



HAL
open science

Création et élaboration du module des ressources humaines sur intranet

Marjorie Morel

► **To cite this version:**

Marjorie Morel. Création et élaboration du module des ressources humaines sur intranet. Sciences de l'information et de la communication. 2001. dumas-01558078

HAL Id: dumas-01558078

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01558078>

Submitted on 22 Nov 2017

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.

Marjorie MOREL

**MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

Stage effectué du 5 juin au 28 septembre 2001

à

DASSAULT EQUIPEMENTS

Pringy

**CREATION ET ELABORATION DU MODULE DES
RESSOURCES HUMAINES SUR INTRANET**

Sous la direction de :

**Monsieur Dominique COTTE, responsable universitaire
Monsieur Max DUCOURNEAU, responsable professionnel**

**Lille 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST**

5 Octobre 2001



Soutenance

Problématique : Les problèmes d'écriture

Introduction : Le contexte du stage (lieu, mission, durée)

I) Problématique R.H. à Dassault équipements

Que veut la direction ? quelle est la politique R.H. de Dassault équipements ?

- A) Diffuser de l'information rapidement et en temps réel
- B) Répondre aux attentes des salariés
- C) Communiquer directement avec le personnel
- D) Ma mission avant l'élaboration et la création du module des ressources humaines

II) le rôle de l'intranet vis à vis de cette problématique

- A) Rôle de l'intranet selon la direction
- B) Avantages pour les salariés
- C) Avantages pour l'usine Dassault équipements

III) Les problèmes d'écriture rencontrés lors de la conception du module des ressources humaines

- A) la synthétisation
- B) L'explicitation
- C) Capter en permanence l'attention de l'auteur : écriture évolutive et interactive

SOMMAIRE

1	REMERCIEMENTS.....	3
2	PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE	4
2.1	LE GROUPE DASSAULT AVIATION	4
2.2	DASSAULT EQUIPEMENTS	6
2.3	LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES.....	7
3	PROBLÉMATIQUE DU STAGE	9
4	L'AVANT CRÉATION.....	12
4.1	IMMERSION DANS UN DOMAINE INCONNU : LES RESSOURCES HUMAINES :	12
4.1.1	PHASE DE DOCUMENTATION.....	12
4.1.2	AVANTAGES POUR LES SALARIÉS	13
4.1.3	AVANTAGES POUR L'USINE DE DASSAULT.....	14
4.2	L'AVIS DU PERSONNEL EST PRIMORDIAL.....	16
4.2.1	LES OBJECTIFS DES QUESTIONNAIRES	16
4.2.2	LE PROFIL DE L'INTERLOCUTEUR :	16
4.2.3	MÉTHODE UTILISÉE	17
4.3	LES RÉSULTATS ESCOMPTÉS	18
4.3.1	BILAN DE L'ENQUÊTE	18
4.3.2	TRI INFORMATIONNEL	19
4.3.3	UNE CERTAINE REPRÉSENTATION DES SALARIÉS	20
5	CRÉATION ET ÉLABORATION DU MODULE DES RESSOURCES HUMAINES SUR INTRANET	23
5.1	CRÉATION DES RUBRIQUES.....	23
5.1.1	CLASSEMENT DES THÈMES	23
5.1.2	CHOIX DANS LA PRÉCISION DU CONTENU.....	24
5.1.3	STRUCTURATION LOGIQUE DES INFORMATIONS.....	24
5.2	UNE PRÉSENTATION ET UNE NAVIGATION HOMOGENES.....	25
5.2.1	UN MODÈLE DE PRÉSENTATION À REPRODUIRE.....	26
5.2.2	DES RÈGLES DE NAVIGATION À SUIVRE.....	28
5.2.3	MES CHOIX DE PRÉSENTATION ET DE NAVIGATION.....	29
5.3	RÔLE DES SIGNES DANS LA PERCEPTION DES INFORMATIONS	31
5.3.1	LES SIGNES DE PRÉSENTATION	31
5.3.2	LES SIGNES DE GUIDAGE.....	32
5.3.3	LES SIGNES D'INFLUENCE.....	33
6	LA SURVIE DU SITE	36
6.1	LA REMISE À JOUR RÉGULIÈRE	36
6.1.1	REMISE À JOUR DU COGNITIF.....	36

6.1.2	REMISE À JOUR DE LA PRÉSENTATION ET DE LA NAVIGATION.....	36
6.1.3	SOURCE UNIQUE DE L'INFORMATION	37
6.2	INTERACTIVITÉ.....	38
6.2.1	L'IMPLICATION DU LECTEUR	38
6.2.2	« DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	39
6.2.3	... À LA GESTION DE L'INDIVIDU »	40
6.3	UNE REMISE EN CAUSE.....	40
6.3.1	EVALUATION DE MON SITE PAR RAPPORT AUX UTILISATEURS.....	40
6.3.2	EVALUATION DE MON SITE PAR RAPPORT AUX TAUX DE FRÉQUENTATION DES PAGES	41
6.3.3	EVALUATION DE MON SITE PAR RAPPORT AUX UNITÉS INTERACTIVES.....	41

7 CONCLUSION.....43

8 BIBLIOGRAPHIE :45

9 ANNEXES.....47

1 Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier l'entreprise Dassault Equipements et son chef d'établissement M. VULLIERME de m'avoir accueilli, pour ce stage, pendant une durée de quatre mois au sein du site d'Argonay.

Je voudrais tout particulièrement remercier mon tuteur de stage, monsieur M. DUCOURNEAU, chef du personnel pour toute l'aide qu'il m'a fourni ainsi que monsieur H. JACCAZ, chargé de la communication pour tout le temps qu'il m'a consacré lors de ce stage.

Je tiens à saluer aussi l'ensemble des chefs de service, les secrétaires que j'ai pu rencontrer ainsi qu'à l'ensemble des personnes travaillant au personnel qui n'ont pas hésité à répondre à mes enquêtes pour m'aider à l'accomplissement de mon stage.

J'exprime enfin ma gratitude envers tous les salariés de Dassault Equipements pour l'accueil qu'ils m'ont fait au sein de l'entreprise.

Enfin, je remercie mes professeurs de maîtrise S.I.D , en particulier mon responsable de stage, monsieur D. COTTE, pour son accompagnement tout au long de mon séjour en entreprise.

2 Présentation de l'entreprise

L'usine de Dassault équipements à Argonay, est une division du groupe Dassault Aviation, c'est pourquoi avant de prendre connaissance de la société dans laquelle j'ai fait mon stage, je vais d'abord présenter le groupe Dassault Aviation.

2.1 Le groupe Dassault Aviation

L'histoire de DASSAULT AVIATION est étroitement liée à celle de son fondateur, Marcel DASSAULT dont son nom originaire est Marcel BLOCH, et débute dès la première guerre.

Historique de Dassault Aviation :

- 1928 : Création de la société des avions Marcel DASSAULT
- 1937 : Nationalisation de la société qui devient la société nationale de construction aéronautique du sud ouest. Marcel BLOCH en assure la présidence.
- 1945 : En revenant de déportation, Marcel BLOCH devenu alors Marcel DASSAULT reconstitue sa société et la nomme société des AVIONS MARCEL DASSAULT
- 1967 : Cette société fusionne alors avec une autre entreprise, l'entreprise BREGUET AVIATION, avec laquelle elle travaillait en étroite collaboration. On assiste à la naissance de AVIONS MARCEL DASSAULT - BREGUET AVIATION.
- 1986 : Disparition de Marcel DASSAULT. Serge DASSAULT prend la tête de la société.
- 1990 : La société est rebaptisée DASSAULT AVIATION
- 1996 : L'état engage un processus de restructuration de l'industrie de défense française. Il est envisagé la création d'un pôle aérospatial civil et militaire autour de DASSAULT AVIATION et de AEROSPATIALE.

Présentation générale :

Après avoir atteint 17000 employés dans les années 80, l'effectif de la société est aujourd'hui de 8850 personnes réparties sur onze sites en France : Saint Cloud, Argenteuil, Argonay, Biarritz, Cazaux, Martignas, Poitiers, Seclin, Vélizy, Mérignac et Istres.



Dassault Aviation est un groupe industriel aux activités diversifiées dans plusieurs domaines de hautes technologies. Sa vocation est d'assurer la conception, le développement, la production, la vente et le soutien d'avions militaires et civils.

Nous retrouvons ci-dessous un avions civil, le Falcon 2000 et un avion militaire le Rafale :



2.2 Dassault Equipements

Dans les années cinquante, la pénétration des avions dans le domaine sonique nécessite une nouvelle génération de systèmes de pilotage faisant appel à des servocommandes.

Marcel Dassault et son groupe ayant acquis une longue expérience dans ces domaines de pointe, ce dernier décida de réaliser les servocommandes par ses propres moyens.

C'est ainsi que la Division Equipements Dassault est née. Elle deviendra par la suite Dassault Equipements Division de Dassault Aviation.

Créée en 1963, le choix de la région annecienne est dû à la spécialisation de la Haute Savoie en petite mécanique et en décolletage. En effet, cela permet le recrutement aisé d'un personnel qualifié, dont la formation est ensuite complétée pour l'adapter aux besoins des techniques particulières et spécifiques.

Cette usine conçoit, fabrique et intègre des systèmes et des équipements de commandes de vol sur tous les avions civils et militaires de la société. Aujourd'hui, près de 1000 types d'équipements faisant appel à 60000 composants différents sont réalisés grâce à des moyens industriels performants et à un personnel très qualifié et polyvalent.

L'effectif actuel est de plus de 510 personnes regroupées autour de la fabrication des pièces mécaniques, du montage, de la maintenance des équipements de série ainsi que du centre de formation pour les utilisateurs.

Quelques photos illustrant les pièces qui sont réalisées à Dassault Equipements à l'usine d'Argonay.



- De gérer les activités de gardiennage et de restauration à travers des sociétés de sous-traitances.
- De s'occuper des relations avec les représentants du personnel.
- De s'occuper des autorisations d'accès au téléphone

Ensuite, chaque autre membre du personnel gravite autour du chef du personnel, ils ont une liaison hiérarchique directe avec celui ci.

Nous retrouvons donc :

- Une responsable de l'administration du personnel dont les missions principales sont :
 - Suivre les dossiers individuels (papier et informatique).
 - Gérer les contrats de travail (temps partiel, promotions, embauches, départs, IPECA (Institution Prévoyance des Entreprises de Construction Aéronautique)...).
 - Gérer les effectifs, les réponses aux enquêtes externes, statistiques.
 - S'occuper de la participation, intéressement, PEE (Plan Epargne Entreprise)
 - Faire le correspondant informatique attitré de la fonction Personnel
 - S'occuper du bilan social, de l'égalité professionnelle, des états pour la direction et le C.E.
 - Gérer le parc logement locatif.
- Un gestionnaire de l'administration du personnel dont les missions principales sont :
 - Gérer les candidatures, des stages écoles et des contrats de travail.
 - Gérer des contrats d'intérimaires en relation avec les sociétés de travail temporaire.
 - Organiser des élections (Comité d'établissement - D.P (Délégué du personnel)- CRI (Caisse de Retraite interprofessionnelle) - IPECA - Prud'hommes)
 - Suivre les représentants du personnel (heures de délégation)
 - S'occuper des divers états (effectifs, grèves, heures supplémentaires, main d'œuvre...)
 - S'occuper de la taxe d'apprentissage
 - S'occuper des médailles du travail
 - De réaliser et gérer les badges du personnel Dassault et extérieur.
- Un responsable formation, emploi, communication interne dont les missions principales sont axées sur trois points :

- la maîtrise d'œuvre dans l'élaboration et la réalisation du plan de formation de l'établissement.
 - Participer à l'évolution des organisations et des structures.
 - Gérer de manière anticipée les métiers et les compétences (mobilité, recrutement, apprentissage...)
 - De la communication interne (conseils à la hiérarchie, gestion des moyens, relais local auprès de la DIRCOM (Direction de la communication)...)
- Un gestionnaire de la formation et du logement dont les missions principales sont de :
- Suivre administrativement et financièrement des actions de formation, les divers bilans périodiques, déclaration fiscale.
 - Gérer des prêts 1 % logement avec suivi des dossiers en liaison avec les différents organismes- des bilans périodiques.
 - Participer aux actions de communication.
- Un gestionnaire des ressources humaines qui s'occupe :
- de la gestion de la "maîtrise des Compétences" : Participation à l'élaboration en liaison avec la DRSH (Direction des Relations Sociales et Humaines)
 - de la mise en œuvre dans l'établissement d'une gestion des compétences du personnel
- Une infirmière, qui est sous la directive du médecin du travail et en collaboration avec l'assistante sociale, a pour mission :
- D'accueillir et écouter les salariés
 - La gestion de l'infirmierie
 - D'apporter des soins aux malades
 - La réalisation d'actions de prévention et d'éducation sanitaire.

A ces personnes s'ajoutent le médecin du travail, une assistance sociale mais aussi tout le personnel s'occupant de la restauration et du gardiennage. Elles sont externes au service mais ont une liaison fonctionnelle avec le service des ressources humaines.

3 Problématique du stage

Mon stage consistait à créer et à élaborer, sur une durée de quatre mois, du 5 juin au 28 septembre 2001, le module du service des ressources humaines, sur le site intranet de Dassault

Argonay c'est à dire de transmettre en ligne toutes les informations d'ordre social et humain, existantes ou non sur fichier papier, que recherchent les salariés. Celui ci est destiné, avant tout, au personnel de l'usine. Ma mission première sera que le module des ressources humaines réponde donc à leurs attentes, je vais devoir faire le lien en permanence entre les salariés et la construction informative des pages numériques. La direction veut faire des ressources humaines en ligne le reflet le plus proche des désirs des salariés. Il sera créé sous un site intranet naissant au sein de l'entreprise, grâce au logiciel d'éditeur HTML (Hypertexte Markup Language) : Frontpage 98, sur lequel toutes les autres pages du site d'Argonay ont été construites.

Déjà certains services comme le commerce, l'informatique, la gestion ont leur propre module et le service des ressources humaines veut désormais le sien. L'intranet est une nouvelle forme de communication pour diffuser l'information et l'entreprise Dassault l'a bien compris.

Ma mission va très vite me confronter aux problèmes d'écriture. En effet, est ce qu'un document numérique se construit de la même façon qu'une page manuscrite ? Utilise t- il les mêmes caractéristiques, les mêmes signes ? Par conséquent, est ce que la lecture associée à l'écrit est aussi dissemblable ? Comment me suis je adaptée à ces divergences ? Comment ai je crée mes rubriques pour répondre aux exigences du document numérique ? Quelle sera la réaction du public et de la direction face à l'écriture numérique ? Est ce que celle ci perdure dans le temps à l'image du support papier ?

Nous verrons, tout d'abord, l'avant création, c'est à dire toute la documentation à lire, toute la réflexion à produire avant la mise en place du module des ressources humaines sur intranet. Par la lecture de périodiques sociaux, j'ai pu me renseigner sur l'utilisation de cette nouvelle technologie au service des ressources humaines, dans les autres entreprises, puis j'ai comparé avec l'existant du groupe Dassault. J'ai alors dégagé les avantages pour les salariés et pour ceux de l'usine Dassault. Ensuite, comme l'objectif était de mettre en ligne la majeure partie des attentes des salariés, par conséquent, j'ai demandé leur avis. J'ai donc choisi un échantillon représentatif des employés de Dassault Argonay, et grâce à une méthode bien définie, j'ai pu me faire une idée de ce qu'ils attendaient mais aussi de la manière dont ils utilisaient l'intranet, actuellement.

Puis, j'ai ensuite commencé la création et l'élaboration du site des ressources humaines. J'ai donc trié ces informations pour en dégager les thèmes les plus importants. C'est alors que se posa concrètement le problème d'écriture: modularité, résumé, mise en valeur de

l'information par une présentation et une navigation homogènes. Il a fallu faire des choix pour que l'utilisateur puisse trouver l'information la plus efficacement possible.

Enfin, je me suis interrogée, à long terme, sur ce qu'il faudrait faire pour que le site perdure.

La mise à jour régulière, une interactivité sans cesse grandissante, une remise en cause perpétuelle grâce à des informations clés : l'avis des utilisateurs sur la réalisation du module des ressources humaines, le taux de visite des pages et de la consultation des unités interactives pourraient aider à sa survie.

4 L'avant création

4.1 Immersion dans un domaine inconnu : Les ressources humaines :

4.1.1 Phase de documentation

N'ayant aucune formation dans le domaine, j'ai pris connaissance, par la lecture de périodiques sociaux (il peut exister d'autres sources (presse informatique notamment)), des modules intranet existants, sur les ressources humaines, en entreprise. Deux articles ont attiré mon attention, le premier ¹ traite ce sujet dans les entreprises de manière générale. Le second ² analyse les modules des ressources humaines sur intranet dans 7 grandes sociétés.

Nous pouvons conclure que **la majorité des entreprises voit, dans les ressources humaines sur intranet, qu'un outil de diffusion de l'information**. On trouve sur ces intranets essentiellement les annuaires d'entreprise (70%), des outils pour la formation (59%) ; des données sur le droit social et le droit du travail (51 %), et la mobilité interne (49%).

Très peu d'entreprises se servent ainsi des immenses possibilités offertes par les nouvelles technologies» comme l'interactivité, nous trouvons rarement des sites où il existe un dialogue entre le salarié et le service des ressources humaines. De plus, les informations ciblées, spécifiques aux salariés telle que la gestion des congés et du temps de travail, sont rarement développées et donc «la faculté pour chaque employé d'administrer son dossier est quasiment inexistant ». (Cf. annexe 1).

Argonay n'est pas le premier établissement de Dassault à développer un module des ressources humaines sur intranet, trois autres usines du groupe l'ont fait précédemment : Istres, Saint Cloud et Biarritz. **J'ai donc analysé l'existant puis en comparant avec ce que j'avais lu, j'ai ainsi retrouvé des rubriques à la fois similaires** telles que la formation, le droit du travail comme les modalités de congés, les règles en cas d'accidents du travail, les

¹ LESPEZ, Valérie et DELATTRE, Sarah. Les ressources humaines débarquent sur l'Intranet. *Liaisons sociales*, juin 2001, numéro spécial, p. 83-96.

² GILBERT, Patrick, GILLOT, Claudine et PEAUCILLE, Jean Louis. Y-a-t'il un pilote dans l'Intranet ? *Entreprise et personnel*, décembre 2000, numéro hors série, p.3-40.

conditions de départs à la retraite...mais aussi très **diverses** comme les relations écoles stagiaires, les faits et arguments où des thèmes sociaux, humains sont développés(Cf. annexe 2). Il est difficile de se faire une idée des fonctions exactes du service des ressources humaines, ces limites ne sont pas véritablement définies, connues. C'est pourquoi, **donner la parole aux salariés permettra d'avoir une vision parmi d'autres de ce que pourrait être le service des ressources humaines** et c'est dans cette optique que le module doit être construit.

Enfin, l'**usine Dassault Argonay** veut créer le module des ressources humaines pour répondre à divers besoins :

- Transmettre l'information aux salariés.
- Faciliter la communication interne.
- Apporter de nouvelles façons de travailler, tant au niveau individuel que collectif mais aussi permettre une perspective d'évolution des métiers et du contenu de certains emplois .En effet, le changement technologique risque de modifier le contenu du travail et de ce fait, la demande de qualification.
- Modifier la gestion des ressources humaines, réduisant la part des travaux routiniers au profit des tâches faisant plus amplement appel à la capacité d'adaptation, de décision et de création de chacun, les intranets contribuent à enrichir les missions.
- Accompagner les changements organisationnels que nécessitent la réduction du temps de travail et, dans un registre différent, le partage des responsabilités avec la ligne hiérarchique.

Cependant, **le module des ressources répondra, tout d'abord, à un besoin informatif.** Ainsi, les effets sur l'organisation de ce type d'intranet sont minimales : en raison même de leur finalité, ils tendent à épouser la structure de l'entreprise et à refléter les fonctionnements préexistants. Les effets ne seront visibles qu'à long terme. C'est donc un investissement dans le temps.

4.1.2 Avantages pour les salariés

Bien qu'intranet soit plus complexe à manipuler, plus difficile à créer, il offre cependant, par rapport au document papier de nombreux avantages non négligeables pour les salariés.

Malgré l'existence d'un module des ressources humaines, sur trois autres usines de Dassault, l'information recherchée par le personnel n'y est pas forcément présente car l'angle

d'approche, plutôt théorique pour Saint Cloud, plutôt pratique, pour Biarritz et Istres, proposant des informations spécifiques à leur site n'est pas forcément celui escompté par les salariés d'Argonay. Ils se sentiront plus concernés par la lecture du module car **ils retrouveront des informations pratiques et communicatives propres à leur établissement.**

D'autre part, comme intranet est un outil multimédia, **il peut y avoir une part d'interactivité**, ce qui n'est pas encore très développée actuellement sur les autres sites de Dassault, cela devrait, en partie, répondre aux questions spontanées que se posent les salariés sur les ressources humaines lorsqu'ils n'ont pas trouvé ce qu'ils recherchaient dans le contenu informatif. Actuellement, sans le module des ressources humaines sur intranet, pour rechercher une information, le salarié doit se référer à son supérieur hiérarchique. Celui-ci possède un fichier papier «le manuel de l'encadrement» qui contient toutes les informations sur le droit social et du travail mais qui n'est pas forcément mis à jour régulièrement. Il y a une barrière dans la diffusion de l'information. Intranet est un outil démocratique, demain avec le module des ressources humaines sur intranet, **les salariés devraient gagner en autonomie**, ils pourront par eux-mêmes rechercher l'information désirée, si elle existe. L'objectif, c'est de partager le savoir dans un groupe collectif donné. Avec la montée en puissance de l'information dématérialisée, c'est peu à peu la disparition des imposants classeurs papier difficiles à mettre à jour. Intranet est un outil de communication permettant l'ubiquité, **les salariés devraient pouvoir accéder instantanément, simultanément et rapidement à l'information la plus récente.**

4.1.3 Avantages pour l'usine de Dassault

L'intranet d'Argonay d'aujourd'hui n'est pas très développé, le fait d'élaborer un module des ressources humaines devrait permettre d'encourager le développement de cet outil de communication. Diffuser des informations, pratiques à leur usine, **devraient fidéliser les salariés** de Dassault Argonay mais aussi **mieux faire connaître l'entreprise d'Argonay** aux autres usines Dassault. D'autre part, en adaptant les informations sur les ressources humaines à ce nouveau moyen de communication, c'est aussi une manière de **donner une image moderne, dynamique de l'usine au sein du groupe Dassault**

L'avantage pour l'entreprise, c'est diffuser l'information en temps réel. Le support papier est basé sur une écriture linéaire et figée, il permet difficilement de s'adapter aux informations évolutives, aussitôt retranscrit le document serait déjà périmé. Le support

numérique serait l'outil de communication adéquate car son écriture est tabulaire, évolutive. Il permettrait de mieux franchir les barrières de temps et d'espace, pour diffuser les informations événementielles qui ont par nature une durée de vie plus courte, certaines n'étant intéressantes que si elles sont immédiates. Les informations permanentes ne nécessitent qu'une maintenance réduite. Leurs mises à jour s'effectuent selon une périodicité définie et peu fréquente. A l'inverse, **nous pouvons cependant en attendre une accélération de certains processus de travail par une mise à disposition plus rapide et plus généralisée d'informations distinctes ainsi que par des liens organisés entre ces divers processus et informations.** " Les rapports humains, débarrassés de la domination et de la contrainte, sont désormais fondés sur la confiance et le dialogue "³. "Elle a désormais une finalité humaine essentielle : l'épanouissement de son personnel "⁴

Enfin, bien que « les ressources humaines restent un coût et non une fonction à optimiser »⁵, les directions ressources humaines sont traditionnellement peu amenées à s'interroger sur le retour sur investissement. L'intranet permettra cependant **de limiter les coûts de fonctionnement du service** des ressources humaines en réduisant les frais de télécopie / photocopie et envois postaux. C'est **aussi une réduction du coût de développement et d'exploitation informatique**, toutes les informations sont concentrées dans le réseau. Les efforts de retranscription des données provenant de documents papier seront de moins en moins importants .

Grâce à l'interactivité d'intranet, **l'entreprise tentera d'être plus à l'écoute de ces salariés** et donc certainement d'être plus réactive à leurs demandes. De surcroît, cela les aidera à percevoir plus globalement les attentes du personnel. Sans ce moyen de communication, cela demanderait davantage de temps car il faudrait répondre individuellement aux attentes de chaque salarié, voir répéter plusieurs fois les mêmes informations.

Avant la réalisation du module des ressources humaines, il faudrait d'abord connaître les attentes du personnel à ce sujet car il est avant tout créer pour les salariés de Dassault Argonay.

³ LE GOFF, Jean-Pierre. *Le mythe de l'entreprise*. Paris : éditions La Découverte, 1992. ISBN : 2-7071-2166-5.

⁴ ARCHIER, Georges, ELISSALT, Olivier, SETTON, Alain. *Mobiliser pour réussir*. Paris; éditions du seuil, 1989, p.198.

⁵ Ibid. p;12

4.2 *L'avis du personnel est primordial*

4.2.1 Les objectifs des questionnaires

Le module des ressources humaines va être construit, avant tout, pour les salariés de Dassault Argonay. Avant de commencer sa réalisation, **ma mission première est de collecter les attentes du personnel** pour tenter d'élaborer un site à leur image..., pour développer "un sentiment d'appartenance.. L'adhésion des salariés à ces valeurs, ici, le développement du module des ressources humaines sur intranet, pourra d'autant mieux s'effectuer que ceux ci pourront reconnaître dans la culture d'entreprise des éléments qui leur sont propres"⁶. Pourtant, d'après un article, cette démarche est loin de se généraliser : « Seul 40% des entreprises ont consulté les futurs utilisateurs »⁷. Intranet est un outil démocratique, il est donc normal que les salariés participent à tous les projets le concernant.

D'autre part, il s'agit de ruiner les représentations sociales préétablies, le concepteur peut croire que telle ou telle rubrique va forcément intéresser les salariés alors que ce n'est pas forcément le reflet de la réalité. **L'image que se fait le concepteur des ressources humaines en ligne n'est pas forcément celle dont voudraient les salariés.** Ils sont plus à même de dire ce qui pourrait les aider dans le cadre de leur travail ou dans leur vie personnelle.

4.2.2 Le profil de l'interlocuteur :

Pour collecter efficacement les informations, j'ai donc du choisir un échantillon représentatif des 502 personnes travaillant à Dassault Argonay. Le profil de mon usager est entre autre un salarié, ayant à sa charge du personnel, comme **les responsables de service**, car ceux ci ont un lien direct avec les membres de leur équipe et peuvent se poser en intermédiaire des ressources humaines pour suggérer leurs attentes. Je me suis aussi entretenue **avec des secrétaires** aux fonctions diverses (direction, maintenance...), elles sont généralement au contact de nombreuses personnes de l'usine. De plus, elles s'occupent de tâches administratives qui pourraient éventuellement être allégées par le développement du module des ressources humaines sur intranet. Par exemple, elles pourraient être déchargées de la gestion et de la réception de formulaires en rendant ces derniers accessibles sur intranet, ce qui réduirait ainsi les délais de traitement. Enfin, j'ai aussi interrogé **des salariés au hasard**

⁶ Ibid, p.15

⁷ Ibid, p.12

de mes rencontres qui m'ont aussi proposés une ou plusieurs idées. Statistiquement, l'âge de mes interlocuteurs varia entre **35 et 58 ans**. Un âge qui n'est pas anodin car il représente la majeure partie des salariés de Dassault Argonay.

Dans mes enquêtes, j'ai essayé de questionner au moins une personne de chaque service présent dans l'établissement afin de connaître l'ensemble des préoccupations propres à telle ou telle activité. **J'ai obtenu les attentes de 21 personnes. La durée des entretiens a varié de 15 minutes à 1 heure 45.** Certaines personnes n'étaient pas très à l'aise avec ce nouveau moyen de communication alors que d'autres étaient passionnées par le sujet. Nous sentions une volonté de changer les choses, de faire avancer la communication grâce à cet outil.

4.2.3 Méthode utilisée

Cela dit, avant de commencer mes entretiens, j'ai utilisé une méthode réfléchie afin de pouvoir me faire une idée du degré d'utilisation d'intranet, notamment de la messagerie interne. **Pour obtenir un rendez-vous avec mes interlocuteurs, je leur ai envoyé, tout d'abord, un message électronique** dans lequel je me présentais, leur expliquais ma mission et donc le sujet de conversation qui serait abordé pendant l'entretien. Pour moi cette méthode avait aussi un autre avantage, cela leur permettait de réfléchir sur le sujet de l'enquête et de prendre l'avis de leur équipe. Pour me contacter, je leur laissais toujours mes coordonnées électroniques et téléphoniques et si au bout d'une semaine, **je n'avais pas de réponses de leur part, je les relançais par téléphone.**

En ce qui concerne le cadre spatio-temporel, pour ne pas déranger ou influencer les interlocuteurs dans leurs réponses, **le lieu de rencontre fut toujours leur bureau.** Cela me permettait aussi pendant l'entretien, de les observer pour voir la facilité avec laquelle il manipulait l'outil intranet. C'est un moyen en plus de différencier le subjectif du langage de l'objectivité de la manipulation de l'intranet. Cela me permettait de faire la différence entre les éléments de vérité et l'image que les salariés voulaient me montrer pour se valoriser. Enfin **je leur laissais aussi choisir la plage horaire** qui les arrangeait le mieux. En général, c'était le matin vers 9 heures ou en fin d'après midi vers 16 heures. Les entretiens furent semi-directifs, je posais des questions, je m'adaptais aux réponses des usagers, je collectais leurs propres attentes en essayant de ne jamais influencer l'interlocuteur. Au préalable, **je commençais par deux questions de mise en confiance** et d'entrée en matière pour définir le

profil de mon interlocuteur. Cela me permettait de juger au premier abord de son utilisation régulière ou non d'intranet et si c'était le cas, quels services il avait l'habitude de consulter.

Ensuite, j'abordais la question principale de mes entretiens. Je voulais savoir les thèmes en rapport ou non avec les ressources humaines qu'ils aimeraient voir développer sur intranet, à but professionnel ou personnel. Les résultats ont été plus ou moins exhaustifs selon la préparation ou non des réponses à ma requête, initialement transmise sur intranet. Pour ceux qui avaient préparé, des réponses plus structurées, plus réfléchies m'ont été données, sinon, l'entretien avait tendance à dériver. Quelquefois, des enquêtes de trente minutes étaient plus bénéfiques que ceux d'une heure où je consacrais mon temps à faire revenir mon interlocuteur, par des questions concrètes, au but de notre rencontre.

Enfin, **si des sujets non clairs liés aux ressources humaines n'avaient pas été mentionnés dans l'entretien, j'abordais cette question subsidiaire.** J'avais déjà l'idée de quelques rubriques permettant de mieux communiquer certains thèmes.

Nous verrons dans le troisième volet, ce qu'il est ressorti de ces enquêtes.

4.3 Les résultats escomptés

4.3.1 Bilan de l'enquête

Ces enquêtes furent l'occasion de collecter une quantité très importante et très diverse d'informations. J'ai obtenu 62 attentes lors de mes 21 entretiens (Cf. annexe3). **Les résultats des réponses furent surtout des attentes à caractère professionnel** propres à leur service, permettant un gain de temps dans leur travail, notamment dans les formalités administratives, la mise en ligne des très nombreux formulaires existants (attente numéro 12), le planning des absences des salariés pour l'usine (attente numéro 6). Enfin, pour la minorité, des demandes à caractère personnel furent faites mais restant dans le cadre des activités de Dassault comme les événements aéronautiques ou bien des informations pouvant améliorer leurs connaissances générales (attentes numéro 27, 38, 39). D'autre part, les salariés aimeraient, en plus des informations à caractère permanent, **la mise en place d'informations événementielles** sur l'intranet comme les visites ou les déplacements de la semaine (attentes 8 et 9), les nouveaux arrivés (attente 17)...

La diversité des informations reçues est compréhensible, en raison des différentes fonctions de mes interlocuteurs et des nombreuses activités constituant le service des ressources humaines. De plus l'intranet d'Argonay est très peu développé, et les personnes ont été très heureuses qu'on leur demande leur avis et la plupart y ont participé activement. "l'important est que chacun puisse y retrouver une partie de ce qui lui appartient et s'identifier ainsi plus fortement à la communauté entreprise "8

En ce qui concerne les attentes fonctionnelles, la consultation de l'intranet et notamment la connexion au site du module des ressources humaines, par les salariés, dépendra en grande partie de **la mise à jour régulière du site intranet**, (attente numéro 31).

Si l'intranet d'aujourd'hui comporte des rubriques aux titres plutôt évasifs, par exemple celle de la page d'accueil intitulée "Les personnels" (cf. Annexe 4), il est difficile de savoir véritablement quelles informations se cachent derrière ce nom. **Ils réclament donc des rubriques dans les ressources humaines aux noms plus explicites** (attentes numéro 30) leur permettant de rechercher rapidement l'information dont ils ont besoin.

Enfin, il a régulièrement été demandé une normalisation (attente numéro 35) dans l'élaboration des pages. En effet, actuellement, l'utilisateur ne sait plus où il doit cliquer. Un mot est souligné signalant que c'est un lien hypertexte pour aller vers une autre page ou bien souligné pour mettre en relief une information. L'utilisateur est perdu, le guidage fait défaut.

Enfin, **ils attendent aussi une présentation plus conviviale, plus ludique et plus ergonomique** de l'existant (attente numéro 14), intranet ne doit pas être une recopie d'une feuille de papier, il doit posséder sa propre identité visuelle.

4.3.2 Tri informationnel

Cependant face à l'ampleur des réponses il a fallu faire un tri. Techniquement, il aurait été impossible de tout garder. Premièrement, **il a fallu omettre les informations non propres aux ressources humaines**, (cf. annexe 5). Il ne reste alors plus que 36 demandes sur 62. Deuxièmement, **nous avons analysé ce qui était techniquement faisable**, par exemple,

certaines personnes auraient voulu connaître en temps réel leurs situations personnelles (congés, RTT...), (attente numéro 10). Mais cela n'était pas réalisable pendant la durée de mon stage, par conséquent, le contenu du futur module des ressources humaines sera dans un premier temps informatif. De plus, il fut réellement difficile de trouver des attentes récurrentes, le recrutement fut le seul thème qui revint dans dix des entretiens réalisés. Cependant, ce fut tout de même un bon indice pour connaître les informations les plus demandées.

4.3.3 Une certaine représentation des salariés

Par ma méthode utilisée pour obtenir mes rendez-vous, j'ai pu me rendre compte de la manière dont mes interlocuteurs se servaient d'intranet au travers de la messagerie interne .

4.3.3.1 Statistiques auprès de 21 salariés de Dassault Argonay	
Réactions suite au message intranet :	Nombre de personnes
Réponses reçues par messagerie électronique	1
Réponses reçues par téléphone	2
Pas de réponse malgré la lecture du message	7
N'ont pas consulté le message	2
Personnes n'ayant pas reçu de message :	Nombre de personnes
Prise de rendez-vous par contact direct	9

Statistiques auprès des 12 salariés de Dassault Argonay à qui j'avais envoyé un message électronique	
Ils avaient réfléchi à la question ouverte	5
Ils n'avaient pas réfléchi	7

Ma démarche de collecte d'informations par l'intermédiaire de la messagerie électronique fut un échec. Seulement une personne m'a fait part de ces attentes par ce moyen de

⁸ Ibid. p.15.

communication et deux autres par téléphone. D'autre part, la présentation de l'objectif de l'entretien tout d'abord par messagerie électronique puis par téléphone donna des résultats mitigés. 5 personnes sur 12 avaient déjà réfléchi aux thèmes qu'ils auraient aimé voir apparaître dans le module des ressources humaines sur intranet. Cela a permis de réaliser des entretiens très efficaces.

J'ai pu me rendre compte que le personnel n'était pas très familier avec l'intranet. Le rapport avec ce support de communication est encore difficile. Cela peut être dû à plusieurs raisons :

- Premièrement, la majorité préfère le contact humain ou le téléphone à celui d'une communication virtuelle au travers de la messagerie électronique. Cependant, celle-ci est une des trois fonctions (avec la revue de presse, l'annuaire) que les salariés déclarent lire mais sans véritablement l'utiliser.
- La manière de lire un document numérique est différente de la lecture d'un document papier. Il existe bien un problème d'écriture. Ils utilisent la messagerie de manière passive, ils la lisent, prennent connaissance des informations mais ne s'en servent pas comme un moyen de communication interactif.
- La moyenne d'âge des salariés est plutôt élevée et n'ont pas été habitués à l'utilisation d'un ordinateur ou y ont été sans véritablement avoir eu de formation.
- D'autre part, l'intranet d'Argonay est récent et encore peu développé. Il est rarement mis à jour et son utilisation est jugée difficile d'accès. Les salariés ne savent pas où trouver l'information quand elle existe ou quoi chercher, le rapport au temps est trop élevé.

Mais malgré cette non-utilisation, **ils ne sont pas hostiles à l'intranet**, ils ont envie pour la majorité d'apprendre à se servir de cet outil. De plus, sachant que le module des ressources humaines sera conçu afin de répondre à leurs attentes, ils devraient y trouver un intérêt, cela les encouragera encore plus à utiliser ce moyen de communication.

En prenant en compte les difficultés des salariés de Dassault Argonay à utiliser l'intranet, leurs attentes concernant l'élaboration du module des ressources humaines, je suis arrivée à une conclusion toute simple, celle de construire des rubriques aux titres très évocateurs, très explicites, aux contenus pertinents et utiles mais aussi de navigation plutôt simple avec un

guidage omniprésent afin que même l'utilisateur novice puisse trouver facilement l'information recherchée.

5 Création et élaboration du module des ressources humaines sur intranet

5.1 Création des rubriques

5.1.1 Classement des thèmes

A partir de la liste des attentes des salariés concernant le module des ressources humaines, **j'ai identifié les sujets clés**, c'est à dire ceux qui ont été demandés le plus souvent par les salariés (cf. annexe 6). Sur les 18 demandes, 14 ont été insérées dans les rubriques ce qui représentent 80 % des demandes enregistrées. La direction n'a émis aucune réticence à diffuser ces informations, aucun problème de sensibilité n'a été visiblement détecté. J'ai essayé de les classer au sein de rubriques, c'est à dire d'unités textuelles primaires aux titres significatifs pour l'utilisateur, lui permettant ainsi de trouver facilement les éléments d'information recherchée. Ce fut une étape très difficile. Quand je classe et que j'indexe, j'utilise un langage. Est-ce que les mots clés que j'emploie ne sont pas trop compliqués ? Est-ce qu'ils synthétisent au mieux les informations ? Je dois faire un compromis entre le collectif et l'individuel. Il faut que j'utilise un vocabulaire connu de tout le monde.

La page d'accueil du site comportera donc 12 entrées dont quatre regroupent plusieurs thèmes liés : informations pratiques, revenu / intéressement / carrière, recrutement / mobilité, congés et RTT et sept développent un thème unique : l'avant propos, organisation du service RH, logement, formation, relation écoles stagiaires, les compétences, bilan social Argonay.

Enfin, **une rubrique que je classerais à part : » les news »** puisqu'elle mentionne toutes les nouvelles informations événementielles ou permanentes des différentes rubriques constituant le site.

Ces rubriques correspondent bien à la volonté de communiquer, c'est tout d'abord un intranet d'information. Dans chacune de ces unités, nous retrouverons essentiellement des documents de nature textuelle, quelques graphiques (voir PEE⁹ dans revenus intéressement carrière) et des tableaux de données type Excel. Il n'y a pas de documents multimédia, produisant du son, de l'image ou de la vidéo. Les salariés ainsi que la direction ne m'ont pas fait part de cette attente.

⁹ Plan Epargne Entreprise

5.1.2 Choix dans la précision du contenu

Une fois le classement des thèmes au sein des rubriques réalisé, il faut s'intéresser à la précision du contenu des rubriques. Là se pose un problème d'écriture, il faut résumer en un mot, une phrase ce qu'à l'oral, nous développerions en plusieurs lignes. Et pour éviter de détourner l'utilisateur de ce qu'il cherche, **j'ai choisi de ne pas créer plus de trois degrés de précision de l'information** pour chaque rubrique. Par exemple, de la page d'accueil, nous accédons à la rubrique logement puis à la sous rubrique intitulée aides au logement, puis à la sous sous rubrique aides à la location où sont développée le 1% locatif, le locapass.(Cf. annexe 7). En effet, il ne faut pas oublier que nous sommes en entreprise et que le temps représente un coût, donc l'utilisateur doit trouver le plus rapidement possible l'information qu'il recherche. « Il faut alléger la charge cognitive de la mémoire à court terme de l'utilisateur. »¹⁰ De plus, si le site comporte trop de niveaux, l'intranaute ne fera que sauter de pages en pages et finira par se trouver perdu dans le labyrinthe de l'information. C'est donc une raison de privilégier le qualitatif au quantitatif.

Enfin, dans le degré de précision, il faut structurer l'information selon une logique reconnaissable

5.1.3 Structuration logique des informations

Il est, en effet, très important de créer une logique, une structuration des informations contenues dans les rubriques. Cela va jouer le rôle de guide. La direction, pour essayer de construire un module des ressources humaines qui soit le plus exhaustif possible, a voulu diffuser des types d'informations variés. **Dans cet ordre, du plus général, au plus précis nous avons les informations théoriques, les informations pratiques spécifiques à Argonay, et enfin de la communication pure** sur le sujet développé. Par exemple, dans la rubrique recrutement / mobilité, nous avons les sous thèmes : cas de recours aux CDD (contrats à durée déterminées), intérim, les clauses de contrat de travail, les procédures de mobilité, déplacement qui sont les informations théoriques. Par contre, la procédure de recrutement adoptée à Argonay, le bilan emploi établissement, les postes internes à Argonay sont des informations pratiques. Enfin, sous la rubrique contact c'est à dire savoir à qui faut il

¹⁰ SCHNEIDERMAN, B. *Reflections on authoring, editing and managing hypertext*. E. Barrett edition, p 115-131.

s'adresser au sujet du recrutement / mobilité, l'actualité sur les recrutements en cours, les nouveaux embauchés sont de la communication pure... (cf. annexe7). Ce sont des questions que tout le monde se pose, cela permettra ainsi de faciliter l'échange, la communication interne, nous retrouvons un des besoins réclamé par la direction. L'information est indissociable de la communication entre les personnes.

Il existe cependant certaines exceptions dans la manière de ranger les données. Certaines rubriques ne comportent pas d'informations théoriques, comme le bilan social et les compétences (cf. annexe 7), car leur contenu ne se prête pas à ce type d'information. Ceux d'ordres générales concernant l'ensemble du groupe sont gérées par la DRS¹¹ et ne sont donc pas à la charge de Dassault Argonay. De surcroît, certaines informations ont déjà été développées sur d'autres sites intranet de Dassault, pour éviter de faire des redondances, j'ai choisi de faire un lien externe vers ces pages. Il s'agit pour la direction de mieux fédérer l'ensemble des informations contenues sur les sites des ressources humaines.

Cependant, quand cette logique n'était pas possible pour une rubrique, **j'ai aussi du choisir une autre méthode structurelle**. Par exemple, les numéros utiles sous la rubrique informations pratiques, sont rangés par ordre d'importance. Les numéros vitaux, comme les urgences, sont en premier et en couleur pour attirer le regard de l'interlocuteur ou / et par ordre alphabétique pour le restant des données.

Ces rubriques s'insèrent dans un cadre de présentation et de navigation bien spécifique. Il est surtout important de proposer, pour un public qui n'est pas séduit d'avance, un contenu lisible à l'écran et avec une présentation agréable et homogène.

5.2 Une présentation et une navigation homogènes

Je n'ai pas pu créer complètement une manière de naviguer et de présenter les pages car il existait déjà un modèle commun à tous les sites : « **la charte intranet Dassault-Aviation** ».

Les objectifs de cette charte, d'après ces concepteurs, sont multiples, elle permet notamment de "faciliter la navigation en proposant des principes de composition, de navigation et de

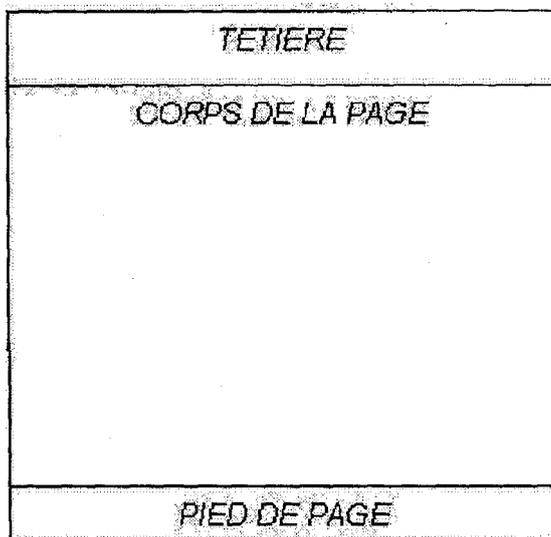
¹¹ Direction Relations Sociales et Humaines.

repérage commun à l'ensemble des sites. D'autre part, elle facilite et accélère le travail du concepteur." ¹²

5.2.1 Un modèle de présentation à reproduire

En ce qui concerne la structuration graphique, **la charte intranet impose une largeur de page** de 600 pixels qui s'apparente au format A4 des documents Bureautiques traditionnels. De plus, il est recommandé de centrer l'ensemble de la page pour un meilleur équilibre. **Le cadre général de celle ci est constitué de trois zones principales** : la tête, le corps de page et enfin le pied de page.

La structure générale de la page



La tête fonctionne à la manière d'un accueil sous une forme compacte où nous y trouvons l'ensemble des rubriques de premier niveau : accueil, fonctions, galerie, annuaire, informations générales, autres liens (Cf. tête Dassault équipements). Cette fonctionnalité permet de toujours présenter un document dans un univers sémantique clair : outre le confort apporté par la possibilité de naviguer transversalement sans qu'il soit nécessaire de retourner à l'accueil, elle permet de situer la page visitée par rapport à l'ensemble du site qui la contient. Cette notion de repérage est essentielle pour la compréhension des informations distribuées. Les rubriques sont présentées sous forme textuelle sur des rectangles simples. La couleur de la barre des rubriques est choisie en

¹² Dassault-Aviation. *La charte Intranet*. Chapitre 2

harmonie avec la direction graphique du site c'est à dire bleu pour Dassault équipements. Le retour à l'accueil est une rubrique à part, qui est située à l'extrême gauche de la barre. Les fonctions aide, recherche plein texte, plan du site ne sont que des outils de navigation, ils ne proposent pas de contenu à proprement parler. Elles sont accessibles en permanence sur les filets situés à droite de la tête. Dans un esprit de simplicité, elles sont représentées de manière textuelle.

Tête Dassault Equipement :



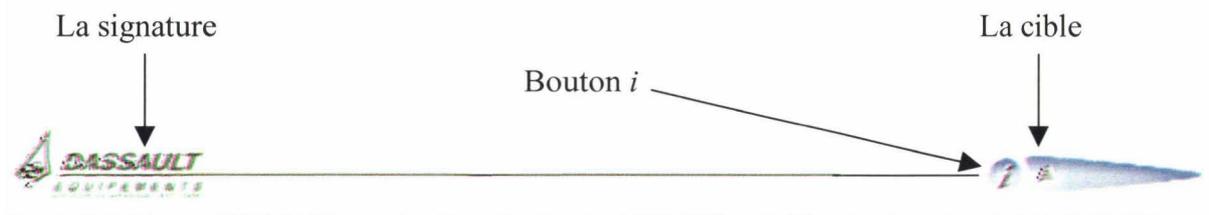
En dessous de cette tête, il est recommandé de mettre dans toutes les pages un repérage intitulé vous êtes ici sous la forme :

Vous êtes ici : Les RH

Le séparateur permet de séparer la tête du corps de page.

Enfin, le pied de page est situé en bas de toutes les pages. Il assure trois fonctions essentielles : la signature par le logo Dassault équipements qui permet d'asseoir la validité du document, l'accès à la fiche documentaire (bouton i) de la page courante et une cible permettant de retourner dans la partie haute de la page où sont concentrés les liens de navigation.

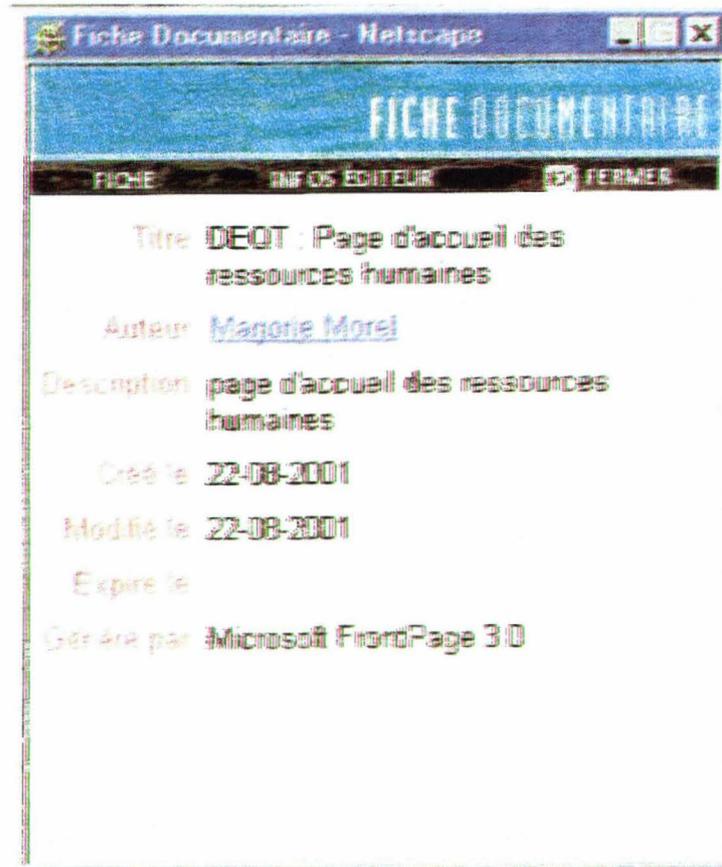
Le pied de page



La fiche documentaire est un élément essentiel pour asseoir la qualité des publications intranet, elle visualise les informations qui établissent l'origine et la validité du document consulté. Elle est proposée sous forme de fenêtre déportée et rassemble les informations suivantes, le titre du document, le contexte (rubrique, sous rubrique), la date de création, la date de dernière mise à jour, l'auteur et éventuellement son email - suivi de l'identité à laquelle

il appartient, un résumé sous forme de mots clés pour renforcer la pertinence de la recherche plein texte, la date de péremption.

Fiche documentaire :



5.2.2 Des règles de navigation à suivre

En ce qui concerne la navigation, la présente charte s'appuie **sur le principe du repérage permanent** : l'utilisateur sait à tout moment où il se situe. La navigation est concentrée en haut de page. Ceci permet de disposer de l'ensemble des possibilités dans un espace restreint. La navigation s'appuie également sur la présence de fonctions invariantes comme le retour à l'accueil du site, l'accès à la fiche documentaire, le retour en haut de page.

Il existe une navigation hiérarchique, la navigation ascendante s'effectue au moyen des liens situés dans le repérage «vous êtes ici <> [Les RH](#) > Congés et RTT. En cliquant sur RH, nous retournons à la page d'accueil RH. Ainsi, le retour à l'accueil, c'est à dire à la racine de l'arbre, est accessible de manière permanente sur le bandeau des rubriques.

La navigation latérale existe de facto entre les rubriques de premier niveau : c'est la barre des rubriques qui remplit cet office. Par exemple, il est possible de passer directement de la rubrique galerie à la rubrique annuaire.

La navigation transversale est libre. La charte ne précise pas de forme ni d'emplacement particulier pour ces liens. Elle rassemble l'ensemble des liens hypertexte entre des pages qui ne sont pas liées par un lien hiérarchique ou latéral. Ces liens pointent vers des ressources situées à l'intérieur du site d'origine ou à l'extérieur.

Les liens internes sont des liens pointant vers des ancres situées au sein d'une page. Cette fonctionnalité est très utile pour naviguer au sein de pages longues qui sont, par ailleurs, plus faciles à mettre au point. Elles s'accompagnent, à chaque fois, de retour en haut de page. En effet, pour pouvoir naviguer, l'utilisateur doit pouvoir remonter. L'hypertexte est une technique, un moyen de navigation très proche des mécanismes de la pensée et de la nature humaine. Elle doit être utilisée par l'utilisateur de la manière la plus naturelle, la plus intuitive. Cette lecture tabulaire du contenu symbolise la liberté de l'utilisateur d'accéder à des données visuelles dans l'ordre qu'il choisit, en cernant d'emblée, les sections qui l'intéressent. « Cette caractéristique situe l'hypertexte dans une pragmatique de l'interactivité »¹³ Cela s'oppose à la linéarité, synonyme d'autorité et de contrainte. La charge de travail de l'utilisateur est ainsi minime, il lui suffit de cliquer sur un lien pour obtenir une information ou bien d'utiliser la barre de navigation en haut de la page pour visualiser d'un seul coup d'œil les fonctions disponibles.

5.2.3 Mes choix de présentation et de navigation

Cependant, au sein du corps de page, la présentation et la navigation sont à la liberté du concepteur et j'ai donc pu faire des choix de présentation en accord avec l'homogénéité de la charte intranet. La mise en page est très importante car c'est une forme d'énonciation. Tout d'abord, **j'ai utilisé des repères récurrents sur chaque page** afin de mieux guider l'utilisateur comme le compteur d'accès et la date de mise à jour. Ils permettent de connaître le taux de fréquentation de la page et sa date de réactualisation. Ils se situent toujours au même endroit, en haut à droite, pour ne pas perturber l'utilisateur et pour les mettre en valeur au vue de leur importance. Sous chaque rubrique, nous retrouvons deux thèmes récurrents :

- ¹³ VANDENDORPE, Christian. *Du papyrus à l'hypertexte, essai sur la mutation du texte et de la lecture.* Cahors : Edition la découverte, novembre 1999. ISBN 2 -7070-3135-0

actualités et contact, leurs représentations ressemblent à celle du titre à l'exception faite qu'elles clignotent pour attirer l'utilisateur. De plus, ces rubriques renvoient toujours à une page modèle. : rubrique actualités (Cf. annexe 8) et une rubrique contact. (Cf. annexe 9) En outre, **j'ai essayé de mettre en place des repères typographiques** homogènes fournissant à l'utilisateur des moyens rapides de catégoriser les éléments qu'il est en train de lire. La couleur du titre, par exemple, est différente pour chaque rubrique. Il est de taille 14, en caractère gras dans la police Times New Roman. **La couleur joue ici un rôle de guidage**, par exemple, toutes les pages dont le titre est en violet font partie des informations pratiques. Le texte dans le corps de page est généralement en bleu foncé, en caractère gras, en police Times New Roman et de taille 12. Cependant, quelquefois pour mettre en valeur certaines informations, j'utilise la couleur du titre. Je n'utilise jamais plus de trois couleurs, non agressives, pour garder une plus grande cohérence.

Pour une meilleure normalisation, **les mots soulignés ne sont que des liens hypertexte**. Par mes observations, j'ai remarqué que les informations soulignées pour les mettre en valeur et les liens hypertexte naturellement soulignés avaient tendance à déstabiliser l'utilisateur.

Pour une meilleure lisibilité, **toutes les informations, dans la mesure du possible, sont contenues dans la limite de la page écran**. Ce choix de présentation permet à l'utilisateur d'avoir une meilleure qualité de lecture. Dans le cas où les informations ne pourraient pas être synthétisées sur une seule page écran, j'ai alors choisi de les fragmenter en les rendant accessibles à l'aide de liens internes ou externes. L'accès à la connaissance se structure en fragments. Chaque partie complètement autonome s'intègre alors dans une page écran. Les liens hypertexte permettent d'associer des écrans par des liens. « Il est vrai que l'intranet se révèle plus inconfortable que le papier lorsqu'il s'agit de lire un texte »¹⁴. En résumé, la navigation et la présentation sont vitales, Umberto ECO¹⁵ parle «d'anticipation cruciale», il faut imaginer la manière dont le lecteur va naviguer. Il faut essayer de le guider encore plus que ce que nous faisons dans un document papier.

¹⁴ GERMAIN, Michel. *Intranet, management et organisation. Personnel*, août- septembre 1999, n° 402, p.55-58.

¹⁵ ECO, Umberto. *Lector in fabula ou la coopération interprétative dans les textes narratifs*. Paris : édition Grasset, 1985. ISBN : 2-253-04879-8.

5.3 Rôle des signes dans la perception des informations

Sur intranet, j'utilise de nombreux signes, aux fonctions diverses, propres ou pas à cet outil de communication. Certains ne sont que des signes de présentation qui sont là pour égayer la lecture, d'autres sont des signes de guidage qui permettent d'éviter que l'utilisateur soit laissé à l'abandon et enfin, j'utilise des signes d'influence qui emmènent vers des informations jugées essentielles par le concepteur.. Ces signes sont visibles mais l'utilisateur ne se rend pas forcément compte du rôle que jouent ceux ci dans la perception de l'information. Ils les utilisent inconsciemment, j'ai voulu que l'utilisateur ait l'impression d'être en totale liberté.

5.3.1 Les signes de présentation

Tout d'abord, mes images sont des signes iconiques jouant un rôle important dans la présentation. La partie visuelle dans les documents numériques est de plus en plus importante, pour compenser l'immatérialité du texte qui défile à l'écran. Leur présence permet une alliance complémentaire de signes scripto - iconiques (Daniel JACOBI), c'est à dire l'alliance du texte et de l'image pour rompre avec la monotonie de l'écriture. La redondance de l'information présentée sous forme iconique et textuelle est une des caractéristiques du document numérique contrairement au document papier.

L'utilisateur a la liberté d'imaginer ce qu'il veut derrière le signe iconique. Cependant, implicitement, la présence du signe textuel à coté réduit la polysémie. Il oriente ainsi la compréhension. Le langage parlé a donc une fonction de contrôle et de répression sur l'image. De plus, certains de ces signes iconiques sont des GIF animés, cela permet de donner au site du mouvement, un côté multimédia qui le différencie de l'ouvrage papier figé. Ainsi, l'éveil de l'utilisateur est toujours sollicité. Par ce simple ajout, cela m'a permis de donner au site un côté plus convivial, plus ludique. Ces images ne jouent donc aucun rôle dans la navigation.

D'autre part, il n'y a pas de coût cognitif demandé à l'utilisateur car ce sont des illustrations simples et très significatives.

L'image a un véritable rôle à jouer dans la transmission de la connaissance, car elle permet l'analogie avec la perception réelle, une similitude avec le monde représenté. D'après Charles Sanders PIERCE, auteur de la théorie du signe. " Un signe ou representamen est quelque chose qui est là pour quelqu'un... Il s'adresse à quelqu'un, c'est à dire crée dans l'esprit de cette personne un signe équivalent ou éventuellement un signe plus développé. Ce signe qu'il

créée, je l'appelle interprétant du premier signe. Le signe est là pour cet objet... comme référence à une sorte d'idée, que j'ai parfois appelé la base du representamen." ¹⁶..

Ici, le clipart serait parmi la multitude de signes, une icône c'est à dire un signe qui se réfère de manière non causale à l'objet qu'il dénote.

D'autre part, en plus des images, **j'ai utilisé de la couleur pour passer de l'information** dans un cadre plus attrayant, moins formel. Cependant, tous les signes que j'ai choisis ne sont pas si anodins qu'ils n'y paraissent. Ils vont permettre tout au long de la progression de l'utilisateur de capter son attention, de faciliter sa compréhension, d'éviter qu'il s'ennuie mais ils vont aussi permettre un meilleur repérage de l'information : le guidage implicite.

5.3.2 Les signes de guidage

Il existe aussi les signes de guidage, les liens hypertexte en font partie. Ils permettent à la fois de guider, de préciser, d'interpeller l'utilisateur implicitement. L'utilisateur va avoir envie de cliquer dessus pour voir l'information qui se cache derrière un mot qui l'interpelle. Le lecteur participe à la création du contenu de sa lecture. Il y a une invitation à aller plus loin. Le lecteur de l'hypertexte s'approprie une partie du rôle auparavant dévolu à l'auteur : « il est devenu l'énonciateur des rapports de lecture entre les différentes parties du texte. » ¹⁷

Au sein du site, **j'ai utilisé trois types de liens hypertexte** :

- Il y a ceux qui permettront d'avoir une information plus détaillée en cliquant sur un mot clé, ils ont pour signification «ceci est un détail de cela ».
- Ceux qui vont emmener l'utilisateur sur la bonne page du site contenant les informations qu'il recherche, ce sont les liens externes.
- Enfin, il y a ceux qui vont guider l'utilisateur au sein même de la page grâce à des ancres, ce sont en fait des liens internes.

Les signes vecteurs comme les cadres, les flèches ont aussi un rôle de guidage. Ils ne participent ni du référent, ni du symbolique mais dans la volonté de communiquer. Ce sont des signes qu'on a tendance à oublier mais qui pourtant jouent un rôle très important dans la lecture. Le rôle des cadres comme les tableaux, les formes automatiques de Word focalisent l'attention vers le dedans. Ils ont une fonction indéxicale. Je les ai utilisés pour mettre en valeur les informations. Implicitement, ces signes orientent l'attention de l'utilisateur. Ils ont

¹⁶ PIERCE, Charles Sanders. *Ecrits sur le signe*. Paris : Editions du seuil, 1978.ISBN : 20 200 50137.

¹⁷ Ibid. p .28

une fonction relative, ils permettent une relation à la fois entre le dehors et le dedans et des cadres différents. Nous pouvons nous demander pourquoi le regard est implicitement attiré vers l'englobant. C'est, en fait, un invariant anthropologique, l'homme a une focalisation naturelle vers le dedans, c'est le fonctionnement de notre système visuel. Nous allons de l'englobant vers l'englobé, c'est à dire du centre vers l'extérieur.

Comme les cadres, ce sont des signes vecteurs que l'homme utilise intuitivement et c'est pourquoi ils n'attirent pas l'attention en eux-mêmes. Sperber parle de signes ostensifs, c'est à dire un moyen de communiquer avec le lecteur. Produit de long temps d'acquis culturel, ils organisent notre pensée, hiérarchisent l'information sans en être conscient. Il attire notre œil vers un certain point.

5.3.3 Les signes d'influence

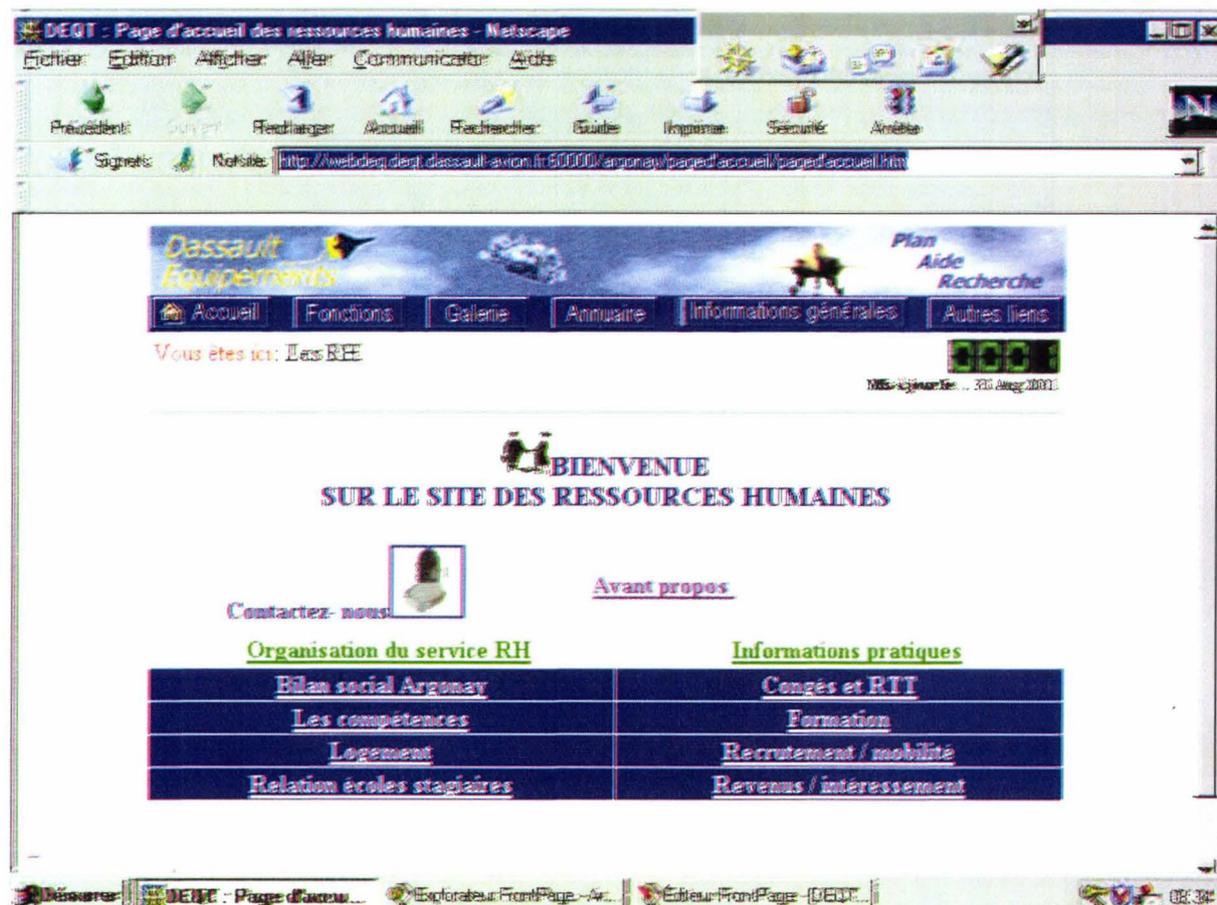
Enfin, j'ai aussi utilisé des signes d'influence c'est à dire des signes implicites associés à la mise en page. Ceux ci sont obligatoires pour orienter directement l'utilisateur vers les informations que j'ai jugé importante. En effet, il n'y a pas de possibilité de hiérarchie, comme nous pourrions le trouver dans un document papier, l'utilisateur navigue parmi les sujets variés sans tenir compte de l'ordre dans lequel ils ont été rangés. Il faut donc forcer l'attention de l'utilisateur en premier vers telle ou telle information. **Les informations importantes sont en haut de la page, bien visibles, mises en évidence au centre par une présentation différente du reste de la page.** Sur la page d'accueil, cette mise en forme va attirer implicitement et directement le regard de l'utilisateur vers trois rubriques : l'avant propos, sachant que cette rubrique va être disponible sur l'intranet seulement 6 mois, les informations pratiques car cette rubrique comporte les informations essentielles sur la vie de l'entreprise et enfin la présentation du service des ressources humaines qui est la rubrique clé du site.

En résumé, pour attirer l'attention, j'ai surtout utilisé des représentations graphiques, iconiques ou vectorielles plutôt qu'un langage textuel telles que des phrases accrocheuses sous forme interrogative, exclamative, impérative. J'ai fait ce choix car je voulais synthétiser l'information sur une page écran.

« Ces signes ont une fonction principale «retenir le lecteur dont l'attention est instable ou n'est accordée que pour des brefs instants, contrairement à la mise en forme linéaire qui s'adresse à un lecteur de fond ». ¹⁸

¹⁸ KLINKENBERG, J.M. *Précis de sémiotique générale*. Paris : édition du seuil, collection points, 2000.7 *leçons de sémiotique et de rhétorique*, p. ISBN : 2-02-036703-3

Page d'accueil du site des ressources humaines :



Un véritable langage des signes s'est mis en place implicitement. Ceux ci permettent de faire la différence en langage parlé entre «regarde cela », ce sont les signes de présentation, «il faut que tu regardes cela », ce sont des signes de guidage et «il faut vraiment que tu regardes cela », ce sont les signes d'influence, il y a dans ce discours une véritable interpellation.

Ce n'est pas tout de créer et de trouver une logique de présentation et de navigation au sein des rubriques, il faut aussi penser à la survie du site, à sa pérennité dans le temps.

J'ai mis toutes les chances de mon côté pour construire un module des ressources humaines qui soit à la hauteur des attentes du personnel de l'entreprise. La création de rubriques synthétiques aux titres explicites, l'utilisation plutôt simple de l'outil en raison d'un guidage important notamment les liens hypertextes, les images..., d'une navigation et d'une présentation normalisées devraient permettre le développement de cet outil au sein de l'entreprise, la réussite de ce module et donc la survie du site

6 La survie du site

6.1 La remise à jour régulière

6.1.1 Remise à jour du cognitif

« Croître ou mourir »¹⁹, la survie est la première règle de toute entreprise. Il faut tenir absolument son site à jour et le rendre vivant si l'on veut que les employés l'utilisent quotidiennement. **La survie du site doit passer par une mise à jour permanente des informations**, c'est ce qui le différencie du papier. Il ne doit surtout pas rester figer et entraîner un comportement statique de l'utilisateur. Ce souhait arrive au 4 e rang des attentes des salariés. D'autre part, dans un article du magazine personnel²⁰, un sondage montre que le manque d'actualisation arrive en premier dans les défauts avec 24 % des suffrages. Certains des salariés d'Argonay vont même jusqu'à dire que si ce point n'est pas assuré alors ils se connecteront qu'une seule fois, le temps de constater que le site n'est pas à jour. En effet, le salarié n'aurait aucun intérêt à se connecter au site pour visualiser toujours les mêmes informations. Sans modification, le module des ressources humaines deviendrait très vite monotone. Le salarié se détournerait rapidement de ce moyen de communication et oublierait, en fin de compte, les informations contenues à l'intérieur d'un site défraîchi.

6.1.2 Remise à jour de la présentation et de la navigation

Le simple fait de **faire évoluer la présentation** permettrait d'attirer l'attention du salarié. Le concepteur a tout intérêt à varier sa présentation pour trois raisons :

- Pour mettre en évidence un changement d'information c'est à dire pour «faire communiquer le cognitif avec le perceptuel»²¹, en effet, une modification de l'écrit risque de passer inaperçue auprès de l'intranaute si celle ci est publiée sans changement graphique.
- Pour solliciter l'utilisateur : le concepteur peut, à tout moment, changer la présentation de son site pour simplement interpeller et fidéliser ses utilisateurs. Ainsi, c'est par

¹⁹ SERVRANCKX, Nathalie. *Intranet : un nouvel outil de communication au sein de l'entreprise*. Louvain La Neuve : édition du C.L.P.C.F, 1997. ISBN : 2-87209-465-2

²⁰ Ibid. p29

¹⁷RAO (Recherche Assistée par Ordinateur).

curiosité que l'intranaute consultera les pages modifiées graphiquement et se remémorera donc ce qu'il avait déjà lu auparavant.

- Pour éviter une lassitude, faute d'une stimulation adéquate permanente, «l'impulsion initiale qu'avait lancé la quête du lecteur est condamnée à s'épuiser.»²²

Enfin, le concepteur a tout intérêt à **rechercher sans cesse des nouvelles méthodes de navigation** surtout si celles ci améliorent l'ergonomie du site et si elles permettent d'accéder à l'information recherchée plus efficacement. C'est une des caractéristiques du document numérique, celui ci voit irrémédiablement sa structure évoluée pour mieux s'adapter aux nouvelles possibilités du multimédia. Plus le lecteur aura la maîtrise de ce nouvel outil de communication, plus il s'en servira et en tirera du plaisir.

6.1.3 Source unique de l'information

Pour obliger les salariés à consulter régulièrement le site, **il est important que tous les changements informatifs soient notifiés et publiés uniquement sur intranet**. En effet, toute l'information doit être concentrée dans un seul lieu, le serveur Web, point d'accès unique au capital culturel de l'entreprise, l'information sera ainsi plus fiable. Il n'est plus question de rechercher un gros dossier vert ou celui qui a du être rangé dans le bas de l'armoire. Le papier ne disparaît pas nécessairement dans les relations internes immédiates, mais à terme, il cessera d'être conservé. Pour un repérage rapide des nouvelles informations, deux rubriques spécifiques permettant de collecter les nouvelles informations événementielles et permanentes. ont été créées dans mon site. Sur la page d'accueil, nous retrouvons une unité textuelle intitulée les «news» (cf. annexe10) qui regroupent l'ensemble des nouvelles informations du site et les actualités dans chacune des rubriques qui contient le journal des modifications propres à chaque unité informationnelle. Elles sont placées à des endroits stratégiques pour que l'utilisateur puisse accéder très rapidement et facilement aux nouveautés. Ceux ci permettent de mettre en place une page temporaire, provisoire permettant d'incorporer les informations volatiles, qui évoluent vite sans devoir les inscrire dans les rubriques et faire un doublon. Cependant, lorsqu'une nouvelle information s'ajoutant dans la durée ou en remplaçant une autre, le contenu de la rubrique est modifié. Sur la page «news», il y a un lien direct vers la rubrique concernée grâce à des cibles vers la nouvelle information.

²² Ibid. p 28

D'autre part, l'utilisateur peut voir immédiatement, sans avoir besoin d'accéder aux rubriques «news » ou «actualités » la dernière date de mise à jour, présente en haut à droite.

En revanche, même si le concepteur s'efforce de mettre régulièrement à jour le site, de renouveler de temps à autre la présentation, cela n'empêchera pas de développer un phénomène de lassitude chez les utilisateurs. La survie du site passe par l'interactivité.

6.2 Interactivité

6.2.1 L'implication du lecteur

Les pages écran consacrées aux ressources humaines sont majoritairement informatives, c'est pourquoi, **il existe dans mon site deux unités interactives : tout d'abord, la rubrique dossier du mois**, le thème développé dans cette partie sera choisi en fonction des demandes faites par les utilisateurs. Grâce à ce procédé, l'intranaute devient un acteur responsable dans l'évolution et la survie du site. La mise en place d'un archivage sera intéressante pour que les salariés puissent visualiser les anciens thèmes développés. Ainsi, les personnes absentes, pour des raisons diverses, auront toujours accès aux anciens dossiers non lus.

La deuxième rubrique interactive s'intitule questions réponses, elle permettra de publier les questions récurrentes que se posent les salariés. Contrairement à la rubrique dossier du mois qui approfondit un thème, celle de questions réponses répondra à des demandes nécessitant des réponses précises.

Le but de ces rubriques, en plus de l'interactivité, est de permettre d'évacuer un certain nombre de questions que se posent les salariés. Cette rubrique est vitale pour le site car elle apporte un complément d'informations à l'intranaute qui ne serait pas complètement satisfait ou qui n'aurait pas entièrement trouvé ce qu'il recherchait. Le site peut avoir un avenir pérenne si et seulement s'il est utilisé comme un moyen de communication, ce qui est moins faisable avec le support papier. Surtout que cela est avantageux aussi bien pour les utilisateurs que pour les concepteurs. Les salariés qui contactaient régulièrement les ressources humaines pour des interrogations basiques, le feront sans doute moins souvent et ceux qui n'osaient pas le faire bénéficieront de l'information. Cela développera la communication et fera gagner du temps au service des ressources humaines qui n'aura plus besoin de redire plusieurs fois les mêmes informations à des interlocuteurs différents.

Les demandes des salariés seront faites grâce à la mise en place d'une boîte aux lettres électronique dans les deux rubriques. Les temps de réponse devront être le plus court possible, au plus vite l'utilisateur aura sa réponse, au plus vite il sera satisfait et n'hésitera pas ainsi à renouveler ses attentes par ce moyen de communication. Une évolution pour la survie du site serait la mise en place de forum organisés et planifiés avec le service des ressources humaines car les utilisateurs auraient ainsi leurs réponses directement.

6.2.2 « De la gestion des ressources humaines ...

L'interactivité se limite donc à ces deux rubriques, les salariés resteront plutôt passifs face à l'information délivrée. **Il n'y a pas encore de données ciblées par catégorie de salariés** et il est encore impossible pour chaque employé d'administrer son dossier personnel (jours de congés, RTT, formations, compétences...). **Cela peut avoir un impact néfaste pour la survie** du site. Ces manques s'expliquent pour plusieurs raisons : tout d'abord, c'est une question de limite de temps, je n'ai que quatre mois pour l'élaboration et la réalisation du module des ressources humaines sur intranet. D'autre part, Dassault n'a pas de logiciel tel que le Workflow qui permettrait la gestion électronique des processus.

Enfin, l'intranet de Dassault est encore récent, il faut commencer par des informations basiques, surtout que le personnel, comme nous avons pu le voir précédemment n'est pas très familier de ce moyen de communication. Il vaut donc mieux commencer par des choses simples pour que l'utilisateur s'habitue à l'intranet avant d' utiliser tous les moyens possibles qu'offrent ce support . Ainsi les utilisateurs novices évolueront en même temps que le degré de complexité de l'instrument, alors que dans le cas contraire, ils pourraient se décourager, ils n'auraient plus ainsi envie de s'en servir.

Le magazine liaisons sociales, dans son article du mois de juin 2001²³, a publié la liste des principaux services offerts par les entreprises disposant d'un intranet ressources humaines et en projet. Il en ressort que l'interactivité n'est pas encore très développé, seulement, 32 % ont un service de partage des connaissances (forums, témoignages...), 25 % proposent des outils pour le remboursement des frais. C'est aussi pour une question de temps et de configuration.

²³ Ibid. p12

6.2.3 ... à la gestion de l'individu »²⁴.

En contrepartie, l'individu commencera par utiliser intranet pour son contenu informatif, mais finira par se lasser. En plus de l'interactivité, une deuxième façon de l'impliquer dans la survie du site sera de lui permettre de **gérer individuellement une partie de son dossier personnel**.

Actuellement, si le salarié veut prendre des jours de congés, il doit demander le formulaire et l'état à son responsable hiérarchique. Demain, il pourrait avoir la possibilité de faire ses demandes par intranet et de consulter la fiche personnelle avec le nombre de jours lui restant. Cela est encore plus d'actualité aujourd'hui, avec les jours de RTT, voir de récupérations, qui viennent s'ajouter aux congés légaux.

6.3 Une remise en cause

La survie du site passe par une remise en cause perpétuelle et donc une évaluation de celui-ci.

6.3.1 Evaluation de mon site par rapport aux utilisateurs

Après avoir mis en ligne le site et laisser le temps aux utilisateurs de le consulter, il faudra se poser la question de savoir s'il a atteint les objectifs escomptés et donc s'il est une réussite. Mes premières interrogations seront de se rendre compte si le site plaît et s'il répond aux attentes des utilisateurs. Le meilleur moyen d'obtenir les réponses est de le demander aux principaux intéressés, c'est à dire les salariés de Dassault Argonay .

C'est pourquoi, il sera bien de diffuser auprès des utilisateurs un questionnaire permettant de connaître leurs avis. Cependant, il ne faut pas s'intéresser qu'aux intranauts, il est aussi important de **savoir pourquoi certains salariés ne vont jamais sur le site**. Sans aller jusqu'à réduire les résultats d'un intranet à la seule satisfaction des utilisateurs, nous ne pouvons guère envisager de pilotage qui ne prendrait pas en compte cette variable, puisqu'elle repose sur l'initiative de l'utilisateur. Il y aurait d'ailleurs une sorte de paradoxe à ne pas utiliser l'interactivité avec l'utilisateur comme un moyen pour faire évoluer l'intranet.

²⁴ ALIN, Frédéric, LAFONT, Denis, MACARY, Jean-François. *Le projet intranet : de l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en œuvre de solution*. Paris : Eyrolles, collection Fisystem, février 1997. ISBN 2212090382.

Pour une meilleure étude du site, il me semblerait judicieux **de diffuser une grille d'évaluation** similaire à celle que nous avons utilisée en option D pour évaluer un CD ROM. (Cf. annexe11). Ce document sera d'abord publié sur intranet et si le nombre de réponses est insuffisant, il sera diffusé sous forme papier. Nous pourrions voir plus facilement, selon les réponses données, les avantages et inconvénients du site et en tirer des conclusions sur la facilité d'utilisation (ergonomie, navigation, bon guidage...), la richesse et la qualité de l'information c'est à dire la manière dont elle a été transmise, la satisfaction des temps de réponse aux attentes...

Ceux qui avaient des réticences à y aller, est ce qu'ils ont depuis trouvé un intérêt à se connecter.

6.3.2 Evaluation de mon site par rapport aux taux de fréquentation des pages

D'autre part, nous pourrions évaluer mon site par rapport aux taux de fréquentation des pages. **Il faudra construire un tableau composé d'indicateurs** de suivi permettant de mesurer la progression des usages de l'intranet dans le temps et de réagir par des actions correctives. Il sera important de connaître :

- Le nombre de pages consultées par période,
- Le classement des pages consultées par ordre décroissant,
- Le nombre d'usagers par période
- Le nombre moyen de pages consultées

Ce tableau nous permettra de tirer des conclusions. Il faudrait se demander pourquoi certaines pages sont régulièrement fréquentées et d'autres moins ou pas du tout. Cela est peut être dû à un mauvais guidage de l'utilisateur vers l'information ou bien c'est une information qui n'intéresse par le personnel de l'entreprise. Il faudrait aussi comparer ces données avec le nombre de pages offertes à l'utilisateur et le nombre de pages créées, supprimées, modifiées dans la période.

6.3.3 Evaluation de mon site par rapport aux unités interactives

Il faudra évaluer mon site par rapport aux pôles interactifs c'est à dire par rapport aux questions posées au sein du site. Si certains utilisateurs posent une question alors que l'information se trouve dans le site, c'est que celui ci est mal fait .

S'il y a très peu de questions sur mon site, cela peut avoir plusieurs raisons :

- Les informations présentes dans le site répondent aux attentes des utilisateurs, c'est donc que mon site est bien fait.
- Les salariés ne sont peut être pas habitués à formuler leurs demandes de manière impersonnelle sur ce nouveau moyen de communication. Ils préfèrent poser leurs questions au service du personnel.
- Les utilisateurs y vont juste par curiosité
- Ils ont été déçus par cette rubrique interactive

Cela n'est qu'une liste exhaustive des questions que nous pouvons nous poser mais si nous voulons tirer partie des avantages de l'intranet, il serait important de régulièrement se remettre en cause. Ce n'est qu'à ce prix que le site pourra évoluer et perdurer.

7 Conclusion

Avant la création du module des ressources humaines, **j'ai procédé à un travail de documentation et de réflexion.** J'ai alors pris connaissance des thèmes qui étaient propres aux ressources humaines et j'ai effectué un travail de comparaison avec ce qu'il existait déjà. **Puis, je me suis interrogée sur les avantages que pouvaient apporter un module des ressources humaines** sur intranet pour l'entreprise et les salariés de Dassault Argonay. En effet, ce site est destiné à un public cible, **l'avis des salariés me permet de compléter ou fusionner avec les informations** que je possédais déjà. Par le nombre d'informations obtenues, je me suis rendue compte que les ressources humaines étaient un service aux fonctions très vastes. D'autre part, ces enquêtes firent apparaître une non maîtrise de l'outil et des caractéristiques de l'écriture intranet. **Ensuite j'ai donc dû trier et classer ces informations** en fonction de ce qui était réalisables. Ayant pris note de toutes ces données, **j'ai alors entrepris la réalisation** des unités informationnelles **du site**, j'ai aussi dû me confronter aux problèmes de l'écrit numérique comme l'explicitation, la synthétisation et la structuration de l'information.. De plus, la mise en place d'une présentation et une navigation normalisée, de signes pour que l'utilisateur soit toujours guidé, permirent de répondre aux exigences de l'écrit d'écran. Enfin, une fois créé, **il faut ensuite que le site perdure**, si le papier est un support réel, le support numérique symbolise l'immatérialité et il peut très vite disparaître sans laisser de trace. C'est pourquoi, **une remise à jour permanente, l'interactivité** donnant du mouvement, de la vie à ce support virtuel, une remise en cause régulière par la mise en place de fiches d'évaluations auprès des salariés, par rapport aux taux de fréquentation de pages et des rubriques sont la clé de sa réussite. En effet ils permettent de garder un lien entre le monde réel et le monde virtuel et donc cette alliance permet l'existence même du site.

D'autre part, intranet est un nouveau moyen de communication qui doit faire ses preuves, contrairement au document papier qui trouvera toujours un public. **Après des mois de mise en ligne, il faudra réfléchir à son impact.** Quels sont les bénéfices que nous en avons réellement tirés par des mois de services. Nous pourrions nous demander si depuis l'implantation du site, la communication s'est améliorée, si la diffusion d'information en ligne a permis aux salariés de mieux être informés sur l'entreprise, de mieux s'approprier des messages relatifs aux ressources humaines, si nous avons réduit les coûts de papier, si nous avons diminué les délais d'attente des questions que se posaient les salariés, si nous avons

supprimé certaines tâches de salariés...Nous pourrions nous demander si le personnel va véritablement se familiariser avec ce nouvel écrit et franchir les barrières de difficulté de ce langage. La lecture sur écran ne pourra séduire durablement les usagers que si elle prend appui sur les acquis de la culture de l'imprimé tout en se libérant des limites inhérentes à ce support.

8 Bibliographie :

Ouvrages généraux

- ALIN, Frédéric, LAFONT, Denis, MACARY, Jean-François. *Le projet intranet : de l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en œuvre de solution*. Paris :Eyrolles, collection Fisystem, février 1997. ISBN 2212090 382.
- LAUFER, Roger, SCAVETTA, Domenico. *Que sais-je ? texte, hypertexte, hypermédia*. Paris : PUF, février 1996. ISBN 2-13 0444296.
- SERVRANKX, Nathalie. *Intranet : un nouvel outil de communication au sein de l'entreprise*. Louvain La Neuve : édition du C.L.P.C.F, 1997. ISBN 2-87209-465-2(br).

Ouvrages spécifiques

- ARCHIER, Georges, ELISSALT, Olivier, SETTON, Alain. *Mobiliser pour réussir*. Paris : Le seuil, 1989, p.198.
- ECO, Umberto. *Lector in fabula ou la coopération interprétative dans les textes narratifs*. Paris : édition B. Grasset, 1985. ISBN 2-253-04879-8.
- KLINKENBERG, Jean Marie. *Précis de sémiotique générale*. Paris : édition du seuil, collection points, 2000. ISBN 2-02-036703-3.
- LE GOFF, Jean Pierre. *Le mythe de l'entreprise, critique de l'idéologie managériale*. Paris : édition la découverte, 1992. ISBN 2-7071-2166-5.
- PIERCE, C.S. *Ecrits sur le signe*. Paris : Editions du seuil, 1978. ISBN 20 200 50137
- SCHNEIDERMAN, B. *The society of text* . Cambridge : E. Barrett edition, Mit Press, 1989. Reflections on authoring, editing and managing hypertext, p.115-131.
- VANDENDORPE , Christian. *Du papyrus à l'hypertexte, essai sur les mutations du texte et de la lecture*. Cahors : Edition la découverte. Novembre 1999. ISBN 2 -7070-3135-0
- VANNEROT, Laure. *Projet d'amélioration du site intranet de Dassault Equipements*. Saint-Cloud : Dassault aviation, 20 mai 2001.

Périodiques

- LESPEZ, Valérie, DELATTRE, Sarah. Les R.H débarquent sur l'intranet. *Liaisons sociales*, juin 2001, numéro spécial, p. 83-96.
- GERMAIN, Michel. Intranet, management et organisation. *Personnel*, août- septembre 1999, n° 402, p.55-58.
- GILBERT, Patrick, GILLOT, Claudine, PEAUCILLE, Jean-Louis. Y-a-t'il un pilote dans l'intranet ? *Entreprise et personnel*, décembre 2000, numéro hors série, p.3-40.

Intranet / internet

Istres

- ROMAIN, Bernard. (Page consultée le 27 août 2001).*Ressources humaines essais en vol*. Adresse URL : <http://www.istres/RessourcesHumaines/banniere/general.htm>
- ROMAIN, Bernard. (Page consultée le 27 août 2001).*Ressources humaines essais en vol*. Adresse URL : <http://www.istres/RessourcesHumaines/Formations/AccueilForms.htm>
- ROMAIN, Bernard. (Page consultée le 27 août 2001).*Ressources humaines essais en vol*. Adresse URL : <http://www.istres/RessourcesHumaines/GestionPersonnel/Accueilgespers.htm>

- ROMAIN, Bernard. (Page consultée le 27 août 2001). *Ressources humaines essais en vol*. Adresse URL : <http://www.istres/RessourcesHumaines/fcp/accueil.htm>

Biarritz

- MAGARD, Jacques. (Page consultée le 27 août 2001). *Ressources humaines Biarritz*. Adresse URL : <http://www.biarritz/ressouhumai/index.htm>.

- MIGLIORINI, Pierre. (Page consultée le 27 août 2001). *Barème des appointements*. Adresse URL : <http://www.biarritz/ressouhumai/Bareme/Bareme.htm>

- MIGLIORINI, Pierre. (Page consultée le 27 août 2001). *Personnes expatriées*. Adresse URL : http://www.biarritz/ressouhumai/Expatries/Personnes_expatries.htm

Saint Cloud

- DALEM, Martine, TRICOCHÉ, Denis. (Page consultée le 27 août 2001). *Les stagiaires écoles*. Adresse URL : <http://www.st-cloud.dassault-avion.fr/diretabl/ressources/stagiairesEcoles/index.html>

- DRSH. (Page consultée le 27 août 2001). *La mobilité interne*. Adresse URL : <http://www.st-cloud.dassault-avion.fr/diretabl/ressources/mobilite/>

- DRSH. (Page consultée le 27 août 2001). *La formation*. Adresse URL : <http://www.st-cloud.dassault-avion.fr/diretabl/ressources/formation/>

- Anonyme. (Page consultée le 27 août 2001). *Administration, gestion*. Adresse URL : <http://www.st-cloud.dassault-avion.fr/diretabl/ressources/adm/>

- Anonyme. (Page consultée le 27 août 2001). *Relations sociales*. Adresse URL : <http://www.st-cloud.dassault-avion.fr/diretabl/ressources/relsoc/>

- Anonyme. (Page consultée le 27 août 2001). *Le service médical de Saint Cloud*. Adresse URL : <http://www.st-cloud.dassault-avion.fr/diretabl/ressources/medical/>

- Webmaster direction établissement. (Page consultée le 27 août 2001). *Services et numéros utiles*. Adresse URL : <http://www.st-cloud.dassault-avion.fr/diretabl/Serv&Num/index.html>

Argenteuil

- Anonyme. (Page consultée le 27 août 2001). *Les quatre colonnes d'Argenteuil : La formation*. Adresse URL :

http://www.argenteuil/social/emploi_formation/emploi_formation.htm

- Anonyme. (Page consultée le 27 août 2001). *Les quatre colonnes d'Argenteuil : le développement*. Adresse URL :

<http://www.argenteuil/argenteuil/developpement/idee/idee.htm>.

Charte intranet

- SAULAIS, Jean. (Page consultée le 8 août 2001). *Chapitre 2 : les objectifs de la charte*. Adresse URL : http://www.dgsi.dassault-avion.fr:50083/deltanet/Charte_graphique/chap2.htm#Chap2

- SAULAIS, Jean. (Page consultée le 8 août 2001). *Chapitre 4 : la charte graphique*. Adresse URL : http://www.dgsi.dassault-avion.fr:50083/deltanet/charte_graphique/chap4.htm#Chap4.

- SAULAIS, Jean. (page consultée le 8 août 2001). *Chapitre 5 : principes de navigation*. Adresse URL : http://www.dgsi.dassault-avion.fr:50083/deltanet/charte_graphique/chap5.htm#chap5.

Outils

- DURAS, Sylvie. *Mémo social 2000*. Paris : éditions liaisons, février 2000. 1301 p. ISSN : 0769-055X.

9 Annexes

Annexe 1 : des principaux services offerts.

Les principaux services offerts

Votre intranet ressources humaines comporte-t-il ou comportera-t-il ? (en %)

	Entreprises disposant d'un intranet RH		Entreprises ayant un projet d'intranet RH
	Déjà en place	Pas encore en place, mais le sera dans les prochains mois	Oui
L'annuaire de l'entreprise	70	18	98
Des outils pour la formation	59	25	68
Des outils pour la mobilité interne	49	23	64
Des outils pour la gestion du temps de travail	35	28	62
Des outils pour les relations sociales	40	23	63
Des outils sur le droit social et du travail	51	11	38
Des outils pour le recrutement externe	45	16	46
Des espaces réservés (managers, RH...)	48	12	79
Des outils pour la gestion des compétences	41	16	44
Des services pratiques	24	24	49
Des outils pour la paie, l'épargne salariale	25	21	77
Des outils pour la prévoyance	25	19	86
Un partage des connaissances (forums, témoignages...)	32	12	49
Des outils pour les remboursements de frais	25	16	58

index 2 : Les ressources humaines sur Intranet à Saint-Cloud, Istres et Biarritz.

Site de l'établissement de st Cloud

Titre rubrique	Contenu	Evaluation
St Cloud 2000	Infos sur les travaux Archives Photos du site et des travaux	OK
Etablissement	Les directions et leurs missions	OK (petit contenu)
Historique	Historique de Dassault	Ok

Web direction établissement

(au sein du site de st Cloud, par le lien « nos infos »)



Nos infos	Infos « perso » (ex : appartements à louer) Infos pratiques Sécurité Organisation RH (congés, accidents, départs, temps de travail, stagiaires)	Bien
Direction établissement	Mission (missions et activités) Organisation (organigramme) Actualité (ex : dépistage du cancer) Contacts	

Site d'Istres		
Titre rubrique	Contenu	Evaluation
Les essais en vol	Films des essais en vol	Très bien, films attractifs
Qualité des essais en vol	<p>Graphique explicatif en pyramide avec des liens hypertextes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - manager la qualité - gérer les programmes - concevoir et réaliser les essais - concevoir et réaliser les moyens d'essais - se procurer - gérer les ressources matérielles - humaines. - informatiques - gérer les données économiques et commerciales - liste des procédures et instructions - manuel qualité EV - manuel d'organisation EV 	<p>Cela paraît assez complet ;</p> <p>⊖ Apparemment l'accès à certaines informations est sécurisé.</p> <p>Quelques documents Word qui pourraient être mis en ligne pour être plus lisibles.</p>
Moyens d'essais	Graphiques et explications techniques	Bien Beaucoup d'explications techniques
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Consignes de sécurité visiteurs. - Consignes générales de sécurité : <ul style="list-style-type: none"> Accès à l'établissement Mise en œuvre Sécurité Incendie Sécurité des personnes - Règles & Procédures de sécurité informatique 	Nouveauté (mis en ligne au cours du mois de mai)

Programmes des avions	Rafale Mirage 2000 Patrouille maritime Avions en service Avions civils	Seul le programme du Mirage 2000 est disponible actuellement. ⊖ Accès sécurisé
Infos quotidiennes	Prévision des vols Gazette piste Flash établissement Infos société Flight test news / Airbus	Bien
Charte des essais en vol	Beaucoup d'explication techniques + photos	Contenu très technique Pb : mise en page moyenne Menu pas très clair
RH (formation continue, stages...)	Recrutement Formation Gestion des compétences Gestion du personnel Mobilité interne Relations sociales Stagiaires écoles Faits et arguments	Très complet
Urgences	Numéros de téléphones en cas d'urgence	Utile
Logistique plan d'accès aux sites des essais en vol	Plans d'accès	utile
Messagerie : trucs et astuces		Bien
Dictionnaires	Dictionnaire de Mr Graissin Dictionnaire technique (français anglais) Recherche directe	Très utile
Département système d'information	Informations sur tout ce qui concerne l'informatique	Bien

Site de Biarritz		
Titre rubrique	Contenu	Evaluation
Présentation établissement	Implantation (photos de l'usine au cours des années) Plan accès Historique Mission Principales fabrications Organigrammes Chiffres clés	Bien L'organigramme est directement sur le web et pas sur Word
Infos établissements	Actualités Infos générales Quiz	Acomptes mensuels Périodes de paie Congés d'été Horaires d'avion Biarritz / Orly-Roissy-Lyon
Qualité	Manuel qualité PAQT Plan général qualité	Bien
Sécurité – environnement	Manuel de sécurité Environnement	Bien
→ RH	Formations, postes, représentants du personnel, règlement intérieur, barèmes, expatriés, frais de déplacement, prêts, logement, PEE	Bien, complet
Infos pratiques	Annuaire, météo, informatique, moyens généraux, dictionnaires, glossaires	Bien

Annexe 3 : l'ensemble des attentes des EI salariés enquêtés.

STATISTIQUES

1) FORMATION	7
Formations en cours, avenir	3
Situation de la demande	1
Plan de formation par usine, par service	2
Formations externes à l'entreprise (cours du soir)	1
2) SIDPERS ACCESSIBLE	4
3) NUMERISATION MANUEL ENCADREMENT (accessible par mots clés)	4
4) ACCES A INTERNET (MESSAGERIE ELECTRONIQUE)	4
5) PRESENTATION DES DIFFERENTS SERVICES DE L'ENTREPRISE AVEC ACTIVITES ET FONCTIONS (informations quotidiennes dans chaque secteur, connaître enjeux, difficultés techniques et résultats avec réussites et échecs)	10
6) PLANNING ABSENCES POUR L'USINE, PAR SERVICE (congrés, RTT)	3
7) RUBRIQUE CE (horaire ce, ce qu'il propose, infos ce)	3
8) INFOS TEDISYS (en veille) (visites prévues, réalisées avec photos, infos présentées plus spécifiques à DED)	6
9) PLANNING DES DEPLACEMENTS DU PERSONNEL EN FRANCE , A L'ETRANGER	2
10) PLANNING DES JOURS DE CONGES QU'ILS RESTENT A CHACUN	4
11) MAGASIN EN LIGNE	1
12) FORMULAIRES (rubrique)	9
13) CONNAISSANCE STOCK MATERIELS DE BUREAU ET CE QUI EST JETE	1
14) PRESENTATION	6
Plus d'illustrations (produits...)	2
Plus d'originalité, plus conviviale, plus attrayante (polices, couleurs...)	4
15) TRADUCTION PLUS CONCRETE DES ACCORDS SUR LES PROBLEMES DE TEMPS(explication CET), JOURS CONGES, FORFAITS JOURS	3
16) REMUNERATION	2
Grille de classification	1
Grille minimum de rémunération	1
17) RECRUTEMENT	10
Offres de poste (bourse interne à Argonay)	2
Infos sur les recrutements en cours	2
Fiches métiers avec qualification	2
Les nouveaux embauchés avec photos et service d'accueil	2
Manque de transparence sur le recrutement : demande de plus d'infos	1
Processus de recrutement RH	1
18) IDEES PLUS	1

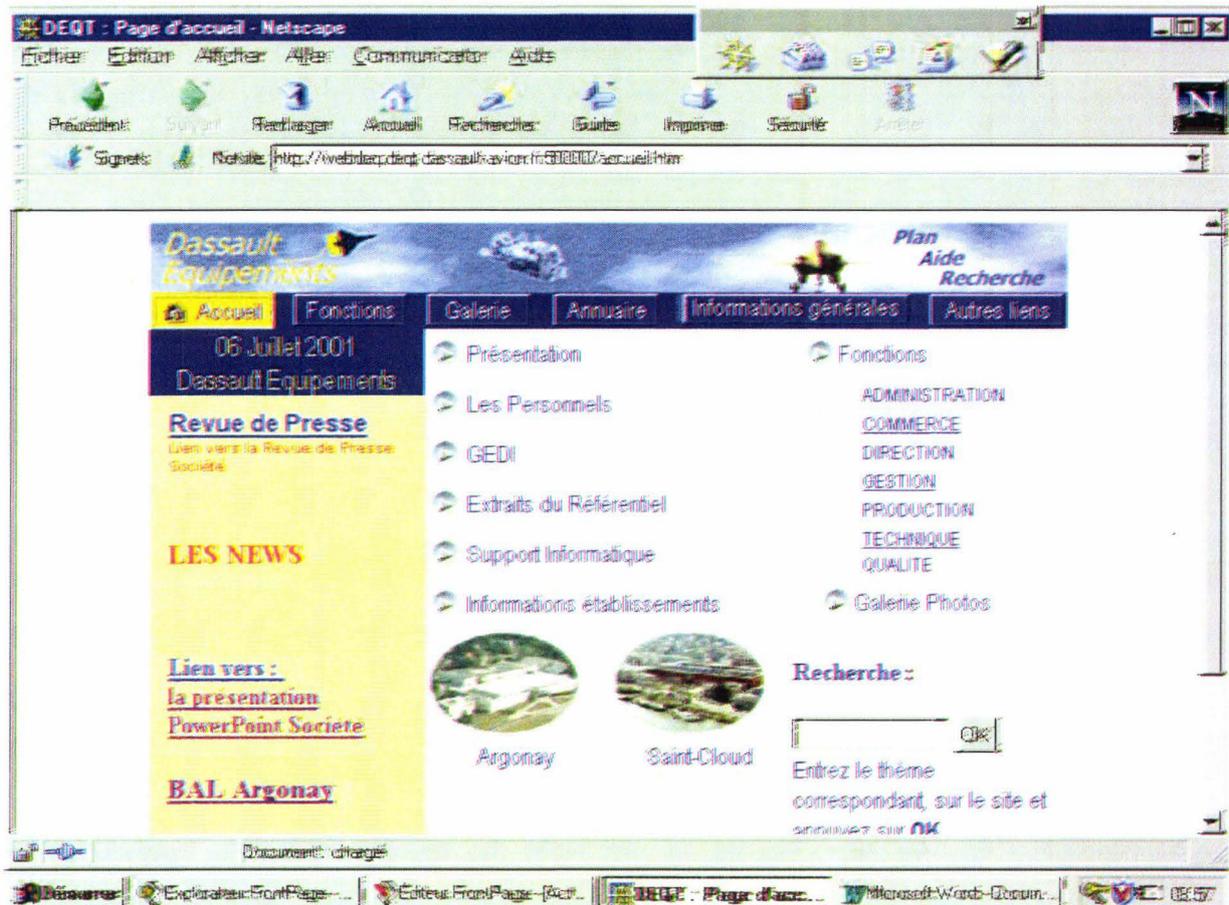
19) MOUVEMENT DU PERSONNEL (retraites, mutations, décès, démissions, entrées ...)	1
20) EXPLICITER LES SIGLES SUR INTRANET	1
21) DROITS DU SALARIE	1
22) REGLE SUR LA MUTATION PAS CLAIRE	1
23) CONGES	1
Guide pratique des congés	1
24) DEPLACEMENT	2
Conditions de déplacement, mobilité à l'étranger	1
Indemnités kilométriques mises à jour	1
25) LOGEMENT	1
Les différents prêts auxquels le salarié a droit	1
26) PROTECTION SOCIALE	1
Couverture maladie	1
27) PRODUITS FABRIQUES A DASSAULT ARGONAY	1
28) NOMS REPRESENTANTS DU PERSONNEL (avec photos et liens vers adresses électroniques)	2
29) RELATION ECOLES STAGIAIRES	1
Noms des établissements scolaires travaillant avec Dassault Argonay	1
30) RUBRIQUES PAS ASSEZ EXPLICITES	3
31) PROBLEME DE MISE A JOUR	6
32) HISTORIQUE DASSAULT EQUIPEMENTS	1
33) PLAN DE L'ETABLISSEMENT POUR SE REPERER (des différents services)	3
34) REVUE DE PRESSE	2
Plus lisible	2
35) PROBLEME DE NORMALISATION	2
36) MOTEUR DE RECHERCHE PAS EFFICACE	1
37) INVESTISSEMENTS ET TRAVAUX EN COURS	1
38) DIVERS MEDICAUX (dons du sang, campagnes de prévention)	1
39) EVENEMENTS AERONAUTIQUES DE LA REGION	1
40) MODE D'EMPLOI INTRANET (pour éviter notamment de casser le matériel informatique)	1
41) DIFFUSION DES POINCONS QUALITE (marque reconnaissance/ habilitation qu'ont les salariés pour signer documents)	1
42) REGLEMENT INTERIEUR A JOUR	2
43) LES PLACEMENTS (PARTICIPATION, INTERESSEMENT...)	2
44) CONNAÎTRE LES PERSONNES QUI FONT LE MEME METIER DANS L'ENTREPRISE DASSAULT(liste des secrétaires, des ingénieurs...)	2
45) INSTRUCTION ORGANISATIONS DES SERVICE	1
46) AVOIR ACCES A L' ENSEMBLE DE GEDI/ A TOUTES LES PROCEDURES (chefs de service)	1
47) ENVOI PAR MESSAGERIE DES NOUVEAUTES DU SITE ARGONAY / HISTORIQUE NOUVELLES PROCEDURES	1

48) LES DATES DE FERMETURE DES ETABLISSEMENTS	1
49) LES INDICATEURS	2
d'activité	1
Indicateurs relatifs à Dassault Equipements associés à la politique qualité	1
50) ARCHIVAGE DES COMMUNIQUEES/ FLASHS INFOS	1
51) MOBILITE INTERNE SPECIFIQUE A DASSAULT ARGONAY	1
52) ORGANIGRAMME DU PERSONNEL DE DASSAULT ARGONAY	1
53) AVOIR ACCES AUX INFORMATIONS PERSONNELLES DE SON SECTEUR (diplômes, salaires de base, evolutions postes)	1
54) DONNER DES INFORMATIONS POUR LES AUTRES POLES SUR L'ORGANISATION ET LE ROLE DE DASSAULT EQUIPEMENTS AU SEIN L'ENTREPRISE	1
55) QUIZZ : MINIMUM D'INFORMATIONS QUE LES SALARIES DEVRAIENT CONNAÎTRE	1
56) PLAN DES PIECES FABRIQUEES A DASSAULT ARGONAY	1
57) FEUILLE D'INSCRIPTION EN LIGNE DES DEJEUNERS EN ANGLAIS	1
58) LOCALISATION DES SALLES DE REUNION	1
59) MISE SOUS INTRANET DU MANUEL QUALITE	1
60) PRESENTATION DE DASSAULT PLUS COMPLETE	1
61) CHARTE D'ETHIQUE	1
62) NUMERISATION DES DOCUMENTS EN INTERNE (flash infos, reunions ce, cce, panneau d'affichage électronique...)	6
MISE A JOUR LE 8 AOUT 2001	

DIVERS

AJOUTER LA FONCTION DU PERSONNEL AINSI QUE LE NUMERO DE FAX PAR SERVICE DANS L'ANNUAIRE	1
METTRE LES INFORMATIONS QUI EVOLUENT RAPIDEMENT SUR INTRANET	1
CONNAÎTRE A CHAQUE FOIS LA DATE DE MISE A JOUR	1
LA POSSIBILITE DE NE TAPER QUE LES PREMIERES LETTRES DU NOM DANS LA RUBRIQUE ANNUAIRE	1
NON PERTINENCE DES LISTES DES SALARIES, DES SERVICES SUR LE SITE D'ARGONAY	1
UTILISATION DU CALENDAR PAR TOUT LE PERSONNEL DE L'USINE D'ARGONAY	1

Annexe 4 : Page d'accueil Dassault Argonay.



Annexe 5 : l'ensemble des attentes des et salariées enquêtés, spécifiques aux ressources humaines

STATISTIQUES

Demands spécifiques aux ressources humaines

FORMATION	7
Formations en cours, avenir	3
Situation de la demande	1
Plan de formation par usine, par service	2
Formations externes à l'entreprise (cours du soir)	1
SIDPERS ACCESSIBLE	4
NUMERISATION MANUEL ENCADREMENT (accessible par mots clés)	4
PLANNING ABSENCES POUR L'USINE, PAR SERVICE (congés, RTT)	3
INFOS TEDISYS (en veille) (visites prévues, réalisées avec photos, infos présentées plus spécifiques à DED)	6
NUMERISATION DOCS EN INTERNE (flash infos, reunions ce, cce, panneau d'affichage électronique...)	6
PLANNING DES DEPLACEMENTS DU PERSONNEL EN FRANCE, A L'ETRANGER	2
PLANNING DES JOURS DE CONGES QU'ILS RESTENT A CHACUN	4
FORMULAIRES (rubrique)	9
PRESENTATION	6
Plus d'illustrations (produits...)	2
Plus d'originalité, plus conviviale, plus attrayante (polices, couleurs...)	4
TRADUCTION PLUS CONCRETE DES ACCORDS SUR LES PROBLEMES DE TEMPS(explication CET), JOURS CONGES, FORFAITS JOURS	3
REMUNERATION	2
Grille de classification	1
Grille minimum de rémunération	1
RECRUTEMENT	10
Offres de poste (bourse interne à Argonay)	2
Infos sur les recrutements en cours	2
Fiches métiers avec qualification	2
Les nouveaux embauchés avec photos et services d'accueil	2
Manque de transparence sur le recrutement : demande de plus d'informations	1
Processus de recrutement RH	1
IDEES PLUS	1
MOUVEMENT DU PERSONNEL (retraites, mutations, décès, démissions, entrées ...)	1
EXPLICITER LES SIGLES SUR INTRANET	1
DROITS DU SALARIE	1
REGLE SUR LA MUTATION PAS CLAIRE	1
CONGES	1

Guide pratique des congés	1
DEPLACEMENT	2
Conditions de déplacement, mobilité à l'étranger	1
Indemnités kilométriques mises à jour	1
LOGEMENT	1
Les différents prêts auxquels le salarié a droit	1
PROTECTION SOCIALE	1
Couverture maladie	1
NOMS REPRESENTANTS DU PERSONNEL <i>(avec photos et liens vers adresses électroniques)</i>	2
RELATION ECOLES STAGIAIRES	1
Noms établissements scolaires travaillant avec Dassault Argonay	1
RUBRIQUES PAS ASSEZ EXPLICITES	3
PROBLEME DE MISE A JOUR	6
HISTORIQUE DASSAULT EQUIPEMENTS	1
PROBLEME DE NORMALISATION	2
MOTEUR DE RECHERCHE PAS EFFICACE	1
REGLEMENT INTERIEUR A JOUR	2
LES PLACEMENTS (PARTICIPATION, INTERESSEMENT...)	2
LES DATES DE FERMETURE DES ETABLISSEMENTS	1
ARCHIVAGE DES COMMUNIQES/ FLASHS INFOS	1
MOBILITE INTERNE SPECIFIQUE A DASSAULT ARGONAY	1
ORGANIGRAMME DU PERSONNEL DE DASSAULT ARGONAY	1
AVOIR ACCES AUX INFORMATIONS PERSONNELLES DE SON SECTEUR (diplôme, salaire de base, evolutions postes, formations	1
MISE A JOUR LE 8 AOUT 2001	1
DIVERS	
METTRE LES INFORMATIONS QUI EVOLUENT RAPIDEMENT SUR INTRANET	1
CONNAÎTRE A CHAQUE FOIS LA DATE DE MISE A JOUR	1

exe 6 : Statistique des attentes les plus demandées par les salariés

THEME SPECIFIQUE AUX RESSOURCES HUMAINES

Interview de 21 personnes

Demander à 10 reprises

Recrutement

Demander à 9 reprises

Rubrique de formulaires électroniques

Demander à 7 reprises

Formation

Demander à 6 reprises

Problème de mise à jour

Présentation plus originale, avec plus d'illustrations notamment des produits fabriqués par Dassault équipements

Les informations tédytis sur les écrans de veille de l'ordinateur

Demander à 4 reprises

Numérisation du manuel de l'encadrement

Planning des jours de congés qu'ils restent à chacun des salariés

Demander à 3 reprises

Traduction plus concrète des accords sur les problèmes de temps, de jours de congés, des forfaits jours.

Planning des absences pour l'usine, par service (congés, RTT)

Des rubriques aux noms plus explicites

Demander à 2 reprises

Règlement intérieur mis à jour

Déplacement (Conditions de déplacement à l'étranger, indemnités kilométriques mises à jour)

Les placements (intéressement, participation ...)

Noms des représentants du personnel (avec photos et liens vers les adresses électroniques)

Planning des déplacements du personnel du service en France, à l'étranger

Problème de normalisation

Rémunération

Mis à jour le 8 août 2001

Index 7 : l'ensemble du contenu informatif du module des ressources humaines sur Intranet

ARBORESCENCE

- ⇒ par ordre alphabétique ⇒ Avant propos
 - ⇒ Organisation du service des ressources humaines
 - ⇒ Informations pratiques
 - ⇒ Bilan social Argonay
 - ⇒ Congés et RTT
 - ⇒ Formation
 - ⇒ Logement
 - ⇒ Recrutement / mobilité
 - ⇒ Relation écoles stagiaires
 - ⇒ Revenus / intéressement / carrière
 - ⇒ Les compétences
 - ⇒ Les news

- Recrutement / mobilité** ⇒ Recrutement ⇒ Cas de recours aux CDD, intérimis
 - ⇒ Principe
 - ⇒ Cas de recours autorisés
 - ⇒ Cas de recours interdits
 - ⇒ Durée des missions
 - ⇒ Statut du salarié
 - ⇒ Clause d'exclusivité
 - ⇒ Clause de non concurrence
- ⇒ Clauses du contrat de travail
- ⇒ Procédure de recrutement adoptée à Argonay
- ⇒ Bilan emploi établissement
 - ⇒ Effectifs
 - ⇒ Travail temporaire (prestataires, intérimaires)
 - ⇒ Entrées
 - ⇒ Départs
 - ⇒ Chômage
 - ⇒ Handicapés
 - ⇒ Absentéisme

**Informations
théoriques**

**Informations
pratiques
propre à
Argonay**

- ⇒ Quel est la procédure d'accueil pour un nouvel embauché ?
- ⇒ Mobilité / déplacement ⇒ Procédure de mobilité ⇒ Principes généraux
 - ⇒ Initiative employeur
 - ⇒ Initiative salariée
- ⇒ Procédure de déplacement ⇒ Guide du voyageur
- en France et à l'étranger (lien avec guide du voyageur en France)
 - ⇒ Expatriation / détachement
- ⇒ Postes à pourvoir ⇒ Postes externe : renvoi à la bourse de l'emploi de l'entreprise
 - ⇒ Postes internes à Argonay
- ⇒ Actualités
 - ⇒ Y a t'il des salariés de Dassault Argonay qui sont expatriés
 - ⇒ Y a t'il des salariés de Dassault Argonay concernés par la mobilité interne
 - ⇒ Planning de déplacement du personnel de Dassault Argonay en France, à l'étranger.
 - ⇒ Les informations sur les recrutements en cours
 - ⇒ Les nouveaux embauchés ce mois-ci
 - ⇒ Les intérimaires pris ce mois-ci...
- ⇒ Contact personne s'occupant du recrutement mobilité

Communication pure

Informations théoriques

Informations pratiques

Communication pure sur le sujet

Revenus / intéressement/ carrière

- ⇒ Politique salariale 2001 ⇒ Salaires
 - ⇒ Primes, indemnités
 - ⇒ Autres mesures
 - ⇒ Négociations salariales
- ⇒ Participation, intéressement ⇒ Participation ⇒ Définition
 - ⇒ Calcul participation
 - ⇒ Modalités distribution
 - ⇒ Indisponibilité des droits
 - ⇒ Statistiques selon statut des personnes
- ⇒ Intéressement ⇒ Définition
 - ⇒ Calcul de l'intéressement

- ⇒ Plafonds maximaux ⇒ Global
- ⇒ Individuel
- ⇒ Statistiques selon statut des personnes

⇒ PEE ⇒ Définition

- ⇒ Avantages fiscaux et sociaux
- ⇒ Gestion des droits des salariés
- ⇒ Evolution du FCP ⇒ Evolution mensuelle
 - ⇒ Rendement sur les 5 ans
 - ⇒ Evolution relative sur les 12 mois

⇒ Augmentation individuelle

⇒ Barème des appointements ⇒ Mini des filières

- ⇒ Filières barémées
- ⇒ Minima forfait jours, forfait heures

⇒ Bilan rémunération Argonay ⇒ Montant rémunération

- ⇒ Hiérarchie rémunération
- ⇒ Charges accessoires

⇒ Promotions, augmentations : nos critères d'évaluation (par exemple, compétence, motivation ...)

⇒ Qui doit- on contacter pour obtenir des renseignements sur la participation / intéressement ?

⇒ Actualités

Congés et RTT

⇒ Les différents types de congés ⇒ Annuels

- ⇒ Légaux
- ⇒ Ancienneté
- ⇒ Evènements de famille

⇒ Les congés

- ⇒ Modalité des prises de congés annuels en cas d'année complète, incomplète
- ⇒ Date des congés scolaires dans l'académie de Grenoble

⇒ Contact responsable congés et RTT à Argonay

⇒ actualités congés et RTT

⇒ Capitalisation et RTT

- ⇒ Calendrier d'affectation des jours RTT (lien vers site d'Istres)

- ⇒ L'actualité de la RTT : organisation du temps de travail (lien vers site d'Istres)
- ⇒ CET (compte épargne temps) : possibilité d'épargner des jours de congés

- Logement**
- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aide au logement ⇒ Accession ou amélioration résidence principale ⇒ Coordonnées de la personne s'occupant du logement ⇒ Offres de logement ⇒ Actualités logement | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aides à la location ⇒ 1% locatif ⇒ Locapass ⇒ 1 % patronal ⇒ prêts complémentaires au 1 % ⇒ PIP ⇒ Prêt cadre IPECA ⇒ Prêt de la CRI ⇒ Prêt de réserve solidarité ⇒ Déblocage participation ⇒ nom, n° de poste, adresse électronique ⇒ Appartements, maisons à louer |
|--|--|

- Relation écoles / stagiaires**
- ⇒ Informations sur les stagiaires écoles
 - ⇒ Bilan à Argonay des stages 2000-2001
 - ⇒ Petit guide du parfait stagiaire à Argonay
 - ⇒ Personne à contacter à ce sujet
 - ⇒ Formulaire à remplir ?
 - ⇒ Actualités ⇒ Nombre de stagiaires par an
 - ⇒ Combien sont-ils actuellement ?
 - ⇒ Quels sont leurs noms, prénoms, niveaux d'étude, dans quels services se trouvent -ils et quelles sont leurs missions, pour quelle durée ?

- Informations pratiques**
- ⇒ Liste des formulaires ⇒ Retraite
 - ⇒ Voyage
 - ⇒ Formation
 - ⇒ Médaille du travail

- ⇒ Stage
- ⇒ Sécurité des systèmes d'information
- ⇒ Changement d'horaire
- ⇒ Demande de sortie (*matériel / salarié*)
- ⇒ Recrutement / mobilité
- ⇒ Logistique
- ⇒ Demande de fournitures
- ⇒ Congés

- ⇒ Restaurant
 - ⇒ Horaires des repas
 - ⇒ Menu de la semaine
 - ⇒ Date d'arrêt des retenues du restaurant d'entreprise
 - ⇒ Tarifs des repas

- ⇒ Règlement intérieur ⇒ Par thèmes ⇒ Préambule
 - ⇒ Dispositions relatives à l'hygiène et à la sécurité
 - ⇒ Dispositions relatives à la discipline
 - ⇒ Sanctions et droits de la défense des salaires
 - ⇒ Entrées en vigueur et les modifications du règlement

- ⇒ Numéros utiles ⇒ Numéros d'urgence ⇒ Urgence
 - ⇒ Urgence téléphone
 - ⇒ Urgence informatique
- ⇒ Numéros internes
 - ⇒ Communication établissement
 - ⇒ Courrier
 - ⇒ Direction établissement
 - ⇒ Expédition
 - ⇒ Gardiennage
 - ⇒ Poste de contrôle sécurité
 - ⇒ Poste de garde
 - ⇒ Secours interne

- ⇒ Reception
- ⇒ Sécurité industrielle
- ⇒ Sécurité informatique
- ⇒ Service du personnel
- ⇒ Numéros externes
- ⇒ Centre anti poison
- ⇒ Gendarmerie
- ⇒ Hôpital d'Annecy
- ⇒ Hôtel de police
- ⇒ Préfecture
- ⇒ Syndicat d'initiative

- ⇒ Bus Dassault
- ⇒ Les différentes lignes avec les horaires
- ⇒ Courrier
- ⇒ Tournée journalière du vagemestre (horaires, lieux)
- ⇒ Horaires des levées de courrier
- ⇒ Horaires d'avions et de trains
- ⇒ Planning des déplacements et des absences

Formation

- ⇒ Qu'est ce que la formation ?
- ⇒ Principes généraux
- ⇒ Cadre légal
- ⇒ Processus de formation
- ⇒ Capital temps formation
- ⇒ CIF
- ⇒ Plan de formation Dassault Argonay
- ⇒ Objectifs par service
- ⇒ Politique triennale de formation à Dassault Argonay
- ⇒ Bilan formation 1999, 2000, 2001 à Dassault Argonay
- ⇒ Planning de formation pour 2002

- ⇒ Quelles sont les coordonnées du service formation ?

- ⇒ Formulaire ⇒ Quel est le formulaire à envoyer pour s'inscrire à un stage de formation ?
 - ⇒ Quel est le formulaire que les salariés doivent remplir pour l'évaluation de leur stage de formation ?
- ⇒ Actualités ⇒ Quelles sont les formations en cours, à venir à Argonay ?
 - ⇒ Informations sur les formations externes à l'entreprise, dans la région annecienne.

Avant-propos

- ⇒ Comment a-t-on élaboré le module des ressources humaines sur Intranet ?
- ⇒ Quelles questions ont été posées ?
- ⇒ Pourquoi développer le module des ressources humaines sur Intranet ?

Organisation du service des ressources humaines

- ⇒ Présentation des différentes activités du secteur des ressources humaines
- ⇒ Organigramme (des différentes personnes travaillant aux ressources humaines). (En cliquant sur une personne, on obtient ses références : entité, téléphone, messagerie, localisation : modèle de l'annuaire)
- ⇒ Actualités
- ⇒ Contact sur l'organisation du service des ressources humaines

Bilan social Argonay ⇒ Emploi ⇒ Effectif

- ⇒ Travaux extérieurs
- ⇒ Entrées
- ⇒ Départs
- ⇒ Chômage
- ⇒ Handicapés
- ⇒ Absentéisme
- ⇒ Rémunération ⇒ Montant des rémunérations
 - ⇒ Hiérarchie des rémunérations
 - ⇒ Charges accessoires
- ⇒ Conditions d'hygiène et de sécurité ⇒ Accidents de travail et trajet
 - ⇒ Répartition des accidents ⇒ Par éléments matériels
 - ⇒ Maladies professionnelles

- ⇒ CHS
- ⇒ Dépenses en matière de sécurité
- ⇒ Autres conditions de travail ⇒ Durée, aménagement temps de travail
 - ⇒ Organisation et contenu (nombre de jours travaillés en équipe)
 - ⇒ Condition physique
 - ⇒ Transformation de l'organisation du travail
 - ⇒ Dépense pour l'amélioration condition de travail
 - ⇒ Médecine du travail
 - ⇒ Travailleurs inaptes
- ⇒ Bilan formation ⇒ Formation professionnelle continue ⇒ Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation
- continue
 - ⇒ Nombre de stages sur l'année et le nombre de personnes
 - ⇒ Nombre d'heures de stage pris en charge par l'employeur
 - ⇒ Heures rémunérées, heures non rémunérées
 - ⇒ Montants des sommes déclarées consacrés à la formation
 - ⇒ Montant des sommes non déclarées
 - ⇒ Décomposition par type de stage
 - ⇒ Heures de formateurs internes
 - ⇒ CIF ⇒ Stagiaires pris en charge totalement ou partiellement par un FAF ou FONGECIF
 - ⇒ Heures de stage pris en charge totalement ou partiellement par un FAF ou FONGECIF
 - ⇒ Stagiaires bénéficiant d'une simple autorisation d'absence
 - ⇒ Formation jeune ⇒ Alternance : nombre de contrats conclus dans l'année
 - ⇒ Apprentissage : nombre de contrats conclus dans l'année
 - ⇒ Nombre de stagiaires écoles
- bénéficiaire d'une action de formation
- ⇒ Relation professionnelle ⇒ Représentant du personnel ⇒ Participation aux élections au 31 décembre de l'année
- considérée
 - ⇒ Nombre de représentants
 - ⇒ Dates et signatures et objets des accords signés dans l'entreprise

formation.

⇒ Nombre de représentants du personnel ayant bénéficié d'une

cause

⇒ Procédure ⇒ Nombre d'instances judiciaires engagées dans l'année où l'entreprise est en

⇒ Nombre de mises en demeure et de PV de l'inspecteur du travail dans l'année.

⇒ Autres conditions de vie ⇒ Dépenses sociales

⇒ Bilan des stages 2000-2001 ⇒ Nombre de stagiaires

⇒ Durée des stages

⇒ Origine des stagiaires

⇒ Années d'études

⇒ Répartition par rapport à l'ensemble dans le site d'Argonay

⇒ Répartition par secteur d'activité

⇒ Répartition par années d'études

⇒ Répartition stagiaires par origine établissement

⇒ Comparaisons stagiaires les 4 dernières années avec évolution nombres de stagiaires,

nombre de semaines.

⇒ Noms établissements scolaires travaillant avec Dassault Argonay

Les compétences ⇒ Répertoire des compétences Dassault Argonay

⇒ Répertoire des métiers Dassault Argonay

⇒ Contact

⇒ Actualités

Les news ⇒ Dossier du mois

⇒ Questions réponses

⇒ L'ensemble des nouveautés des ressources humaines

Annexe 8 : modèle de la rubrique actualités.

Actualités stagiaire - Netscape

Fichier Edition Affichage Aller Communicator Aide

Précédent Suivant Rechercher Actualité Rechercher Guide Argonay Sécurité Créer

Signets Adresse: http://webdiaz.dassault-aviation.fr/610007/argonay/relationecolestagiaires/actualites_stagiaires_ecoles.htm

Dassault Equipements Plan Aide Recherche

Accueil Fonctions Galerie Annuaire Informations générales Autres liens

Vous êtes ici: [Les FH](#) > [Les relations écoles stagiaires](#)

0000
Webmaster... 03/09/2001

ACTUALITES

Argonay accueille par an ... stagiaires, toutes écoles ou universités confondues

Cet été, sur Argonay, il y a ... stagiaires.

Quels sont leurs noms, prénoms, niveaux d'étude, dans quels services se trouvent ils et quelles sont leurs missions, pour quelle durée

DASSAULT AVIATION

Document chargé

Dérouler Explorateur FrontPage - Ar... Éditeur FrontPage - Actual: Actualités stagiaire - ... 08:40

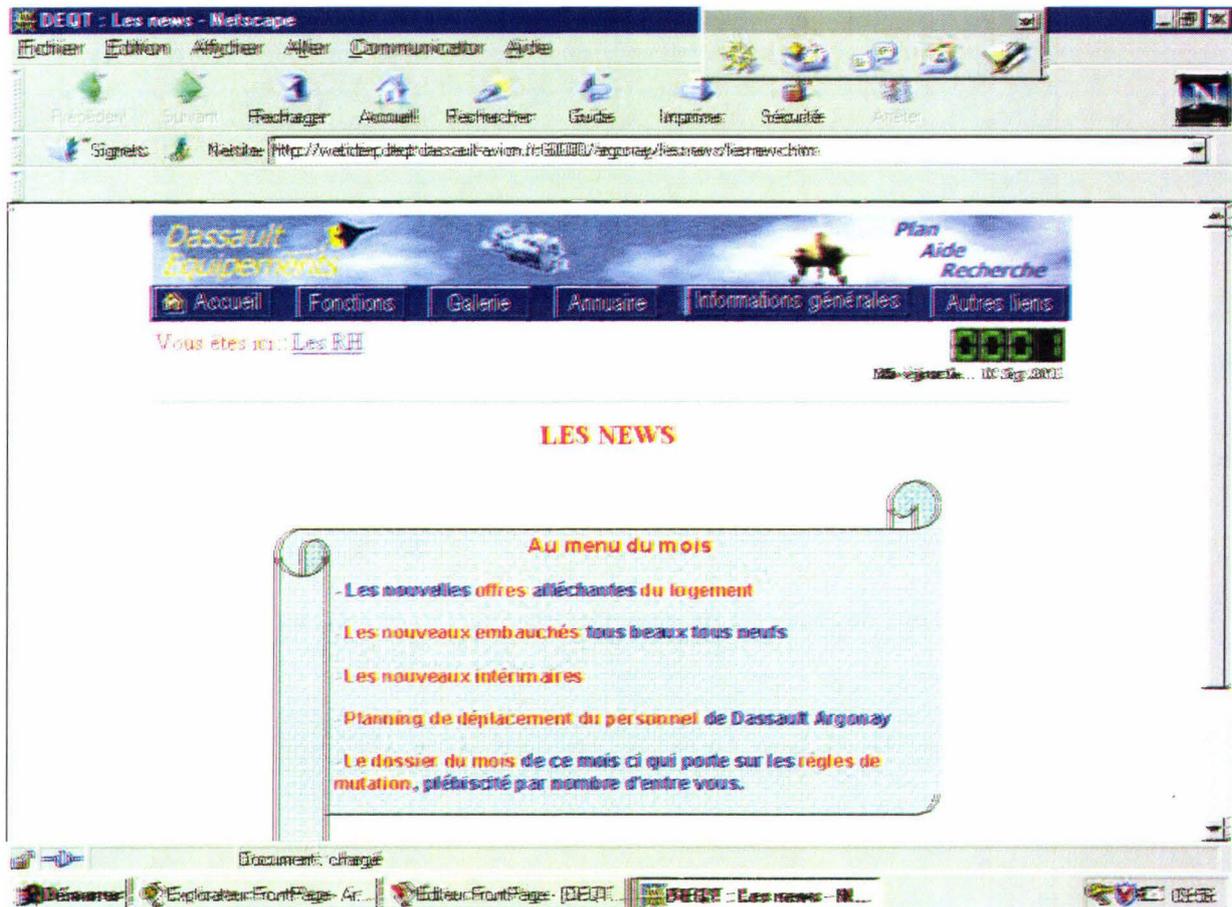
Annexe 9 : Modèle de la musique contact .

The screenshot shows a Netscape browser window with the following elements:

- Browser Title Bar:** Contact logement - Netscape
- Menu Bar:** Fichier, Edition, Affichage, Aller, Communicateur, Aide
- Toolbar:** Prédéfini, Suivant, Recherche, Accueil, Recherche, Guides, Imprimer, Sécurité, Arrêter
- Address Bar:** Site: <http://webdax.pci.dassault-avion.fr/argonaute/argonaute/Logement/contactlogement.htm>
- Page Header:** Dassault Equipements logo, navigation links (Accueil, Fonctions, Galerie, Annuaire, Informations générales, Autres liens), and a search bar.
- Breadcrumb:** Vous êtes ici: [Les FH](#) > [Logement](#)
- Image:** A mobile phone icon.
- Section Header:** CONTACT
- Text:** Pour obtenir des précisions concernant ces prêts, leurs conditions d'obtention, leurs taux, leurs montants, contacter :
- Contact Information Table:**

Contact logement	Nathalie DESCHAMPS
Numero de poste	66-1321
Adresse intranet	Nathalie.deschamps@deqt.dassault-avion.fr
- Taskbar:** Shows the Start button and several open applications including 'Explorateur FrontPage' and 'Éditeur FrontPage'.

Annexe 10 : modèle de la rubrique "les news"



Annexe 11 = Modèle d'une fiche d'évaluation.

GRILLE D'EVALUATION

Fiche Signalétique

Titre _____ Version _____

Type :

Eveil	Accompagnement scolaire	Langues	Documentaire
Science et technique	Dictionnaire/Encyclopédie	Art et Culture	

Editeur _____

Public cible _____ Environnement technique _____

Impressions générales	--	-	~	+	++
-----------------------	----	---	---	---	----

*Ce critère rend compte de l'image que l'on se fait du CD-ROM au cours de son utilisation.
C'est une caractérisation et non un jugement de valeur direct*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Qualité informatique	--	-	~	+	++
----------------------	----	---	---	---	----

portabilité	--	-	~	+	++
temps d'exécution	--	-	~	+	++
erreurs informatiques	--	-	~	+	++
documentation technique	--	-	~	+	++

Utilisabilité de l'interface	--	-	~	+	++
------------------------------	----	---	---	---	----

guidage	--	-	~	+	++
charge de travail	--	-	~	+	++
contrôle par l'utilisateur	--	-	~	+	++
aide	--	-	~	+	++
homogénéité	--	-	~	+	++
flexibilité	--	-	~	+	++

Documents multimédias	--	-	~	+	++
-----------------------	----	---	---	---	----

textuels	--	-	~	+	++
visuels	--	-	~	+	++
sonores	--	-	~	+	++
relations entre documents	--	-	~	+	++
homogénéité	--	-	~	+	++
flexibilité	--	-	~	+	++

Scénarisation	--	-	~	+	++
---------------	----	---	---	---	----

navigation	--	-	~	+	++
fiction	--	-	~	+	++

Didactique	--	-	~	+	++
------------	----	---	---	---	----

situation d'apprentissage	--	-	~	+	++
contenu	--	-	~	+	++
personnalisation	--	-	~	+	++
démarche pédagogique	--	-	~	+	++
évaluation de l'apprenant	--	-	~	+	++