mail les mots de passe utilisateur et ouvrira les droits d'accès au module pour une période donnée (4 semaines en général).

L'utilisateur accède alors à OFTIM, l'apprenant est encadré tout au long du parcours. Le manager ou le responsable formation s'assure qu'il suit régulièrement sa formation et qu'il est dans des conditions optimales pour apprendre : lieu tranquille, PC multimédia. Durant la formation, un tuteur en ligne de France Télécom Formation répond à ses questions.

Les outils de navigation :

- **Orientation** : pour bien naviguer dans OFTIM
- **Description** : présentation de l'offre OFTIM
- **Aide** : didacticiel et mail de l'administrateur

Les différentes rubriques de l'intranet :

- **Programme** : l'apprenant est accueilli et découvre comment va se passer la formation en ligne. Il consulte les objectifs, les différents modules et suit les activités pédagogiques, selon son choix. Chaque module se termine par une évaluation intermédiaire. La formation se termine par une évaluation finale dont les résultats sont analysés et discutés avec le tuteur. En fin de parcours, l'élève imprime une fiche de synthèse du produit.
- **Médiathèque** : pour les apprenants ou les formateurs, des cahiers d'exercices avec ou sans corrigé, des documents-cadres.
- **Salles de cours** : des débats (forums), des exercices, des travaux en équipe. Ecrire un mail suffit pour lancer un débat avec le tuteur, l'administrateur ou les autres apprenants.
- **Profils** : profil de l'apprenant, résultats commentés du test final.

3. Aspects techniques

- Plate-forme LearningSpace (Lotus)

CISCO SYSTEMS

I - Présentation générale de l'entreprise

Cisco Systems est le premier fournisseur mondial de solutions réseaux pour Internet. Ces solutions permettent à ses clients (Grandes Entreprises, Opérateurs en Télécommunications et PME-PMI) d'intégrer leur informatique dans un réseau interne homogène et de se connecter à un réseau externe.

Cisco a conceptualisé la mutation de l'entreprise grâce aux NTIC au travers du modèle Global Networked Business qu'il préconise à ses clients. Cisco est d'ailleurs organisé selon ce modèle, 85% de son chiffre d'affaires étant réalisé via Internet. Son site Cisco Connection Online (CCO) est le plus grand site de e-commerce au monde avec un chiffre d'affaires quotidien de 20 millions de dollars et 3,7 millions de visites par mois.

II - Descriptif de la réalisation intranet

Intitulé de la réalisation : **Human Resources Emea**

Nombre de personnes bénéficiant de la réalisation : tous les salariés de l'entreprise en France et dans le monde, soit environ 35 000 personnes.

Entité concernée par l'intranet : les 4 sites français ont accès à CEC EMEA. Tous nouveaux salariés ou toute entreprise rachetée par Cisco voit son entrée dans l'entreprise marquée par l'accès à CEC dans les deux jours qui suit l'acquisition légale.

Profil des utilisateurs : les salariés de Cisco (98% de cadres).

1. Objectifs et enjeux

- Arriver au zéro papier (y compris en termes d'impression individuelle) ce qui est générateur d'économies et d'une plus grande efficacité ; Rendre la formation accessible 24h/24 7 jours sur 7, et enfin, améliorer la productivité de chacun. Cette démarche marque surtout l'engagement total de Cisco en faveur du modèle de l'e-company qu'elle recommande à ses clients en leur proposant des solutions réseaux.

- Soulager les RH et les autres services à fonction support de l'administratif pour qu'ils se concentrent sur leur cœur de métier à plus forte valeur ajoutée et plus grand intérêt pour le salarié lui-même.
- S'assurer que les près de 10% de non-nationaux dans chaque pays puissent retrouver les mêmes outils de travail et les mêmes facilités dans toutes les filiales.

2/ Les fonctionnalités de l'intranet

Dans la barre de navigation de CEC EMEA on trouve entre autres :

- **Employee Directory** : annuaire monde avec photo, coordonnées, fonction et ligne hiérarchique (reporting).
- **CiscoCast** : une icône avec ligne courante permet de diffuser un communiqué interne à tous les employés Cisco et EMEA. Il s'affiche sur le poste de travail dès qu'une nouvelle importante apparaît sur CEC.
- **En option** : si les news de la page d'accueil ne sont pas personnalisables, il est en revanche possible de sélectionner celles dont on veut être mis au courant par le système.
- **Stock** : cette page, la plus consultée, n'affiche pas seulement le cours de l'action mais calcule aussi le montant du portefeuille en action Cisco de l'employé. Tous les trois mois, une rubrique achat d'action en ligne s'active.
- **New Hire Dashboard** : cette rubrique explique aux nouvelles recrues l'ensemble des procédures et actions à effectuer lors de son arrivée, tant auprès de l'administration du pays que de Cisco. On y trouve des liens vers les formulaires en ligne à remplir : paye, commande de matériel, fiche profil, cartes de crédit ...
- **METRO2** : saisie, validation et remboursement automatique (bi-hebdomadaire) des notes de frais grâce à un workflow entre l'employé, son manager et la direction financière.

Une fois rentrée dans la rubrique EMEA HR, l'employé doit choisir le pays dont il dépend. Chaque page se divisera ainsi en deux colonnes : celle de gauche contient les rubriques communes à tout EMEA (Europe...) et celle de droite les rubriques valables uniquement pour le pays en question. Ces dernières sont en anglais ou dans la langue locale.

- **Manager Dashboard (MD)** et **Manager Access Toolkit (MAT)** : ces deux applications réservées aux managers leur permettent de gérer en ligne leurs effectifs en termes de rémunération, d'évaluation et d'avancement.

On trouve sur MD les formulaires en ligne nécessaires pour accompagner l'entretien annuel (Goalsheet, Self-evaluation, rating). Une fois rempli et l'entretien passé, ce formulaire part par workflow à l'employé, au DRH et au n+2 de l'employé. L'entretien donne lieu à un rating (notation) dont dépendra l'avancement et la rémunération du salarié qui sera calculé de manière automatique par le système.

Le MAT permet au manager de faire des simulations quant à la rémunération des membres de son équipe, et ce, en fonction du budget qui lui est alloué. Ce programme lui indique s'il dépasse son budget, lui recommande une augmentation en fonction de la promotion qu'il envisage. Pour chaque fonction, le manager a accès à un référentiel des rémunérations : moyenne, maxima, minima, de même qu'il a accès à un annuaire des postes pour les promotions. Ce référentiel est établi grâce à des cabinets extérieurs qui l'établissent pour le secteur des NTIC et non pas pour Cisco uniquement. Le manager sait donc si son collaborateur est rémunéré dans la fourchette du marché ou pas.

- **Eat** : qui permet aux salariés de changer ses coordonnées personnelles (adresse, dépendant, numéro de sécurité sociale...) et de visionner ses données professionnelles (salaires, grades...)
- **Form Finder** : accessible de plusieurs endroits, cette page regroupe tous les formulaires en ligne ou hors ligne nécessaires aux managers ou employés.
- **HR Comm Tool** : le *Personal Action Notice* permet au manager d'actualiser le dossier personnel d'un de ses collaborateurs (statut, rémunération, transfert, promotion hors cycle de revue annuelle...) et ce, à tout moment, avec, comme pour le MAT, workflow vers le n+2 et le DRH.
- **New Hire Info** : données EMEA (Europe Middle East Africa) et françaises d'intérêt pour les nouvelles recrues.
- **Contacts & Locations** : organigramme des DRH EMEA et par pays, numéros utiles par sites (paye, support informatique, services généraux...).
- **Organisation & Values** : règles morales, notamment concernant le harcèlement sexuel ; règlement intérieur, calendrier RH (séminaires, réunions, projets en cours...), recrutement d'intérimaires.
- **Tools and WPR** (Workplace Ressources) : demande de téléphone portable, d'une ligne numérique à domicile, carte de visite professionnelle..., le tout en workflow.
- **Benefits** : on y retrouve en sus des avantages européens, les avantages spécifiquement français. Le CE y publie aussi son compte-rendu de réunion après validation par la DRH. Des informations sont aussi disponibles sur la mutuelle, la prévoyance, la sécurité sociale, les congés payés, le plan d'achat d'actions...
- **Training & Development** : lien vers la page EMEA Training qui donne accès à toutes les formations disponibles grâce à un moteur de recherche multi-entrées. Pour chaque formation on dispose d'un descriptif des objectifs, pré-requis, méthodes, lieu, date, prix et conditions d'annulation. Là encore un système de workflow permet l'inscription, la validation et la facturation en ligne des formations. Le salarié peut consulter son plan de formation (historique et prévisionnel) et organiser son stage (hôtel, plan d'accès...)

Deux types de formations sont offertes en E-Learning :

- des modules statiques en accès libre, accompagnés de présentations écrites ou vidéos,
- des modules interactifs où l'on s'inscrit via le catalogue de formation précédemment décrit. La méthode retenue est celle des classes virtuelles par session animée par un tuteur et accompagnée d'un forum.

- **Recruitment** : le job posting se fait exclusivement en externe. Pour être au courant des offres, les salariés doivent se rendre sur CCO, le site web de Cisco, et s'ils souhaitent postuler à un poste, ils doivent remplir un cv électronique pré-formaté aux critères Cisco, le « profiler » qui sera immédiatement intégré à une base de données « résumix ». On trouve sur ce site la politique et les formulaires de cooptation, une boîte à outil et un guide de recrutement pour recruteur et manager. Un lien apparaît vers Job Descriptions, le référentiel métiers du Groupe Cisco.

3. Aspects techniques

- HTML, Perl, Oracle
- Wap et XML en cours de développement
- Hébergement interne

Présentation générale du Prix

En partenariat avec l'hebdomadaire *Entreprise & Carrières*, la Cegos organise pour la troisième année consécutive le Prix Intranet d'Or, visant à récompenser les intranets innovants en matière de développement et de gestion des compétences. Pour cette édition 2000, vingt et un dossiers de candidature ont été déposés, dossiers de bonne qualité et abordant des thèmes variés.

I - Enjeux du prix et promotion auprès des entreprises

1. Les enjeux

L'intranet est l'application de la technologie internet au domaine intra-entreprise ou organisation. Il s'appuie sur les réseaux locaux existants.

Comment ces réseaux intranet accompagnent-ils le développement des compétences des salariés ? En quoi peuvent-ils être le support de la fonction ressources humaines ? Cette troisième édition du prix Intranet d'Or nous permet d'obtenir un instantané des pratiques conciliant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et la gestion des compétences en France, mais aussi en Europe, plusieurs candidats ayant présenté des applications destinées à tous leurs salariés européens.

2. La promotion du prix

La promotion du prix auprès des entreprises s'est appuyée sur les éléments suivants :

- mailing à partir des fichiers clients Cegos et des fichiers *Entreprise & Carrières*,
- relances téléphoniques et suivi par l'équipe technique.
- annonces régulières dans *Entreprise & Carrières*.

Au final 21 dossiers ont été déposés. Ce nombre s'explique par plusieurs facteurs :

- de nombreuses entreprises n'ont pas souhaité participer cette année car leur intranet est en cours de réalisation ou en projet, mais elles envisagent de participer dès l'année prochaine,
- d'autres entreprises ne souhaitent pas diffuser d'informations concernant leur intranet car elles considèrent qu'il s'agit d'une réalisation strictement interne véhiculant des données confidentielles,

- les multiples fusions et acquisitions ayant affecté les entreprises françaises en 1999 et 2000 nous privent de certaines candidatures, les intranets respectifs étant en train de fusionner. Il sera intéressant d'étudier dans les prochaines éditions les meilleures solutions adoptées pour surmonter ce défi,
- c'est aussi souvent le motif de manque de temps qui est évoqué pour justifier une non participation ou annuler une participation annoncée.

Compte tenu de ces circonstances, le nombre de dossiers de candidature reçus est satisfaisant d'autant que l'on ne compte pas cette année de dossiers totalement hors sujet comme ce fut le cas lors des éditions précédentes.

II - Présentation générale des dossiers de candidature

Les 21 dossiers sont très variés. Quelques chiffres permettent de le prouver : les applications présentées concernent entre 800 et 180 000 personnes ; les coûts de développement des réalisations se situent entre 150 000 francs et 12 millions de francs, mais ces sommes n'incluent pas les mêmes charges.

On ne compte cette année que quatre dossiers déposés par des organismes publics (Ministère) ou para-public (exploitant d'autoroute, organisme de recherche, organisme de soutien aux Sociétés d'Economie Mixte). Les autres candidats appartiennent tous au secteur privé (81%).

On note surtout la forte présence (35%) des entreprises liées aux NTIC : société de service et d'ingénierie informatique, téléphonie mobile, production de composants informatiques

Les organisations candidates comptent entre 800 et 235 000 salariés, ce qui montre que les intranets ne se développent pas seulement dans les grandes entreprises. Cela peut s'expliquer par deux raisons : d'une part l'organisation en réseau tend à devenir un modèle suivi par tous, d'autre part, la technologie Intranet est de plus en plus facile d'accès, tant en termes financiers que techniques.

La même diversité peut être constatée en ce qui concerne la structure des intranets en compétition et les objectifs qui leur sont assignés. Par souci de clarté, on distinguera ainsi trois catégories et 6 domaines :

Les catégories désignent le type de structure présentée :

- *Intranet Corporate*, mis en place par la direction.
- *Intranet RH généraliste*, géré par la DRH et fédérant divers domaines.
- *Intranet spécialisé*, consacré à un seul domaine.

Les domaines désignent le type de service proposé :

- *Informations RH* : descriptif des procédures RH de l'entreprise, droit des contrats et du travail, avantages, comptes rendus des institutions représentatives du personnel,...
- *Mobilités et carrières* : postes à pourvoir, mouvements internes, référentiel métiers,...
- *Gestion administrative* : gestion en ligne des tâches administratives (gestion des congès, des notes de frais, des feuilles de temps, des inscriptions aux stages de formation) par un système de workflow.
- *Capitalisation des connaissances* : bases de données, forums, boîtes à idées,...
- *Formation* : catalogue de formation, formation en ligne,...
- *Gestion des compétences* : référentiel des compétences, annuaire des compétences,...

III - Eléments de comparaison et de sélection

Le dossier de candidature précise que « les Intranets d'Or » ont pour objectif de récompenser et de promouvoir les utilisations les plus innovantes des intranets, par les entreprises, en matière de développement et gestion des ressources humaines et de développement des compétences dans les domaines suivants :

- application formation,
- mobilité et informations sur les métiers,
- gestion des compétences,
- capitalisation et transfert des savoirs et des pratiques professionnelles,
- base de compétences.

En outre, il est spécifié que « les Intranets d'Or » seront décernés aux entreprises qui auront présenté les réalisations les plus exemplaires et susceptibles d'aider les autres à progresser ».

Les réalisations intranet doivent répondre à ces consignes premières. Mais plusieurs autres critères semblent particulièrement importants et peuvent retenir toute l'attention du jury :

1^{er} critère : l'utilité de l'intranet

L'intranet n'est-il qu'un "gadget technologique" diffusant des informations générales ou est-il un véritable outil au service de la stratégie de l'entreprise et du développement des compétences ?

2^{ème} critère : l'intérêt technique

La technologie internet, à la base des intranets est simple, assez peu coûteuse et facile à implémenter.

L'Intranet peut cependant être intéressant au point de vue technique lorsqu'il comprend des réalisations ou des fonctionnalités particulières. Il convient donc de valoriser :

- les sites dynamiques qui permettent des mises à jour, soit automatiques (connexions à des bases de données), soit manuelles (mises à jour par un webmaster ou les salariés),
- les éléments interactifs et dynamiques (utilisation du logiciel Java, ActiveX, formulaires simplifiés de mise à jour),
- les réalisations technologiques : robot de surveillance, système-expert, moteur de recherche, accès à distance et mobile, ouverture automatique de l'Intranet au démarrage de la station de travail,...

3^{ème} critère : le confort pour l'utilisateur

Les concepteurs ont-ils respecté une charte graphique ? La navigation est-elle confortable ? Le système est-il convivial ?

Intranet et gestion des compétences : quelques enseignements

Les intranets n'ont pas tous atteint le même niveau de maturité. Il semble que l'on puisse mettre en évidence trois temps dans le développement de ces réseaux :

- dans un premier temps, l'intranet répond aux seuls objectifs d'amélioration de la communication interne et de diffusion d'informations. Les fonctionnalités développées sont assez simples ;
- dans un deuxième temps, des applications plus spécifiques qui correspondent aux grandes fonctions de l'entreprise (GRH, marketing,...) sont développées. Les intranets de GRH qui proposent des rubriques de type formation, mobilité ou évaluation sont de ce type ;
- dans la dernière phase, les applications deviennent complexes. A ce niveau de développement les intranets permettent, en particulier, la mise en ligne de bases de connaissances ou des modules d'autoformation.

1. Intranet, travail en groupe et partage d'informations

Face aux pressions de la concurrence, les entreprises ont besoin d'être réactives et innovantes. La capacité à disposer rapidement d'informations pertinentes sur l'évolution des marchés (clients, concurrents, produits, législation, ...) et à savoir utiliser celles-ci devient source d'avantages concurrentiels. Intranet peut être un outil au service de la stratégie de l'entreprise. En effet, le plus souvent, sont disponibles sur intranet les fonctions de messagerie, de transfert de fichiers et de forums. Intranet favorise donc le partage d'informations au sein de groupes de travail virtuels qui ne subissent plus les contraintes de déplacement et de nombreuses réunions.

2. Intranet et gestion des ressources humaines

2.1. Intranet et communication RH

L'intranet RH permet de rendre plus transparentes, plus accessibles les informations RH et les différentes procédures. Il est ainsi possible de consulter en ligne les informations concernant les modalités de gestion des carrières, de rémunération, les programmes des stages de formation, etc. Les salariés peuvent se procurer les documents de référence : référentiels de compétences, supports d'entretien annuel. Ils peuvent aussi, par exemple, remplir en ligne leur formulaire d'inscription à des formations. En outre, les organigrammes, les descriptions des emplois et des différents services peuvent être mis sur le réseau, ce qui permet à chacun de se repérer dans l'organisation et favorise la mobilité interne.

2.2. Intranet et mobilité

L'intranet permet de mettre à la disposition des salariés connectés la liste des emplois internes vacants.

Cela présente plusieurs avantages :

- par rapport à une diffusion papier l'intranet donne aux salariés, à moindre coût, une information actualisée et complète ;
- les procédures sont plus lisibles et transparentes. Les offres sont communiquées directement à l'ensemble des salariés et il y a moins de pratiques de cooptation.

2.3. Intranet et formation

La mise en place d'un intranet implique la formation des salariés à cette nouvelle technologie. Cette formation doit comprendre trois axes :

- un axe technique : comment utilise-t-on l'intranet d'un point de vue technique ? Comment accède-t-on aux différentes fonctionnalités de celui-ci ?
- un axe coopératif : comment partager l'information et travailler ensemble ?
- un axe managérial : comment manager les connaissances ?

Mais si les intranets sont objets de la formation, ils peuvent également être le support de celle-ci.

La diffusion d'informations sur les formations et les procédures administratives (inscriptions, plannings, évaluation des stages,...) par le biais d'intranet rend possible une économie de moyens pour la DRH : le temps passé à des tâches administratives diminue, la diffusion de papier est réduite, les mises à jour sont automatiques, etc.

L'intranet rend également possible la mise en commun de ressources pédagogiques et l'accroissement de la communication entre formateurs dans le but d'harmoniser les pratiques.

L'intranet est également un moyen de mettre à la disposition des salariés des bases de connaissances, bases qui peuvent être le support d'autoformation.

2.4. Intranet et évolution de la fonction ressources humaines

Les responsables ressources humaines voient leur fonction évoluer avec la mise en place d'intranet. Les salariés deviennent plus autonomes par rapport à leur carrière (formation, mobilité,...) et les responsables RH voient se renforcer leur rôle de support et de conseil aux dépens de leur rôle plus administratif.

2.5. Intranet et individualisation

Avec la mise en place des intranets, la Direction s'adresse directement aux salariés sans passer par les corps intermédiaires (CE, syndicats,...). Le salarié se retrouve donc seul face à l'entreprise et doit devenir autonome dans la gestion de sa carrière.

Cela soulève deux questions :

- va-t-on vers une disparition de la gestion collective du fait des progrès technologiques ?
- qu'en est-il de ceux qui ne peuvent pas, ne savent pas ou ne veulent pas accéder à l'information mise en réseau sur intranet (personnes qui ne sont pas connectées au réseau ou pas familiarisées avec les NTIC) ?

3. Intranet et capitalisation des savoirs de l'entreprise

Les entreprises ont besoin de formaliser et de garder en mémoire les savoirs et savoir-faire des hommes qui la composent. L'Intranet peut être le support de cette gestion des connaissances en permettant de conserver la trace et en mettant à la disposition de tous, les principaux résultats de projets ou d'études menées.

Les membres du jury

Pierre BELLON

Président de Sodexho Alliance
Président du jury

Sylvie CHAUVIN-BENEC

Directeur
Markess International

Myriam DUBERTRAND

Rédactrice en chef
Entreprise & Carrières

Eric FOSSE

Directeur des Ressources Humaines
France 3 Groupe France Télévision

François GUICHARD

Directeur Général
NOOS

Daniel LASSALLE

Directeur Adjoint au sein de l'Unité Monnaie Unique
CNCE

Françoise POLI

Directeur des Ressources Humaines
Sodiaal

Frédéric METTON

Responsable Développement Professionnel
Aventis Pharma R&D

Danielle NGUYEN

Responsable du Développement e-RH et des Relations Sociales Groupe
Schneider Electric Industries SA

Isabelle TREMBLAY

Directeur des Relations Humaines
Gaumont

Anne YOLDJIAN

Directrice de la Formation
Siemens