

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des sciences économiques, commerciales
Et des sciences de gestion

Département des Sciences de Gestion

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en science de gestion

Option : Management

Thème

Mise en œuvre d'un Intranet au sein des organisations : pour une
Meilleure gestion de l'information

Présenté et soutenu par :

AZZI Amel

BELAIDI Nawel

Encadré par :

Dr : AOUDIA Lounis

Devant le Jury composé de:

Président:

Rapporteur: Dr AOUDIA Lounis

Examineur:

Année universitaire: 2019-2020

Remerciements

Nous tenons à remercier en premier, le dieu le tout puissant qui a fait de nous ce que nous sommes aujourd'hui.

En guise de reconnaissance et afin d'exprimer notre profonde gratitude, il nous est important de présenter, à la fin de ce modeste travail, nos remerciements les plus sincères à notre directeur de recherche, Monsieur Aoudia Lounis, qui accepté de nous encadrer, de nous orienter et surtout de nous encourager. Pour tout cela nous le remercions vivement.

Aussi, nous exprimons notre profonde gratitude aux membres du jury qui ont accepté la discussion et l'évaluation du présent travail.

Nos sincères remerciements s'adressent aussi à la grande famille de la faculté des sciences économiques, commerciales et de gestion, en particulier le corps enseignant.

Par ailleurs, nous remercions toutes les personnes qui nous ont aidées de près ou de loin dans l'élaboration de ce mémoire...elles se reconnaîtront.

Dédicaces

Je dédie ce mémoire de fin d'étude :

A ceux qui m'ont indiqué la bonne voie en me rappelant que la volonté fait toujours preuve de réussite.

A ceux qui ont attendu avec patience les fruits de leur bonne éducation.

A mes parents.

A mes sœurs : Nadjet, Nacima, Warda et leurs maris Mouloud et Zahir

Vos encouragements ont été ma motivation durant ce travail. C'est l'occasion pour moi de vous remercier très sincèrement. Puisse-t-il vous inspirer et vous inciter à toujours aller de l'avant.

A tous mes amis.

Je ne cesserai assez de vous remercier pour tout ce que vous avez pu faire pour moi. Trouvez ici ma profonde gratitude.

AMEL

Dédicaces

Je dédie ce mémoire de fin d'étude :

*A ceux qui m'ont indiqué la bonne voie en me rappelant que la volonté fait
Toujours preuve de réussite.*

A ceux qui ont attendu avec patience les fruits de leur bonne éducation.

*A mes parents, surtout ma mère qui as veillée à mes côtés et a pris soin de mon unique
fille.*

*Une spéciale dédicace pour mon adorable ange Anaïs qui est ma source de motivation
de tous les jours.*

*A mes frères et sœurs en particulier ma sœur Chanez, mon beau-frère Hafid et mon
époux Yacine, malgré la distance, il n'a pas cessé de m'encourager à continuer mes études.*

*Vos encouragements ont été ma motivation durant ce travail. C'est l'occasion pour moi
de vous remercier très sincèrement. Puisse-t-il vous inspirer et vous inciter À toujours aller
de l'avant.*

A tous mes amis/amies qui sont au pays où à l'étranger.

*Je ne cesserai assez de vous remercier pour tout ce que vous avez pu faire pour moi.
Trouvez ici ma profonde gratitude.*

NAWEL

SOMMAIRE

Tables des matières

Introduction général.....	01
Chapitre I- L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée.....	04
Introduction.....	05
Section 1- Concepts et définitions.....	06
1.1.1- Qu'est-ce que l'information dans une entreprise?.....	06
1.1.1.1- Caractérisation de l'information interne.....	06
1.1.1.2- Les fonctions de l'information.....	07
1.1.1.3 - La typologie des informations.....	07
1.1.1.3.1 - L'information formelle et informelle.....	07
1.1.1.3.2 - L'information blanche, grise, noire.....	08
1.1.1.4 - Les sources d'information.....	09
1.1.1.4.1- Les sources internes	09
1.1.1.4.2- Les sources externes.....	09
1.1.1.5- Les acteurs.....	09
1.1.2- La gestion de l'information: une succession de tâches.....	10
1.1.2.1- La collecte de l'information.....	10
1.1.2.2- Le traitement de l'information.....	10
1.1.2.3- La diffusion de l'information.....	11
1.1.2.4- Les acteurs.....	12
Section 2 - La gestion de l'information et la gestion des flux d'information dans une entreprise.....	13
1.2.1- Le système d'information: l'information au cœur de l'entreprise.....	13
1.2.1.1- Utilisation de l'information dans une entreprise.....	13
1.2.1.2- Les flux d'information dans une entreprise.....	14
1.2.1.2.1- Les flux internes	14

1.2.1.2.2-Les flux qui vont de l'intérieur de l'entreprise vers l'extérieur.....	14
1.2.1.2.3-Les flux externes.....	15
1.2.1.3- Le système d'information.....	15
1.2.2- Les freins à une gestion efficace de l'information.....	16
1.2.2.1- La qualité de l'information.....	16
1.2.2.2- Les méthodes humaines.....	17
1.2.2.3- Quelques freins techniques.....	17
Conclusion.....	17
Chapitre II- L'Intranet dans le système d'information d'une entreprise.....	19
Introduction.....	20
Section 1- Concepts et définitions.....	21
2.1.1- Qu'est-ce qu'un Intranet?.....	21
2.1.2- Historique des Intranets.....	21
Section 2- Caractéristiques de l'Intranet.....	25
2.2.1- Les caractéristiques techniques et fonctionnelles.....	25
2.2.1.1- Les principes de base.....	25
2.2.1.1.1- La différence entre l'internet, l'intranet et l'extranet.....	25
2.2.1.1.2- Les caractéristiques de l'Intranet.....	26
2.2.1.2- Les fonctions de l'intranet.....	27
2.2.1.3-Les applications et typologies de l'intranet.....	28
2.2.1.3.1- Intranet de communication.....	28
2.2.1.3.2- Intranet de production.....	28
2.2.1.3.3- Intranet de professionnalisation.....	28
2.2.1.3.4- Intranet fédérateur.....	29
2.2.1.4- Mise en place d'un Intranet dans une entreprise.....	29
2.2.2- Rôle d'un Intranet dans une entreprise.....	30
2.2.2.1- Influences de l'Intranet sur l'organisation.....	30

2.2.2.2- Les acteurs.....	31
2.2.3- Les limite d'un Intranet.....	33
2.2.3.1-Le Coût.....	33
2.2.3.2- La sécurité.....	33
2.2.3.3 La Productivité :.....	34
2.2.3.4- Apparition de nouvelles difficultés: Contraintes culturelles et résistances humaines.....	34
.Conclusion.....	35
Conclusion générale.....	37
Bibliographie.....	40
Annexe	

Liste
Des abréviations et Figures

Liste des abréviations

- **TIC** : Technologies de l'information et de la communication
- **NTIC** : Nouvelles technologies de l'information et de la communication.
- **DG** : Directeur général.
- **TCP** : Transmission control Protocol
- **IP** : Internet protocole.
- **EDF** : Électricité de France
- **CNRS** : Centre national de la recherche scientifique
- **LDAP** : Lightweight Directory Access Protocol
- **VPN** : Virtual Private Network

Liste des figures

-Figure 01 : Les sources d'informations

-Figure 02 : La gestion de l'information

-Figure 03 : Evolution synthétique de l'Intranet

INTRODUCTION GENERALE

Introduction générale

L'environnement d'aujourd'hui n'est plus l'environnement d'hier, ni celui de demain. Il devient de plus en plus imprévisible. Ainsi, dans un tel environnement, les individus se trouvent devant un impératif d'adaptation à ce dernier.

Etant donné que le monde change, l'entreprise se trouve en face de plusieurs enjeux. Elle doit réagir vite à la pression croissante de son environnement, elle doit savoir quand et comment réagir et que ses choix sont complexes du fait de la variété des facteurs à prendre en considération.

Ceci dit, pour pouvoir se maintenir, elle doit être à l'écoute permanente et avoir la capacité de décrypter les signaux faibles de l'environnement pour prendre des décisions suffisamment à l'avance. Cela suppose savoir mobiliser globalement les capacités de traitement de l'information à tous les niveaux.

Dans une économie mondialisée où l'information joue le rôle essentiel de vecteur de valeur, intégrer Intranet dans les activités de l'entreprise est devenu donc une évidence afin d'améliorer la performance et d'assurer la compétitivité.

Comme nous l'avons souligné, aujourd'hui, les entreprises évoluent dans un environnement turbulent et en perpétuelle évolution, et qualifié d'hyper-compétitif où l'information est devenue synonyme de pouvoir et de compétitivité. Dans un tel environnement, l'acquisition de l'information est désormais la préoccupation majeure des managers et des chefs d'entreprises, ce qui a conduit l'émergence de l'ère de la gestion de l'information ayant facilité le développement de technologies et des logiciels.

A cet égard, ces TIC ont permis aux organisations d'optimiser le partage, la distribution des données et d'informations grâce aux diverses applications d'échange accessibles sur le marché technologique. Il importe aussi que l'accès, le partage de l'information soient organisés et contrôlés aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise. C'est le rôle des systèmes d'information.

Qui dit donc Intranet, dit l'information. Et qui dit l'information, dit le pouvoir. Avec le développement technologique et le changement environnemental, l'entreprise doit s'adapter, si possible anticiper, parfois influencer, en tout cas réagir avec agilité. Pour y parvenir dans de bonnes conditions, les managers ont besoin de l'information appropriée, au moment opportun, pour la prise de décision.

L'Intranet constitue donc un outil de partage d'information dans les organisations mais également comme un outil qui peut cacher toute une masse d'opportunités si elles arrivent à l'intégrer de manière efficace. C'est un outil stratégique permettant non seulement la communication, la coopération mais aussi un moyen d'échanges entre les salariés.

Introduction générale

De ce fait, l'Intranet devient plus que jamais une nécessité, voire une réalité quotidienne dans les activités des entreprises de toutes tailles et de tous les secteurs d'activités. La place centrale qu'occupe l'information dans l'entreprise d'aujourd'hui n'est plus à démontrer. Comme, cet outil a fait les preuves de son utilité pour la productivité des entreprises dans les pays développés, il est y a lieu de constater que trop peu d'entreprises algériennes ont saisi tout le potentiel en termes de développement de l'outil Intranet.

En outre, l'ouverture des marchés et l'internationalisation des échanges, ainsi que le développement des technologies de l'information et de la communication, ont profondément modifié l'environnement économique, commercial, social et technologique de l'entreprise en général et celui de l'entreprise algérienne en particulier qui connaît un décalage en matière d'intégration et d'utilisation d'Intranet.

L'information est donc présentée comme un élément central dans une entreprise. Les évolutions de ces dernières décennies en termes de TIC ont contribué à placer cette dernière au cœur de l'entreprise. En effet, derrière cette expression (TIC), se cache une multitude d'outils mais aussi de concepts et de méthodes de travail en vue d'améliorer et de faciliter la communication, la circulation et la gestion de l'information. L'Internet est ce qui caractérise le mieux cet essor car comme nous l'avons évoqué, il permet aussi bien la communication entre les personnes que le partage d'une énorme quantité d'informations sur n'importe quel domaine.

L'Internet permet donc à celui qui se connecte d'accéder à un réseau mondial. L'Intranet, qui applique les mêmes techniques et protocoles que l'Internet est en revanche un réseau à l'échelle d'une organisation caractérisée par un groupe de personnes bien défini.

L'avènement et la généralisation de l'utilisation de l'Internet/Intranet et donc des TIC en général transforme la relation à l'information. Ces techniques permettent d'accéder à une très grande quantité de données; la difficulté réside à présent non plus seulement de trouver l'information adéquate mais surtout d'y avoir accès rapidement et au bon moment. La profusion d'informations nécessite donc des techniques et des méthodes pour l'utiliser de la manière la plus efficace.

Ainsi, plus que d'apporter des facilités dans le travail, ces technologies de l'information ont des influences sur les méthodes de travail avec le développement du travail collaboratif, mais également sur les structures de l'entreprise avec la possibilité de développer le télétravail. L'essor considérable qu'on connu ces TIC ces dernières années révolutionne donc la gestion de l'information dans une entreprise. L'Intranet se situe au cœur de cette évolution. Il connaît une utilisation ces dernières années. C'est un outil qui peut être très complet et utile à l'entreprise, mais également subir les effets pervers de la mode, de l'image que l'entreprise veut donner d'elle-même.

La profusion des systèmes, des méthodes mais aussi des effets de mode qui ont pour but de promouvoir la gestion de l'information dans l'entreprise pose la question des besoins des usagers et des entreprises. Comment gérer l'information, quels outils utiliser?

La réflexion qui nous a conduits à poser **la problématique principale** de ce mémoire est la suivante: " **Dans quelle mesure la mise en place d'un Intranet répond-elle aux besoins internes de l'entreprise Sonatrach en termes d'informations** "?

Quant aux **questions secondaires** posées, elles sont énumérées ci-dessous:

- Est-il un outil parmi d'autres ou alors un outil qui répond à des caractéristiques très particulières et ciblées?

- L'utilisation de l'intranet améliore-t-elle la circulation et le partage de l'information ?

Les hypothèses de base sur lesquelles est fondée cette investigation sont les suivantes

- L'Intranet est certes un outil ayant révolutionné l'usage de l'information en interne de l'entreprise, néanmoins, des réticences sont à déplorer dans les rangs de certains utilisateurs de la Sonatrach.

- L'Intranet est une préfiguration de l'entreprise du futur: une entreprise virtuelle où chacun aura les moyens de travailler à distance en étant connecté au réseau de l'entreprise.

Afin de répondre à la question principale, dans un premier temps (chapitre 01), nous avons défini plus précisément ce qu'est l'information interne, le processus dans lequel s'insère la gestion de l'information dans une entreprise et certaines méthodes qui permettent d'améliorer cette gestion de l'information en interne. La seconde partie (chapitre 02), est consacrée à l'usage et la caractérisation de l'Intranet en tant qu'outil pour la gestion de l'information.

Une enquête auprès des usagers de Sonatrach/Bejaia était prévue pour conclure notre travail par un stage pratique. Malheureusement, celle-ci n'a pas eu lieu à cause de la pandémie mondiale Covid-19. Si non, cette enquête nous aurait permis de dégager non seulement des attitudes face à la gestion de l'information mais surtout la place de l'Intranet dans la gestion de l'information et les écueils à éviter pour la valorisation de cet outil.

Chapitre 1

L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

Introduction

L'entreprise se retrouve, aujourd'hui, dans un environnement économique global en perpétuelles mutations technologiques, économiques et socioculturelles. En effet, les entreprises font, de plus en plus, face à la complexité et à l'incertitude de leurs environnements. Ceci a induit l'augmentation de leur besoin en informations et en collecte de données leur permettant de prendre de manière efficace leurs différentes décisions. La gestion de l'information par l'innovation de systèmes de plus en plus sophistiqué recouvre de nombreux paramètres tels que les usages, le mode de management, les comportements, l'organisation,...etc. Pourtant, utiliser ces innovations requiert des connaissances et des compétences spécifiques. La formation à l'information semble un passage obligé pour ce nouveau millénaire. De manière générale, le système d'information est un outil de contrôle de l'organisation qui permet de coordonner l'activité des différentes composantes de l'entreprise et aide à la prise de décisions. Le système d'information constitue l'ensemble de procédures qui permettent la gestion de l'information dans une entreprise tel que collecter l'information des différentes sources externes et internes, la mémoriser de manière durable et stable, l'exploiter et la diffuser.

Section 1 - Concepts et définitions

Afin de bien comprendre le sujet de ce mémoire et toutes ses facettes, il semble important de revenir sur les définitions qui permettent d'enlever toute ambiguïté et de mettre en lumière certaines problématiques liées à l'information.

1.1.1– Qu'est-ce que l'information dans une entreprise ?

Le développement des NTIC a entraîné une transformation du rôle économique de l'information. Celle-ci devient un élément clé dans le management des affaires. Sa valeur ne cesse de s'accroître. Un nouveau regard sur les processus informationnels se dessine avec l'émergence de nouveaux cadres dans lesquels doit évoluer l'information dans l'entreprise.

Mais qu'est-ce que l'information ?

L'information est définie comme étant une donnée organisée, traitée, significative et utile pour orienter une décision. Elle est aussi une donnée entrée, qui a été travaillée par l'ordinateur. Alors, le mot information vient du verbe «*informer*» qui signifie mettre au courant, donner des connaissances, donner des renseignements sur un fait, un événement.

Selon P. ROMAGNI et V. WILD : «*L'information représente l'ensemble de données transformées de façon significative pour la personne qui la reçoit, elle a une valeur réelle qui se mesure dans les décisions et les actions prises*». ¹

Définir l'information, c'est aussi chercher à connaître son rapport avec la communication. En effet, les deux termes sont utilisés pour désigner les mêmes phénomènes. L'auteur Robert Escarpit² souligne que «*l'information est censée découler de l'acte de communication*». Pour la communication ; l'information est un message, un aspect significatif d'un ensemble de propos.

Enfin, on peut affirmer que la synthèse de tous les éléments passés, laisse entendre que l'information peut se définir comme l'aboutissement d'un processus de représentation et de mise en forme ayant pour but la communication d'un ensemble de faits à un destinataire donné.

1.1.1.1 - Les caractéristiques de l'information interne:

Une information "vit" à partir du moment où elle est transmise. Mais elle peut prendre différentes formes et différentes valeurs selon l'usage que l'on en fait. Une information prend tout son sens à partir du moment où il y a un émetteur et un récepteur. L'émetteur et le récepteur peuvent être multiples.

La définition de l'information interne dans cette étude est l'information qui circule dans l'entreprise qui provient de l'extérieur et dans ce cas traitée pour son utilisation interne ou qui est créée et diffusée au sein même de l'entreprise.

¹ ROMANGI,(Patrick) et WILD (Valérie), Op. cit, p 92-93

² ESCARPIT Robert.- Théorie générale de l'information et de la communication, Hachette, Paris, 1976.

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

Pour être utile, une information doit présenter certaines qualités :

- **Pertinence** : L'information pertinente est bien adaptée aux besoins de ses utilisateurs.
- **Fiabilité** : L'information doit être digne de confiance, sure, contrôlée, exacte et mise à jour.
- **Accessibilité** : L'information doit être facile à obtenir, c'est-à-dire sans qu'il soit nécessaire de multiplier le nombre de manipulations.

1.1.1.2- Les fonctions de l'information :

L'information compte parmi les besoins vitaux de l'entreprise. Le Groupe japonais MITSUI ne s'est-il pas attaché comme devise « *l'information, c'est le sang de l'entreprise* » Humbert et Elisabeth Lesca³ vont jusqu'à comparer le système d'information de l'entreprise, à l'appareil circulatoire du corps humain, et par analogie, estiment qu'il s'expose à des maladies.

L'information est au cœur du management moderne⁴. Elle accomplit de multiples fonctions dans l'entreprise. Elle permet de réduire le degré d'incertitude dans la prise de décision, de stimuler les innovations, de fournir les éléments pour aider le personnel à mieux comprendre leur milieu professionnel, d'acquérir des avantages, d'aider à la résolution des problèmes, de contribuer à l'amélioration des compétences, de servir de mémoire des faits et des expériences et de nourrir la stratégie.

Dans un contexte marqué par la génération des NTIC, l'accélération des échanges internationaux, la mondialisation de l'économie, l'internationalisation des marchés et la compétition intense entre les différents acteurs économiques, l'information est devenue une ressource essentielle du développement de l'entreprise. Elle est considérée comme une matière première au même titre que l'énergie et le travail.

1.1.1.3 - La typologie des informations :

L'entreprise reçoit et diffuse une quantité importante d'informations revêtant des formes multiples. Le passage des supports matériels à des supports immatériels a fait exploser l'information. On assiste depuis quelques années à une multiplication grandissante des différents types d'informations.

1.1.1.3.1 - L'information formelle et informelle

Selon Henri DOU⁵, nous pouvons distinguer :

- **Les informations formelle ou maitrisables** : C'est une information écrite véhiculée par des supports papiers ou électronique. Elle est issue des divers documents de l'entreprise, publication, rapports, études, catalogues, textes de lois, ordonnance, textes réglementaires,

³LESCA H. et LESCA E. : La gestion de l'information: qualité de l'information et performance de l'entreprise. Paris: Litec,

⁴ Jean Michel «le management de l'information», ADBS, 2001, (www.adbs.fr)

⁵ DOU (Henri), veille stratégique et compétitivité. Editions DONUD Paris, 1995, p 42-43.

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

décrets, arrêtés ministériels, actes de colloques mais aussi des normes, brevet, presse, articles de revues spécialisées.

Il y a quelques années, le support papier était le support privilégié pour ce type d'information, mais aujourd'hui et grâce aux développements des technologies de l'information et de la communication, le support électronique est de plus en plus répandu offrant plus de facilité d'exploitation de l'information : accès, traitement et stockage.

- **Les informations informelles ou non maitrisables :** concernent toutes les informations qu'on peut recueillir lors de la tenue de salons et foires ou par la collecte d'échantillons ,de prospectus, d'emballages de produits et surtout par la rencontre ou le contact entre les commerciaux et les clients, les managers et les fournisseurs ou les experts et les cadres de l'entreprise .

Ces informations informelles concernent toutes les fonctions de l'entreprise qu'elles soient techniques, commerciales ou sociales et permettent souvent de lever le voile sur les aspects non communiqués officiellement.

- **L'information de type« texte»:** information structurée issue des bases de données internes et externes, des rapports, des normes de la sécurité...C'est une information qui peut être exploitée par l'outil informatique. Pour qu'elle devienne accessible, elle doit être validée, travaillée et codifiée.

- **L'information de type «floue »:** moins structurée que l'information de type texte. C'est une information recueillie par le personnel en contact avec les clients, les fournisseurs, les experts ou les commerciaux. Pour Hoba Andoh Pascal⁶, c'est une information *«qu'il faut chercher à l'extérieur de l'entreprise par une attitude active»*. Le repérage de cette information «Floue» nécessite la mise en place d'une stratégie de recherche et de collecte et un processus de contrôle de validité.

- **L'information de type «expertise »:** elle concerne l'expert en poste au sein de l'entreprise ou en relation avec elle et porte les compétences, les connaissances et les savoir-faire du type *«expertise»*. Elle occupe une grande partie de la mémoire de l'entreprise.

1.1.1.3.2 - L'information blanche, grise, noire

L'association française de normalisation AFNOR⁷ propose trois types d'informations :

- **L'information blanche :** à laquelle l'accès est très facile .Elle est ouverte à tous sans aucune barrière juridique .Elle est présente dans la presse, les colloques, les publications spécialisées, les banques de données, dans internet.

⁶ Hoba Andon, Pascal , Thèse de doctorat,op,cit,p19

⁷ Association Française de Normalisation, norme expérimentale XP X 50-053 relative aux prestations de veille et de mise en place d'un système de veille, normalisation Française, PARIS, avril 1998, p5.

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

● **L'information grise** : qui se rapproche davantage du renseignement. Elle se présente de façon plus élaborée et pour la découvrir, il faut savoir la rechercher. En tant que telle, elle est considérée comme licitement accessible mais certaines difficultés peuvent surgir lorsqu'il faudrait connaître son existence.

● **L'information noire** : qui est protégée par des contrats ou des textes juridiques. Elle est à diffusion restreinte. Son utilisation n'est possible que pour quelques personnes autorisées pour y accéder.

Cependant il existe plusieurs types d'information qui sont comme suit : l'information tacite/explicite, l'information fermée/ouverte, l'information interne/externe

1.1.1.4 - Les sources d'information

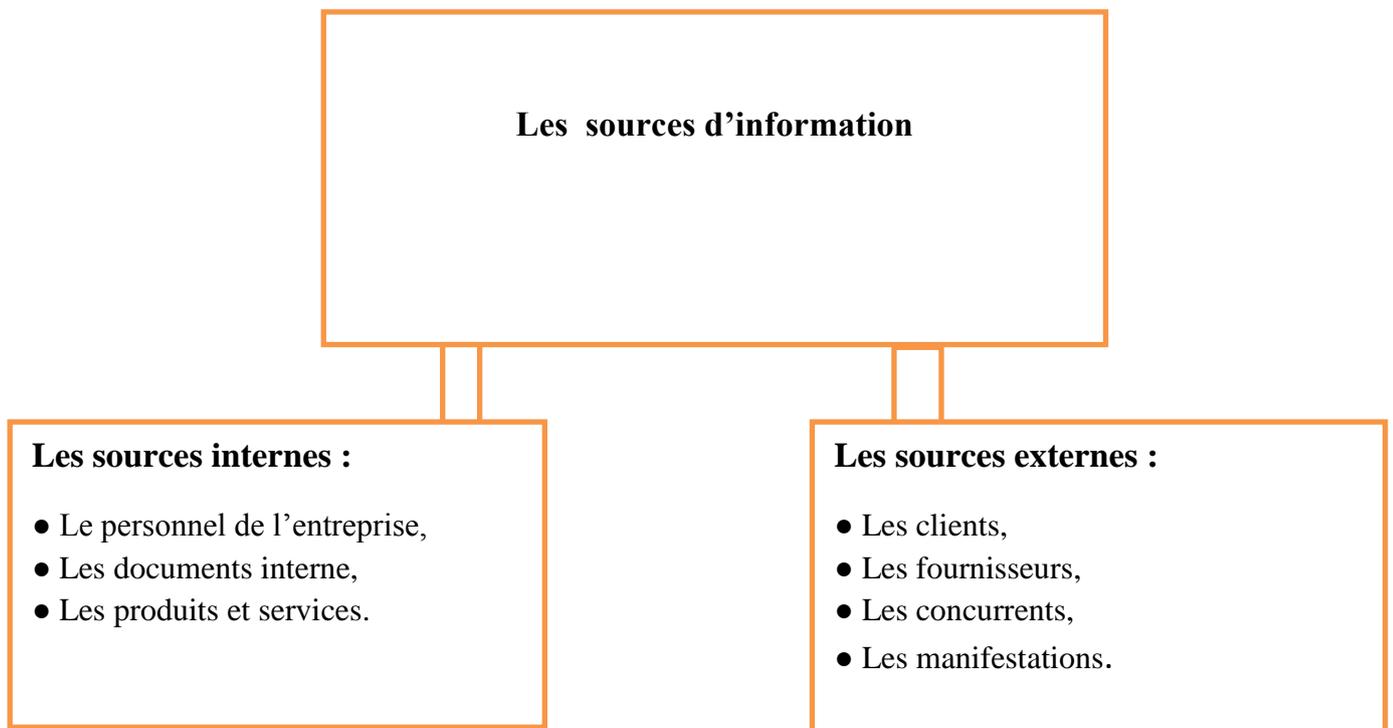


Figure 01 : Les sources d'informations

La source la plus importante d'information sur une entreprise est naturellement l'entreprise elle-même. Les sources d'information peuvent être internes ou externes. En effet, les sources internes sont composées des fichiers propres à l'entreprise, le renseignement sur l'activité de ses différents services et des statistiques qu'elle a pu faire pour analyser les fluctuations d'une période à l'autre (sur les ventes, sur les accidents du travail et les plannings). Les sources externes sont composées des renseignements et des données provenant des partenaires, des collaborateurs de l'entreprise.

1.1.1.5 - Les acteurs:

Au cours de ce travail seront généralement distingués les producteurs d'information et les utilisateurs d'information.

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

A cet égard, nous pouvons affirmer que la majorité des acteurs travaillant dans une entreprise sont à la fois producteurs et utilisateurs d'informations ou encore émetteurs et Récepteurs d'informations. En effet, un chercheur dans un premier temps collecte des informations sur un sujet donné puis au cours de son étude produit des documents sur l'état de ses recherches, pour en informer d'autres personnes qui travaillent sur le même projet ou pour son commanditaire. A un autre niveau, une personne chargée de la gestion du matériel informatique d'un service par exemple, récolte des informations sur le bon fonctionnement de telle ou telle machine, mais produit également des informations.

Cependant, il est nécessaire de distinguer l'utilisateur et le producteur de l'information car ce sont deux manières différentes mais complémentaires de gérer l'information.

1.1. 2- La gestion de l'information : une succession de tâches

Le terme "gérer" signifie assurer l'administration, l'organisation de quelque chose, ici de l'information, en recherchant une rentabilité optimale.

La gestion de l'information comprend plusieurs étapes qui forment un processus, qui commence par la collecte de l'information, puis par son traitement et enfin sa diffusion, ce qui permet d'utiliser convenablement l'information. La production des informations initiales en tant que telle n'est pas étudiée comme point de départ mais sera abordée avec la question de la diffusion des informations collectées et traitées.

1.1.2.1 - La collecte d'information

La collecte d'information commence par une définition des besoins, le but étant de disposer de la bonne information au bon moment. Ainsi, des entreprises peuvent chercher à s'informer pour développer leur activité commerciale, pour étudier la tendance des marchés internationaux, pour recueillir des données sur la situation financière de leurs concurrents par ailleurs, la collecte de l'information est indispensable et permanente car le monde ne cesse d'évoluer suite aux changements technologiques permanents.

Les outils de la collecte d'information :

- Identifier et qualifier les sources d'informations. Si un échantillonnage est nécessaire, comment sera-t-il choisi pour être représentatif ?
- Mener des interviews et des enquêtes.
- Utiliser la technique des 7 questions (Qui, Quoi, Quand, Où, Comment, Combien et Pourquoi) pour être exhaustif dans la recherche d'information.

1.1.2.2 - Le traitement de l'information

« Traiter » signifie soumettre à des opérations de transformation. Traiter l'information revient donc à lui donner un format qui permet sa réutilisation.

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

Une fois cette information collectée et disponible, il est important de la traiter et de l'analyser. En effet la partie de traitement va donc consister à estimer la qualité, la fiabilité et l'utilité des informations collectées, à les synthétiser (de façon claire et concise) et à les classer par axe stratégique de veille. Les étapes de traitement de l'information :

- L'établissement de liens entre les nouvelles informations et celles déjà organisées (représentations);
- L'organisation incessante des connaissances;
- La mobilisation de stratégies cognitives et métacognitives ainsi que des savoirs disciplinaires.

Le traitement de l'information consiste donc dans un premier temps à en définir le contenu et la pertinence, dans un second temps sa mise au format et son classement ou tri de l'information (analyser, trier ou classer pour une ré-exploitation et enfin conserver ou archiver).

1.1.2.3- la diffusion de l'information

Ici encore il existe de nombreuses définitions qui permettent de mettre en avant les différents degrés d'interprétations.

➤ **diffuser**

Ce terme signifie répondre uniformément dans tous les sens propager. Ainsi, une personne dans une entreprise peut diffuser des informations au sein d'un groupe de personnes avec qui elle travaille sur le même projet. Quand elle trouve une information importante, elle la donne aux autres membres du groupe.

Ainsi aussi, un service de communication peut diffuser une revue de presse sur l'intranet. Dans ces deux exemples il n'y a pas forcément d'échange. Diffuser l'information c'est faire en sorte que d'autres personnes puissent la recevoir.

➤ **communiquer l'information**

« Communiquer », est un terme qui se définit comme faire part de, transmettre, mais aussi se mettre en relation. Ainsi, dans ces définitions il y a plusieurs degrés : faire part de quelque chose c'est donner une information sans attendre une réponse ou une réaction spécifique. Le DG d'une entreprise peut faire part, par exemple de dernier chiffre d'affaires de l'entreprise, dans un souci de communication interne à l'entreprise. Transmettre une information signifie passer une information d'une personne à une autre. C'est donc une action plus précise et plus ciblée. Enfin, le verbe communiquer porte l'idée de mettre en relation des personnes et donc de créer un échange (mutualiser, partager l'information, mise à disposition de l'information).

Après avoir fait un tour d'horizon sur les verbes diffuser et communiquer, la dernière étape consiste donc à diffuser les informations analysées (rapports de veille) auprès des acteurs

Chapitre 1 _____ L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

concernés dans l'entreprise afin d'en faire bon usage. La suite logique de la diffusion des informations est la prise de décisions stratégiques pour assurer la pérennité de l'entreprise. Pour ce faire, le rapport de veille (Tchouassi, 2003) doit être diffusé aux bonnes personnes et aux bons moments. En revanche, un rapport de veille (puisque'il existe plusieurs types) inutilisé constitue un risque important de passer à côté d'une opportunité et/ou d'une menace. Enfin, il faut veiller à la protection des résultats obtenus pour éviter qu'ils ne tombent aux mains des concurrents.

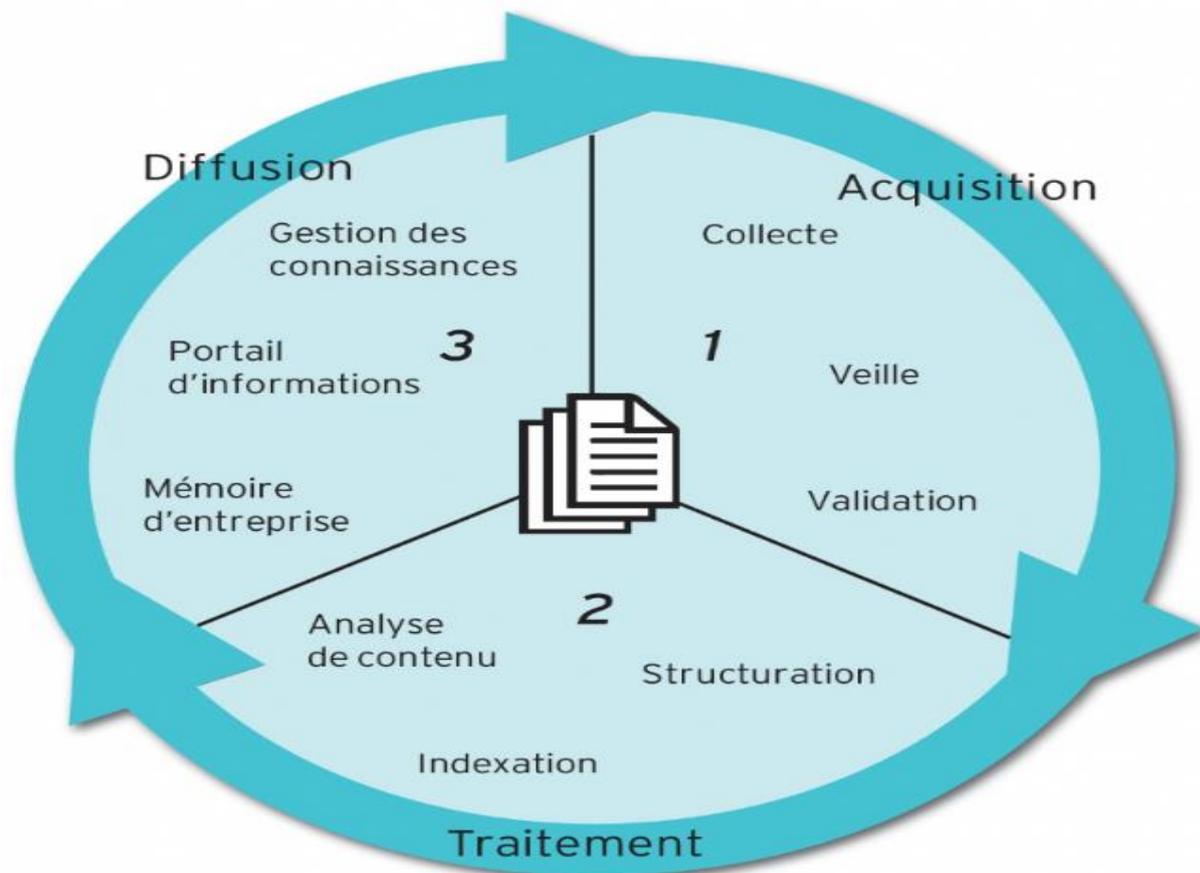


Figure 02 : La gestion de l'information

1.1.2.4- Les acteurs

En abordant de manière brève les étapes de collecte, de traitement et de diffusion de l'information au sein d'une entreprise, il faut constater que la très grande majorité de ses travailleurs effectue toutes ces tâches et que celles influent plus ou moins sur leur travail.

La gestion de l'information est propre à chacun. Chaque personne a sa manière personnelle pour collecter, traiter et diffuser l'information et cela dépend beaucoup de l'information elle-même. Ici réside encore un point qui rend la gestion de l'information au sein

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

d'une structure plus compliquée, il faudrait donner des lignes directrices, des méthodes globales.

L'évolution des dernières années en particulier avec l'informatisation et l'arrivée de l'Internet, a considérablement transformé la manière de gérer l'information. D'une part la collecte présente des accès facilités à certains outils tels que les banques et bases de données, le développement de l'Internet, les Intranets, etc. Ceci permet l'accès par plus grand nombre de personnes à une très grande quantité d'informations. La difficulté réside dans le fait d'exploiter convenablement cette information souvent trop importante et pas toujours pertinente. Il est de même pour la diffusion, ne serait-ce que par la messagerie électronique.

Pour gérer l'information, les utilisateurs font beaucoup moins appel à des intermédiaires ou du moins le rôle de ces derniers se transforme en donnant davantage de valeur ajoutée à l'information qui ensuite mise à disposition.

Ainsi, les définitions ci-dessus ont permis de décomposer les différentes étapes de la gestion de l'information, et de définir clairement ce que signifie gérer l'information, au niveau de l'individu, et permettent dans un second temps de placer la gestion de l'information par cet individu dans le contexte d'une organisation.

Section 2-La gestion de l'information et la gestion des flux d'information dans une entreprise

1.2.1- Le système d'information : l'information au cœur de l'entreprise

L'étude de quelques définitions a permis de mieux comprendre la notion de gestion de l'information. Mais celle-ci ne prend son sens réel qu'en la mettant en perspective dans une organisation. En effet, chaque personne a son propre système d'information mais celui-ci dépend énormément du système d'information de l'entreprise et des outils mis en place dans le but de faciliter et d'améliorer le système d'information.

1.2.1.1 - Utilisation de l'information dans une entreprise :

L'information étant une ressource clé de l'entreprise. Elle est considérée par les économistes comme le troisième facteur de production. Pour cela, elle a besoin d'être gérée au même titre que les ressources humaines, les ressources financières ou les ressources matérielles. La gestion consiste à organiser et à utiliser au mieux les ressources de l'entreprise pour qu'elles contribuent de manière optimale à la réalisation des objectifs.

Selon Bugeat⁸ dans son mémoire –l'apport de l'information au sein de l'entreprise – affirme que *« nous sommes à une époque où les matières premières s'achètent, les technologies se copient, l'argent s'emprunte et il ne reste donc que la compétence et l'information comme facteurs d'avantage concurrentiels »*.

⁸ Bugeat Arnoud.- L'apport de l'information au sein de l'entreprise.- URL: www.shiva.instia.univ-angers.fr

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

Selon E.PATETRON⁹ « *La mauvaise gestion de l'information provoque des retard, un gaspillage de temps et de moyens financiers, un manque de compétitivité, et même dans des cas extrême, la fermeture de l'entreprise* ».

Gérer l'information pour accroître la compétitivité de l'entreprise consiste donc à concevoir et à mettre en place une démarche organisée, méthodique et s'appuyant sur des dispositifs efficaces permettant de canaliser et exploiter les flux informationnels. La conduite de cette démarche vise à obtenir des informations utiles et fiables pouvant aider les opérateurs aux différents niveaux hiérarchiques à lever les incertitudes dans les décisions qu'ils ont à prendre dans leur travail, améliorer de manière continue les compétences, contribuer à nourrir la culture de l'entreprise, servir de mémoire des expériences et des faits marquants et surtout apporter l'aide nécessaire à la résolution des problèmes.

Cependant l'information est un bien immatériel, intangible, difficile à appréhender .De plus, elle est fragmentée, éparpillée et parfois surabondante ce qui exige qu'elle soit triée, traitée et confrontée avec d'autres informations pour qu'elle devienne utile à l'entreprise qui cherche à s'en servir.

L'information n'a de valeur que si elle est partagée, que si elle irrigue l'ensemble de l'entreprise et circule de manière optimale. Il s'agit de permettre à tout le personnel d'accéder à toute les informations qui peuvent leur être utile, décloisonner les fonctions et de mettre le savoir à la disposition du plus grand nombre d'intervenants. Il y va de la survie de l'entreprise.

1.2.1.2 - Les flux d'information dans l'entreprise

Dans une entreprise, il existe plusieurs flux d'informations:

1.2.1.2.1- Les flux internes : sont les informations qui circulent entre les personnes et les services (cela concerne en général les informations traitées par l'entreprise pour son propre usage, une note de service par exemple, etc.). Elles empruntent les voies suivantes :

- **Information descendante :** est celle qui part du supérieur hiérarchique vers le subordonné.
- **Information ascendante :** est celle qui part du subordonné au supérieur hiérarchique.
- **Information latérale :** elle circule entre les agents d'un même niveau.

Ces informations sont véhiculées soit par voie orale (interphone, réunion, entretien...etc.) soit par l'intermédiaire des supports papiers et magnétiques tels que les notes de services, les rapports, les procès-verbaux, les comptes rendus des réunions.

1.2.1.2.2-Les flux qui vont de l'intérieur de l'entreprise vers l'extérieur: tels les bons de commandes, la publicité, etc.

⁹ PATEYRON (Emmanuel) . -La veille Stratégique, édition ECONOMICA, Paris, 1998, p 20.

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

1.2.1.2.3-Les flux externes : sont les informations qui circulent à l'extérieur de l'entreprise. Elles sont souvent formelles et transmises sous forme écrite (lettre, télécopie, courrier électronique) ou orales (appels téléphoniques, entretiens).

Il y a lieu de signaler que ce sont les flux de l'extérieur vers l'intérieur qui permettent aux décideurs d'estimer les évolutions du marché, des produits ou encore des techniques.

L'importance de trouver ces informations semble assez claire, mais la circulation au sein même de l'entreprise est souvent un frein. En effet, quand une personne de l'entreprise ou de l'organisation trouve une information sur un concurrent comment fait-elle pour la transmettre aux autres services qui peuvent également y trouver un intérêt?

Gérer les flux d'information c'est gérer la circulation de l'information au cœur de signifie agencement l'entreprise.

Traditionnellement, l'entreprise est dotée d'un système de communication descendante, calquée sur son organisation pyramidale. L'information circule depuis le système de pilotage vers la base opérationnelle. La difficulté réside à remonter des informations, ce que nous appelons aussi le "feedback" ou "le retour d'écoute" permettant de prendre des décisions.

1.2.1.3 - Le système d'information

Selon Alain BURLAUD et Philippe GERMAK « Donner du sens à l'information, c'est donc autant penser que ranger. S'il est noble de penser, il est incontournable de ranger »¹⁰.

Pour eux « Un système d'information représente l'ensemble des éléments participant à la gestion, au stockage, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein d'une organisation »¹¹. Ou encore « Un système d'information représente l'ensemble des éléments participant à la gestion, au stockage, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein d'une organisation »¹².

Le mot "système" signifie donc un agencement, dispositif complexe dont les diverses pièces fonctionnent en interconnexion en vue d'un rendement déterminé.

Pour H. LESCA, « Un système d'information est le dispositif par lequel l'entreprise s'informe pour gérer son fonctionnement et son évolution. Le mot système évoque des éléments reliés entre eux par des liaisons. »¹³. C'est donc l'ensemble des méthodes et des moyens humains, technologiques et organisationnels mis en œuvre pour recueillir, contrôler, traiter et communiquer l'information à l'intérieur de l'entreprise.

¹⁰ BURLAUD Alain, GERMAK Philippe, «Management des SI ; Manuel et applications» Editions Eyrolles, 2006, page15

¹¹ Ibid. p.15

¹² Ibid. p.15

¹³ LESCA H. et LESCA E.- La gestion de l'information: qualité de l'information et performance de l'entreprise.- Paris: Litec, p.10

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

D'après G. Huet et J. Rousset, le système d'information d'une organisation est «L'ensemble des moyens et des procédures dont l'objectif explicite ou le Résultat implicite est de fournir aux différents membres de l'organisation une perception de l'état et du fonctionnement de la dite organisation à travers des mécanismes informationnels »¹⁴.

Le système d'information coordonne, grâce à l'information, les activités de l'organisation et lui permet ainsi d'atteindre ses objectifs. Il est le véhicule de communication dans l'organisation.

La raison d'être d'un système d'information, c'est d'accéder au bon moment à la bonne information. Pour Melissa SAADOUN, le système d'information s'articule autour de trois sous-systèmes»¹⁵.

- Le sous-système organisationnel qui met en interaction les hommes, les métiers, les processus et les structures de l'entreprise.
- Le sous-système applicatif qui comporte toutes les applications existantes de gestion et de production, les applications bureautiques, etc.
- Le sous-système informatique qui comprend l'infrastructure technique de l'ordinateur au bureau.

Le système d'information, au niveau de l'individu comme celui de l'organisation, a pour objectif d'améliorer et de faciliter la gestion de l'information. Toutefois, de nombreux facteurs peuvent intervenir et être des freins à cette gestion de l'information.

1.2.1.4- Les freins à une gestion efficace de l'information

1.2.1.4.1- La qualité de l'information

Une bonne gestion de l'information répond avant tout aux besoins des usagers. Toute amélioration d'un système d'information doit passer par une écoute des besoins pour ensuite trouver les solutions adéquates. Quels sont les besoins:

- Le respect des contraintes de temps,
- Un degré de finesse adapté,
- La fiabilité de l'information,
- L'exhaustivité de l'information.

¹⁴ HUET Gérard, ROUSSET Jean.- Systèmes d'information.- Paris: éditions Sirey, 1980

¹⁵ SAADOUN Melissa (1994).- Technologies de l'information et management.- Paris: Hermès, p.36.

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

La qualité de l'information peut être altérée à chaque étape de la gestion de celle-ci: lors de sa collecte, de son traitement, de sa mémorisation ou lors de sa transmission ou communication.

1.2.1.4.2- Les méthodes humaines

L'organisation de l'entreprise par projets et non plus pyramidale a considérablement développé les travaux de groupes. Le partage des informations, la mise en commun des documents de travail sur un serveur, le travail en équipe sont des éléments qui semblent assez essentiels pour une entreprise. Pourtant, pour sa compétitivité, ce mode de travail n'est pas toujours facile à mettre en place car le partage des ressources ou des informations est difficile à réaliser.

A un autre niveau, le mode de fonctionnement de chacun peut influencer sur la gestion de l'information. C'est le cas de ceux qui s'adaptent aux nouvelles technologies contrairement à d'autres qui restent stagnés.

Aussi le cloisonnement des services est un frein à la circulation de l'information liée à la méthodologie et aux habitudes. Une politique de concurrence entre les services peut freiner considérablement la circulation de l'information.

1.2.1.4.3- Quelques freins techniques

Le travail en réseau est incontestablement un progrès pour la circulation et l'accès à l'information, encore faut-il un système fiable. L'entreprise dans la gestion des informations rencontre des contraintes de:

- Sécurité des données,
- Format des données
- Stockage des informations,
- Moyens techniques adaptés.

A cela s'ajoute également l'adaptation des outils aux besoins de l'individu et de la structure afin de faciliter et de mettre en commun chaque étape de la gestion de l'information.

Conclusion

Pour toute entreprise, qu'elle soit naissante ou pourvue d'une grande expérience, l'information est capitale. Cependant, ce qui l'est encore plus, c'est la manière de traiter cette information, puis la gestion de tout ce qui en découle.

Ainsi, l'accès à l'information est considéré comme un atout pour tout chef d'entreprise, pensant que celle-ci sera génératrice de bénéfices. Et pourtant, c'est la gestion de

Chapitre 1_____L'information dans l'entreprise, une gestion compliquée

celle-ci, de manière intelligente et adaptée aux besoins et aux capacités de l'entreprise, qui lui permet d'en extraire une plus-value.

Cette meilleure gestion de l'outil information oblige à prendre en compte tous les aspects inhérents à l'information ou à l'utilisation de celle-ci. Il apparaît donc intéressant de réfléchir sur les différents rôles joués par l'information au sein de l'entreprise.

Chapitre 02

L'Intranet dans le système d'information d'une entreprise

Introduction

L'Internet s'accroît de manière exponentielle depuis le début des années 90. Ce phénomène est dû en partie aux entreprises qui ont vu, dans cette technologie, l'outil par excellence pour élargir leur marché et étudier leur environnement.

L'information est aujourd'hui au cœur de la vie de l'entreprise. Mais elle est aussi une matière première indispensable qui est souvent désorganisée aussi bien dans sa collecte que dans son traitement et sa diffusion.

La solution pour délivrer l'information "Just-in-time" est l'implémentation d'un système de communication universel. Un réseau qui relierait tous les intervenants de l'entreprise s'apparente manifestement à l'Intranet. Et, utiliser Internet au sein des entreprises. C'est le principe des Intranets.

En effet, l'Intranet permet une communication sécurisée et transversale des "internauts" ainsi qu'un apport en intelligence de l'entreprise.

La gestion optimale de cette plus-value passe par une interactivité de l'Intranet. Pour ce faire, un système de bases de données doit être construit.

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

Section 01- Concepts et définitions

La présente section recense quelques définitions de l'Intranet ainsi que son historique.

2.1.1- Qu'est-ce que l'Intranet :

Le mot «*Intranet* » est composé du latin «intra» (intérieur) et de l'anglais «net». L'ensemble signifie donc «réseau interne». L'Intranet est un réseau informatique auquel seul un groupe restreint de personnes peut accéder.

La définition de l'Intranet est variable selon le point de vue que l'on adopte .Il peut être défini par ses aspects techniques et fonctionnels. D'un point de vue technique, Alain Frédéric, Denis Lafont et Jean-François Macary le définissent comme « *l'utilisation de tout ou partie des technologies et des infrastructures de l'Internet pour transporter et traiter les flux d'informations internes d'un groupe d'utilisateurs identifiés*»¹⁶.

Dans une approche plus fonctionnelle, selon MENNING Michel, l'Intranet utilise « *des protocoles et outils de l'Internet pour résoudre des problèmes de communication interne dans l'entreprise* »¹⁷.

Pour les auteurs Bitouzet C. [et al.] »¹⁸ "*L'Internet est un réseau informatique, constitue de multiples réseaux reliés entre eux grâce à un protocole de communication (TCP/IP) facile d'utilisation. L'Intranet n'est autre que l'application à l'intérieur même de l'entreprise des technologies appliquées sur Internet*".

A partir des définitions précédente en peut conclure que l'Intranet regroupe un ensemble de technologies Internet intégrées à un réseau interne. Il est accessible à partir des postes de travail des employés de l'entreprise ainsi qu'à certains de ses partenaires. L'Intranet est certes un réseau mais aussi l'ensemble des applications et les outils qui sont partagés grâce à ce réseau.

Le but étant de diffuser, échanger et partager les informations nécessaires à toute personne qui se connecte dans le cadre de son travail ou de son métier.

Il permet de faciliter donc le partage de l'information au sein d'une entreprise en offrant aux individus et aux groupes la possibilité de produire et de communiquer facilement l'information que ce soit au travers de liste de diffusion, du courrier électronique ou d'un serveur web¹⁹.

2.1.2-Historique des intranets

¹⁶ALAIN, Frédéric, LAFONT Denis, MACARY Jean-François.- Le projet Intranet : de l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en œuvre des solutions.- Paris : Editions Eyrolles, 1998, 329p./ p. 45

¹⁷MENNING Michel.- Dictionnaire de l'Internet et de l'Intranet .- Belgique :Marabout, 250 p.

¹⁸BITOUZET C. [et al.].- Management et Intranet.- Paris: Hermès, 1997, 160p, p. 42

¹⁹ SAADOUN Mélissa (1994).- Op. cit.-

Chapitre 2...L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

Nous ne pouvons pas dissocier l'Intranet de l'Internet. Ce concept, utilisé pour la première fois par des journalistes en 1992, n'a été officialisé qu'en 1996 dans un rapport de Forester Research intitulé Full service Intranet. Utilisés depuis 1995 les sites Intranet se sont multipliés dans les entreprises à partir de 1999, de nombreuses entreprises déclarant que l'Intranet était une de leur priorité pour l'avenir. L'intranet est né quelques années après l'explosion de l'internet. Il propose différents services associés de partage de l'information, de gestion des connaissances, de gestion de la communication, d'amélioration de la navigation et d'accès aux différentes applications partagées.

Effectivement les premiers sites Intranet sont apparus dans les entreprises françaises [EDF, CNRS] vers 1995-1996. « Une nouvelle génération émerge environ tous les trois ans, elle est ad optée par une majorité d'organisations à l'issue d'une période de cinq ans environ »²⁰ (Humeau [39]). Il semble en effet que l'implantation de l'Intranet s'est opérée progressivement selon trois grandes phases d'évolution illustrée dans la figure suivante :

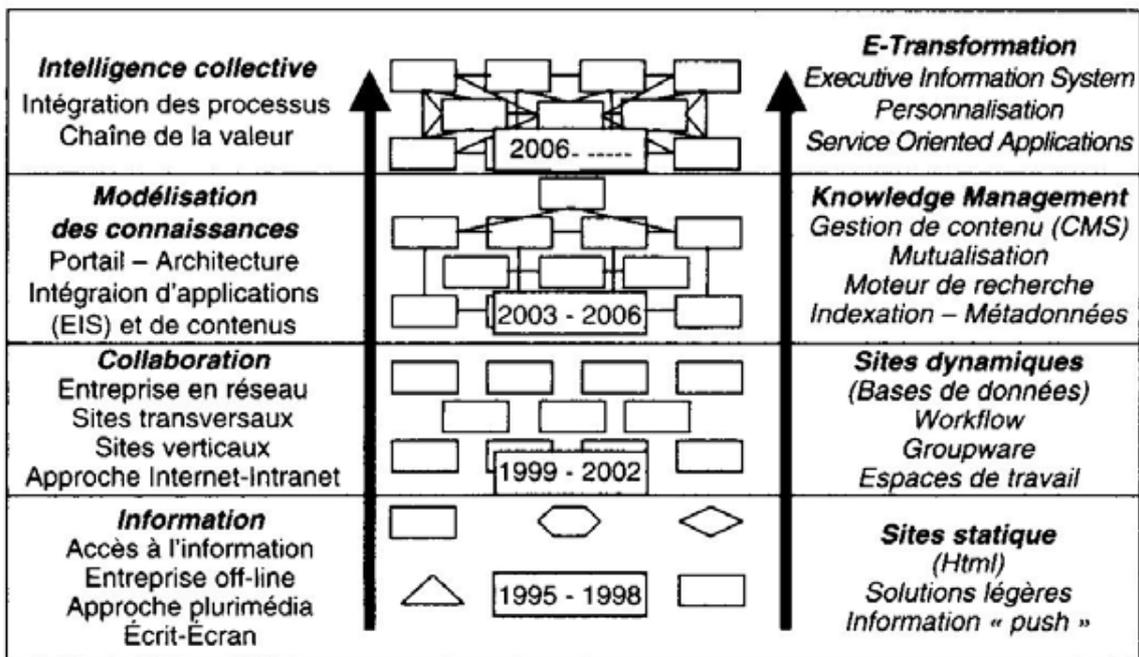


Figure 3. Evolution synthétique de l'intranet.. Source : Germain [37], p. 14. Le cas du portail d'entreprise OTH Valérie TRIQUENAU MARTIN, octobre 2005

Première génération : 1995-1998: L'émergence des sites sur une même plateforme technique: premiers pas de l'Intranet. « Vers 1997-1998, tout le monde voulait un Intranet mais finalement peu de gens savaient à quoi ça allait leur servir [...] »²¹ (interview de Hervé Julien, in Gharsallah [9] p. 23).

²⁰ HUMEAU Nicolas.- Intranet-management.- Paris: Economica, 205, 271p.

²¹ GHARSALLAH Mehdi.- Hervé Julien: "Moins publier pour les intranets, avec moins de contribution et une validation centralisée".- dossier intranet: intranet-portail, faites circuler l'information.- revue Archimag, nov. 2003, n° 169, pp.: 23-24.

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

En effet, il apparaît comme un outil supplémentaire dans une organisation de travail traditionnelle mais il n'est pas très organisé il était uniquement utilisés à l'échelle de l'entreprise. L'élément de base était une page d'informations générales et volumineuses qui inspiraient peu d'intérêt aux utilisateurs .Un exemple de ce type d'intranet est un mémo de base numérique défilant de haut en bas.

Deuxième génération : 1999-2002: La structuration des contenus: L'intranet offre à cette période un accès à des contenus ciblés, répondant davantage aux besoins d'une communauté identifiée. L'intranet devient plus collaboratif en s'orientant vers la résolution des tâches professionnelles avec des applications de workflow* et de groupware*. Il connaît une forte croissance et demande un effort de coordination, « *c'est l'époque des intranets fourre-tout [...] dans lesquels chacun publie et personne ne retrouve rien* »²² (interview de Hervé Julien, Op. Cit.). Cela pose en effet la question de la gestion des contenus et de la définition des rôles de chacun.

Troisième génération : 2003-2006: Les outils de portails: la troisième génération qui semble correspondre à celle de l'intranet d'entreprise, centralisé et structuré. « *Depuis 2001 [...] on y publie moins et avec une véritable stratégie de contenu [...]* »²³ (interview de Hervé Julien, Op. Cit.). C'est à ce moment que les différents intranets d'une même entreprise se différencient dans des portails offrant ainsi un point d'accès unique à l'information. Le portail permet également de personnaliser les accès à l'information par le biais de profils d'utilisateur. Ces outils permettent de réunir les choix techniques sur un même site fédérateur et de décentraliser la mise à jour des contenus par l'intermédiaire de plusieurs contributeurs.

Quatrième génération : à partir de 2006: Une intégration des processus: Certains auteurs prévoient à partir de 2006 une quatrième génération d'intranet intégrant le cœur du système nerveux de l'entreprise.

C'est-à-dire qu'au fil de temps, cette structure s'est développée : les intranets ont commencé à évoluer et à intégrer des tableaux d'affichage numériques, des annuaires, des applications simples et certains supports en libre-service.

Actuellement les employés utilisent quotidiennement l'intranet ce qui entraîne une surcharge d'outils, qui a permis l'apparition de la nouvelle génération d'intranet 2.0 connu sous le nom de digital workplace.

C'est une solution qui représente des solutions centrées sur l'utilisateur au sein de l'organisation. Le digital workplace contient un réseau social d'entreprises pour la communication et la circulation de l'information et un système de gestion des connaissances pour le partage des connaissances. Cependant, l'intégration avec des applications tierces et des systèmes d'informatiques existants est nécessaire pour une meilleure communication et un travail efficace.

²² Op. cit.

²³ GHARSALLAH Mehdi. Op. cit.

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

Presque 25 ans plus tard, une rénovation complète des intranets a vu le jour. Leur modernisation incorpore les caractéristiques technologiques de l'ère numérique d'aujourd'hui, et utilise les technologies existantes pour créer une structure et des systèmes de communication pour un lieu de travail plus efficace.

De nombreuses entreprises passent en effet actuellement dans la réorganisation des flux d'information sur l'intranet. En effet, cette dernière phase nécessite une réorganisation profonde pour automatiser les tâches, décentraliser la publication, sécuriser l'accès au contenu et enfin mettre en place des profils utilisateurs afin de concevoir dynamiquement des pages personnalisées qui n'agrègeront que le contenu utile.

Cinq raisons principales expliquent le développement du développement de l'intranet²⁴:

- ✓ Une volonté politique de préparer le XXI ème siècle.
- ✓ Le développement technologique.
- ✓ Des développements socioculturels, l'appartenance à une communauté d'internautes.
- ✓ Une raison structurelle liée à l'importance de l'information au sein des entreprises.
- ✓ Les perspectives économiques qu'offre l'Internet.

Le développement de l'Intranet est apparu à la suite du développement de l'Internet, mais nous pouvons constater que les raisons de développement citées ci-dessus sont transposables aux entreprises et à leur fonctionnement:

- La volonté politique de l'entreprise de mettre en place un intranet, souvent pour des questions d'image de marque.
- Le développement technologique, tout le monde a un ordinateur dans son bureau qui en général mit en réseau.
- La volonté de créer une communauté, les gens voyagent davantage, sont beaucoup plus mobiles, l'exercice croissant du télétravail, etc.
- L'importance de l'information, accès à l'information stratégique, technologique mais aussi administrative pour le bon fonctionnement de l'entreprise.
- Les perspectives économiques, avec le développement actuel des extranets qui permettent une communication privilégiée avec des clients ou des fournisseurs.

²⁴ BITOUZET C. [et al.].- Op. cit.

Section 02- Caractéristiques de l'Intranet

Dans la présente section, nous aborderons les caractéristiques techniques et fonctionnelles d'un Intranet, ses typologies, ses fonctions dans une organisation ainsi que les réticences qu'émettent les usagers à son encontre.

2.2.1-Les caractéristiques techniques et fonctionnelles

2.2.1.1- Les principes de base

2.2.1.1.1- La différence entre l'internet, l'intranet et l'extranet.

Pour comprendre le fonctionnement d'un intranet il faut d'abord étudier et comprendre sa différence par rapport à l'internet et l'extranet.

A- L'Internet «Interconnexion network» :

On peut le définir comme tant le réseau des réseaux, il permet l'interconnexion des ordinateurs distants par un langage commun. D'après (Quéau P.) « *C'est l'idée de fédérer, grâce une norme commune, tous les ordinateurs et tous les réseaux de télécommunication, donc de permettre la communication de n'importe quel ordinateur par tout moyen de télécommunication dont naturellement, le réseau téléphonique mondial.* »²⁵

B - L'Intranet

C'est un réseau interne de l'organisation ayant pour objectif de faciliter l'échange des données électroniques. Selon Germain M.: « *l'Intranet est un système d'information interne à une entreprise reposant sur une technologie, une architecture, et des standards de type interne, c'est-à-dire que l'information interne de l'entreprise transite par des serveurs Web .Ces serveurs délivrent leurs informations aux micro-ordinateurs connectés sur le réseau grâce à des navigateurs comme si l'accès se faisait à des serveurs Internet, qui lui relie en principe, des entreprises différentes .*»²⁶

C - L'Extranet

De même fonction que l'intranet mais elle couvre la relation externe à l'entreprise tel que ces filiales, ces fournisseurs. Dubé et Paré (1999), soulignent que « *l'Extranet permet à l'entreprise et ses partenaires commerciaux d'échanger de l'information opérationnelle et d'effectuer des transactions électroniques de façon sécuritaire ,tout en utilisant les protocoles et logiciels utilisé pour la navigation sur internet .En outre ,grâce à cette technologie ,une entreprise peut permettre à ses fournisseurs d'avoir accès à son système d'inventaire afin que ceux-ci puissent les réapprovisionner en juste à temps .Le réseau Extranet peut aussi relier*

²⁵Quéau P 1996 «internet, média pour le IX^{ème} siècle», problèmes économiques n^o2 464-2 465, mars,1 P62

²⁶ Germain M,(1998),«L'intranet »,éditions Economica pp 7-23

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

une équipe de collaborateurs à celles d'autres entreprises dans le but de partager des idées, des plans ou des calendriers de projets.»²⁷

2.2.1.1.2- Les caractéristiques de l'Intranet

« L'intranet désigne des réseaux privés utilisant les technologies d'internet (liens de type hypertexte, moteurs de recherche, logiciel de navigation). Tout est partagé par les membres du groupe quel que soit le lieu où ils se trouvent »²⁸

De ce fait l'intranet s'appuie sur le réseau de l'entreprise en utilisant des protocoles, des techniques et des outils issus du monde internet. Il permet de relier tous les employés dans le but de faciliter leur communication, leur collaboration et la gestion de leur travail.

C'est donc l'équivalent d'un site web «privé» avec toutes les fonctionnalités de l'internet, mais surtout avec des applicatifs de gestion spécifiques aux besoins de chaque organisation. Il s'agit d'un moyen simple de partager et de valider les informations à l'intérieur d'une structure, principalement quand toutes les unités ne se trouvent pas sur le même site. Facile de mettre en œuvre de façon décentralisée, il offre l'avantage pour l'utilisateur de disposer d'une interface identique quel que soit le poste de travail auquel il se connecte. Il permet aussi de structurer et de consolider des réseaux et des communautés à l'intérieur de l'entreprise.

Le concept d'intranet rejoint de plus en plus les projets de poste de travail. Pour répondre aux besoins des utilisateurs dans leurs situations de travail professionnelles, l'intranet doit être conçu selon trois principes fondamentaux :

- Toutes les ressources informatiques doivent être référencées et rendues accessibles aux ayants droit à partir d'un serveur web ; chaque ressource doit être associée à un groupe d'utilisateurs habilités d'une part et à un profil d'intérêt d'autre part ;
- Tout utilisateur doit être identifié et authentifié dans un seul référentiel (ou annuaire d'entreprise LDAP) pour l'accès à l'ensemble des Ressources ; dès l'authentification assurée, l'intranet doit être en mesure de propager la session de l'utilisateur pendant toute son activité sans qu'il ait besoin de s'identifier à nouveau ;

²⁷ Dubé Liné et Paré Guy, 1999, «Les technologies de l'information et de l'organisation à l'ère du virtuel. Gestion, vol 24 n°2, p17.

²⁸H.Simon (2000) «l'information dans l'organisation», Dunod, Paris, page 264

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

- Des mécanismes de mises en avant (profiling) et d'alertes doivent être mises en place pour pousser l'information pertinente vers l'utilisateur et rendre ainsi plus efficace l'utilisation des ressources.

Quel objectif pour l'intranet ?

L'intranet doit faciliter la production et la transmission rapide d'informations utiles à l'ensemble du personnel. Les bénéfices à attendre sont une amélioration des processus de travail : l'information devient unique, centralisée et accessible.

Une économie de moyen, un gain de temps et d'efficacité pour les délais de production, de diffusion et de mise à jour de l'information sont les bénéfices les plus certains de l'intranet. Il permet de mettre en œuvre des outils de communication transversale facilitant ainsi les échanges entre les différents services au sein d'une organisation. Il devrait encourager l'interactivité en simplifiant le travail de groupe, et en assurant une meilleure coordination entre les services.

2.2.1.2- Les fonctions de l'intranet

L'Intranet fournit trois types de services:

- La première fonction: les services de bases qui forment une sorte de boîte à outils de logiciels pour la communication. Donc, il est avant tout, utilisé comme messagerie. L'adresse électronique est devenue une deuxième adresse professionnelle. A la fonctionnalité messagerie sont associés en général les agendas et les plannings de groupe, les échanges de fichiers.

- Deuxième fonction de l'intranet, le travail de groupe est organisé dans des forums qui sont des espaces de discussion électronique. Tous les utilisateurs sont invités à s'exprimer soit librement pour faire part de leur expérience, soit plus précisément en répondant à une question. Les interventions sont datées et conservées au sein de chaque forum.

- La troisième fonction de l'intranet est l'édition et la publication sous forme électronique de documents multimédias (textes, sons, image). Le serveur web interne expédie des documents textes ou graphiques contenant des informations statiques ou des données collectées de manière dynamique. L'intranet transpose, purement et simplement, les applications publiques de l'internet à l'intérieur de l'entreprise. De plus, grâce à des développements spécifiques, la fonction de gestion de documents peut être étendue à l'analyse de processus et à l'administration de formulaires électroniques (workflow).

-L'architecture intranet prolonge la démarche de client-serveur, en permettant en outre d'interroger toutes les bases de données de l'entreprise avec la même ergonomie. Les postes utilisateurs d'intranet équipés d'un logiciel de navigation accèdent à toutes les ressources numériques privées de l'entreprise ainsi qu'à la majeure partie des documents accessible sur l'internet.

2.2.1.3-Les applications et typologie de l'intranet

Relativement aux diverses typologies d'intranet²⁹ on peut distinguer différentes catégories d'intranet selon l'objectif que lui assigne l'entreprise en fonction de ses besoins :

2.2.1.3.1- Intranet de communication

Ce type vise la mise en ligne d'information destinée à un large publique, le plus souvent l'ensemble des salariés d'une entreprise, son but est de communiquer des informations entre différents collaborateurs en sortant de la "voix officielle" qui a parfois trop long temps caractérisé par les médias de communication interne classique :il s'agit de franchir les barrières d'espace et de temps qui imposent l'information sur les supports "papiers" habituellement utilisés .

2.2.1.3.2- Intranet de production

Il se traduit par la mise en place des ressources en ligne permettant de renforcer l'efficacité des collaborateurs sur des actes d'administration ou de gestion à titre d'exemple ;(prise de commande, demande de congé payés, demande de formation....). Il utilise les fonctions de "Workflow" et de "groupware"³⁰ qui contribue à la formalisation, à la capitalisation, à l'homogénéisation et à l'automatisation des processus de gestion. Il est souvent une réponse à un objectif de réduction de coûts.

Il peut aussi réduire les délais de réalisation d'un acte administratif et la qualité de cette réalisation (moins de risques d'erreur de recopie). L'intranet de production permet des gains évidents, soit par substitutions informatiques plus couteuses (comme avec la saisie des variables de paie), soit par l'automatisation d'opérations manuelles de transfert de documents (comme dans le cas du suivi des congés). De son travail (prendre des congés, suivre une formation, suivre une information, acheter des fournitures de bureau, acheter un titre de transport pour un voyage professionnel...). Ces technologies peuvent alors permettre un accroissement de l'efficacité, réduction des coûts, délais, etc.

2.2.1.3.3- Intranet de professionnalisation

Par contre à l'intranet d'information qui est destiné à un large public, ce type d'intranet est destiné à un public ciblé, les ressources humaines ou bien la communauté ressource humaine souvent réparties sur différents sites, établissements, voire société, il vise à

²⁹ Typologie d'intranet proposée par AlainF, Lafont D, Macary J.F(1998) le projet intranet De l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en œuvre des solutions, Paris: Ed. Eyrolles.

³⁰Ce sont des outils informatique permettant de développer le travail collectif, ces outils permettent l'échange et la diffusion des documents au sein d'une communauté de travail, ainsi que la planification des différentes action comme par exemple (Réunions, agenda,...). Le Workflow : en français, circuit de validation ; c'est la procédure administrative par laquelle un salarié demande à sa hiérarchie la permission de faire quelque chose qui influence les résultats.

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

un partage des connaissances et de règle de l'art du métier. Il suppose la formulation préalable d'un projet à l'égard de la population visée. Il peut avoir pour objectif de constituer un réseau là où il n'existe pas, en permettant aux membres de ce réseau de se connaître, d'échanger, d'être au même niveau d'information ; ou d'élargir un réseau existant à l'autre niveau de la fonction ou d'en faciliter et améliorer encore le fonctionnement en substituant des échanges électronique à une partie des réunions physique (parfois couteuse en temps et en déplacements), en renforçant l'échange d'information. On peut y trouver :

- Le calendrier des évènements intéressants les professionnels de l'entreprise (nominations, mutations, modification de structure....) et/ ou la profession dans son ensemble (congrès, colloques...) ;
- Des règles et procédures particulière à la fonction.
- La présentation et les spécifications techniques des produits et services ;
- La formation sur le poste de travail.

En fin, la mise en place d'un intranet de professionnalisation nécessite un gros effort de clarification des processus de gestion et une animation soutenue de réseau des professionnels.

2.2.1.3.4- Intranet fédérateur

Il a pour vocation de réunir différents services ou applications intranet, développés et exploités par ailleurs au sein d'un espace de communication et d'accès. Il traduit la volonté d'harmoniser les fonctions pour que l'utilisateur y accède facilement à travers une interface commune. L'intranet fédérateur est forcément porté par la direction générale de l'entreprise. Il n'a pas pour objet de tuer les intranets développés pour des communautés restreintes d'utilisateurs, mais se concentre sur les services universels pour l'entreprise et permet de diffuser largement des messages de communication interne (promotion de certains services nouveaux ou très globaux, outil de recherche multicritère....).

2.2.1.4- Mise en place d'un intranet dans une entreprise

La mise en place d'un intranet nécessite beaucoup de temps pour ne pas en perdre par la suite.

La conception d'un projet intranet implique une réflexion permettant de cerner ce que l'entreprise désire réaliser et obéit notamment aux étapes principales suivantes :

- **Etude de projet** : préalablement à tout nouveau projet, l'entreprise doit établir une étude dont l'objet est :
 - D'analyser les avantages de la mise en place de l'intranet ;
 - D'évaluer les ressources dont elle dispose (matériel informatique, logiciel..) ;
 - D'estimer les coûts et les plus-values que l'intranet peut générer,
 - De définir la démarche à suivre pour sa réalisation.

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

- **Recours à un ou plusieurs informaticiens pour concevoir le projet intranet** : Dans ce cadre, l'intranet pourra être réalisé soit par des informaticiens travaillant au sein de l'entreprise soit par des prestataires externes.
- **Mise en place d'un groupe de travail au sein de l'entreprise** : Il s'agit d'une équipe éditoriale qui sera chargée de participer au projet en collectant les informations à intégrer à la base de données de l'intranet.
- **Formation des employés** : Avant la mise en œuvre de l'intranet, il convient de familiariser les employés de l'entreprise avec les fonctionnalités de cet outil.
- **Choix des outils dédiés à l'intranet** : A ce titre, l'entreprise doit définir les caractéristiques désirées du gestionnaire électronique de données et choisir les mécanismes nécessaires à sa mise en place notamment pour ce qui est des éditeurs de pages, des outils de traitement des images, des téléchargement et de transfert de documents, de gestion du contenu et de sécurité, du serveur d'hébergement, du moteur de recherche, de la messagerie, de l'annuaire....
- **Création d'un prototype** : l'entreprise doit établir une esquisse du projet intranet à concevoir, à partir de tous les éléments examinés en choisissant son nom de domaine, son arborescence et les différentes rubriques qu'il incorpore.
- **Désignation d'un ou plusieurs administrateurs** : ceux-ci ont pour rôle de gérer le projet intranet notamment pour ce qui est de l'alimentation et de sécurité de la base de données, de l'accès des employés aux informations et du respect de la politique de confidentialité de l'entreprise.

2.2.2- Rôle d'un intranet dans une entreprise

La simplicité d'utilisation est une des grandes caractéristiques de l'Internet et de l'Intranet. Ainsi, la navigation sur un site, l'envoi d'un message accessible par tous est certainement la clé de réussite. Par le respect des normes Internet, les Intranets intègrent des applications informatiques très variées tout en donnant une cohérence globale au système d'information.

2.2.2.1-Influence de l'intranet sur l'organisation

L'Intranet prend la forme que l'on désire. Il peut se calquer sur l'organisation de l'entreprise, chaque service pouvant avoir son propre site et en ayant un espace réservé pour la communication de certaines informations aux autres utilisateurs.

Il reflète assez bien la structure et la politique de l'entreprise en matière de communication. Une structure cloisonnée, dont les différents services n'ont peu ou pas de

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

rappports les uns avec les autres, aura en général un Intranet cloisonné avec beaucoup de domaines réservés.

L'intranet est un révélateur d'une évolution de nombreuses entreprises, qui ont des structures moins pyramidales et hiérarchiques, et fonctionnent de plus en plus par projet, structure qui repose sur une organisation transversale³¹. En effet, jusqu'aux années 90, les systèmes d'information sont construits sur des organisations pyramidales fortement structurées et hiérarchisées. Les architectures intranet proposent des systèmes où chaque individu devient émetteur et récepteur. Le réseau devient maillé et moins pyramidal.

L'intranet a une influence au niveau de la communication: il doit permettre à tous les collaborateurs d'accéder au système d'information de l'entreprise. L'Intranet uniformise et permet à tous les utilisateurs internes d'accéder aux mêmes informations même si l'on peut mettre en place des systèmes d'autorisation pour certaines fonctions.

D'autre part, l'Intranet permet de faciliter aussi le développement du télétravail qui consiste à gérer une séparation physique entre l'employé et les locaux habituels de son entreprise.

Enfin, l'Intranet peut avoir une influence économique: de nombreuses études tentent de montrer que la mise en place d'un intranet est moins onéreuse que d'autres solutions³².

Pour les diverses raisons évoquées, les intranets sont aujourd'hui adoptés par un nombre croissant d'organisations. Ils ont un effet positif sur la communication et la gestion de l'information par l'amélioration de l'échange de l'information, la simplification et la rapidité dans la création des documents, l'amélioration du stockage des documents et la facilité de leur consultation. Il permet aussi de développer le travail de groupe, la réduction des niveaux hiérarchique et la simplification des méthodes de travail ce qui permettra à l'entreprise d'être plus compétitive.

2.2.2.2- Les acteurs

Par rapport à l'Internet, l'Intranet s'adresse à une communauté d'utilisateurs bien définie, celle d'une entreprise, donc d'une organisation.

L'Intranet permet un échange d'informations. Il s'adresse en définitive aussi bien aux producteurs d'informations qu'aux utilisateurs. L'utilisation des banques de données en ligne et communes au réseau, permet la recherche et le traitement de l'information, il va de même pour toutes les autres informations présentes sur un site. La diffusion est également possible en déposant des documents et en les faisant référencer.

Toutefois, pour le bon fonctionnement des sites, pour les mises à jour, la validation de l'information et donc sa crédibilité, la charge d'un site Intranet est donnée à un ou plusieurs

³¹ALAIN, Frédéric, LAFONT Denis, MACARY Jean-François.- Op. Cit.

³² Ibid.

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

webmasters, qui en est une sorte de chef d'orchestre, celui-ci ayant la responsabilité éditoriale du site. Enfin le rôle des informaticiens est également indispensable, notamment pour les difficultés qui peuvent être liées au réseau.

➤ **La personnalisation des accès**

Comme pour l'Internet, nous voyons que dans le cadre d'Intranet de grandes entreprises, le système de portail personnalisé se développe de plus en plus. On peut distinguer deux types :

* Les portails horizontaux qui s'adressent à l'ensemble des usagers d'un réseau, donc à l'ensemble du personnel de l'entreprise.

* Les portails verticaux qui s'adressent au public spécialisé autour d'un thème, d'un service ou d'un métier.

Le portail répond aux besoins de structurer les informations et surtout de les replacer dans un contexte, le relier à d'autres informations pertinentes à un moment donné sur un sujet donné³³.

Le portail a donc pour objectif de faciliter l'accès à l'information selon le propre besoin de chaque utilisateur. Le temps d'accès à l'information pertinente est donc réduit. L'essentiel est que l'utilisateur ait accès en un seul clic à tous les documents qui lui sont utiles, son courrier électronique, ses forums et groupes de travail habituels, ses sites externes favoris mes aussi ses applications externes.

La mise en place et l'animation d'un intranet représente donc :

➤ **Une réponse à des enjeux humains :**

Il permet aux employés de :

- **Mieux communiquer** : en facilitant l'échange d'informations entre les collaborateurs, en mettant à leur disposition certaines informations ;
- **Encourager les initiatives** : en mettant en valeur les actions réalisées par les salariées, dans leurs tâches professionnelles ou dans le quotidien de l'entreprise ;
- **Créer du lien entre les salariés** : en facilitant les contacts, par exemple en leur ouvrant une rubrique «covoiturage» ou «sport» ;
- **Favoriser l'émulation des collaborateurs** : en leur proposant un espace où ils peuvent évoquer l'avancement de leurs projets et dossiers, et recueillir les suggestions d'autres collaborateurs.

³³ ALAIN, Frédéric, LAFONT Denis, MACARY Jean-François.- Op. Cit.

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

➤ **Un accompagnement à la mobilité**

Un support intranet accessible à distance peut :

- Favoriser le développement du télétravail pour des salariés en demande ;
- Accompagner les salariés dans leur déplacement professionnels ;
- Proposer un support à distance pour les salariés en situation de mobilité.

2.2.3- Les limites d'un intranet

Un intranet est un outil puissant pour toute entreprise, il permet à ses usagers internes de partager des fichiers et communiquer par courriel. Le principal avantage de l'intranet est que l'accès à l'information stockée est limité aux personnes autorisées. Bien qu'il existe de nombreux avantages organisationnels pour intranets, il y a aussi quelques inconvénients, centrés autour de contraintes techniques (la sécurité, de l'utilisation et de coût) et contraintes humaines.

2.2.3.1-Le Coût :

La mise en place d'un intranet entraîne un coût. La simple création d'un Intranet et l'achat du logiciel ne sont pas suffisants. Une partie de ce matériel est le coût direct et du logiciel qui est assez facile à budgétiser. Les coûts indirects sont plus difficiles à estimer. Ceux-ci incluent les coûts de maintenance. La direction se doit également de recueillir des faits et chiffres sur l'organisation et estimation des économies réalisées par l'introduction d'un intranet. Effectivement, le coût du maintien de l'intranet est une préoccupation majeure et les budgets pour la modernisation du matériel est un autre élément. En effet, pour le bon fonctionnement du système Intranet et pour le respect de toutes les normes de sécurité, il est essentiel de consacrer régulièrement du temps à la mise à jour du logiciel et/ou à la mise à jour du serveur. Par exemple, un informaticien externe ou interne doit veiller à ce que le réseau soit régulièrement entretenu, à ce que les problèmes soient résolus le plus rapidement possible.

2.2.3.2- La Sécurité :

De plus, les utilisateurs de l'Intranet peuvent eux-mêmes représenter une faille de sécurité. Souvent, comme pour beaucoup d'autres connexions sur Internet, des mots de passe peu sûrs et trop simples sont malheureusement utilisés, ce qui s'accompagne d'un risque accru d'accès non autorisés et de piratage de compte. Afin de garantir les normes de sécurité également du côté de l'utilisateur, les utilisateurs doivent toujours choisir un mot de passe sécurisé, pour que les données sensibles ne tombent pas entre de mauvaises mains. Si le serveur est accessible via une connexion VPN à partir d'un ordinateur privé, il existe également un risque que des logiciels malveillants pénètrent sur l'Intranet. Pour cette raison, il faut utiliser un logiciel anti-virus efficace et approprié. Un intranet d'organisation repose sur la vie privée et de la confidentialité pour empêcher des étrangers l'accès aux informations

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

sensibles. Une structure intranet ne devrait pas permettre l'accès universel à toutes les informations, et les gens ne devraient avoir un accès approprié à leur rôle.

Les Connexions entre un intranet et l'Internet peuvent compromettre la sécurité, en permettant des infections de virus ou de piratage du système. Les membres du personnel doivent changer leurs mots de passe régulièrement et les audits de sécurité doivent vérifier le pare-feu. Autres points à surveiller sont l'accès sans fil à l'intranet et l'accès par les membres du personnel quant à la maison ou en voyage car ils ont d'autres failles de sécurité intranet.

2.2.3.3 La Productivité :

La surcharge d'information est un autre inconvénient, car il réduit la productivité. Les membres du personnel peuvent finir par avoir à lire autant que le travail diminue. En outre, les chefs de service peuvent compter sur des emails plutôt que le contact direct avec le personnel pour faire circuler l'information. La diffusion de l'information sur les nouvelles initiatives par courriel est un avantage d'un intranet, mais si les gestionnaires utilisent indistinctement, puis les membres du personnel peuvent arrêter la lecture du courrier et de la traiter comme du courrier indésirable. Les organisations ont besoin d'établir des normes qui assurent que l'intranet augmente la productivité plutôt que de diminuer.

2.2.3.4- Apparition de nouvelles difficultés: Contraintes culturelles et résistances humaines

Mettre en place et faire vivre un intranet n'est pas seulement une affaire de technique et de budget : cela nécessite des ressources humaines et un investissement en temps de la part de chacun des acteurs, même si c'est avec des moyens humains constants qu'il faudra raisonner. Dans la perspective de décentralisation, il conviendra de faire en sorte que les activités de l'intranet soient prises en compte dans la charge de travail des contributeurs. Il faudra évaluer pour chacun, le temps devant être consacré à l'intranet et s'assurer que les personnes pressenties et motivées par le projet aient du temps à lui consacrer. Le groupe de projet a donc intérêt à valider en amont avec la direction les moyens qui sont à sa disposition. Les intranets sont dirigés par l'utilisateur, ce qui signifie que l'utilisateur décide du succès du système. Ce dont l'employé veut et a besoin est le facteur le plus important dans la réussite de l'intranet. En effet, le personnel a besoin de formation pour s'assurer que les travailleurs savent comment utiliser le système efficacement. Effectivement, si les employés ne savent pas comment y accéder il devient alors inutile. Dans certaines organisations, quelques membres du personnel peuvent résister à apprendre à partager l'information via l'intranet, ou d'essayer de continuer à utiliser les anciennes méthodes de diffusion de l'information. Les membres de la direction devront consacrer des budgets pour les membres du personnel pour administrer et utiliser l'intranet. Effectivement, les utilisateurs auront besoin d'être formés sur la façon d'utiliser et d'administrer efficacement l'intranet pour les tâches liées au travail.

Chapitre 2___L'intranet dans le système d'information d'une entreprise

Effectivement l'introduction d'une nouvelle technologie d'information et de communication tel que l'intranet peut provoquer une certaine résistance de la part de ses acteurs ,qui se sentent incompetents face à ce changement technologiques, qui entraine parfois ou souvent des changements importants dans les modes de travaille des collaborateurs , ce qui doit inciter les organisations à évaluer les conséquences d'une telle implantation d'une nouvelle TIC tel que l'intranet en plus de prendre en considération tous les collaborateurs et de les impliquer antérieurement afin d'éviter l'échec du projet et il est évident que l'intranet influence la performance de l'organisation de l'entreprise et sa culture interne, il touche globalement toutes les fonctions de celle-ci .

Conclusion

L'intranet n'est pas l'outil magique qui résout tous les problèmes de communication : implanter ce genre de technologies est l'occasion de « décortiquer » une organisation, de mettre à plat le fonctionnement et dans sa phase de conception, le développement d'un intranet servirait plutôt de « révélateur » aux problèmes de communication à l'interne comme à l'externe. Concevoir et mettre en œuvre un intranet est un exercice difficile à la croisée, de choix technologiques, de problèmes organisationnels et de facteurs humains. Sa mise en place au sein d'une organisation s'échappe à cette règle : une parfaite identification des besoins et l'implication des utilisateurs, dès le début du projet sont des gages de réussites. L'intranet implique une nouvelle façon de travailler, qui nécessite une formation et une sensibilisation de l'ensemble du personnel, déterminantes pour la réussite du projet. En définitive, l'Intranet demeure un réseau local très utile pour l'entreprise, car permettant aux collaborateurs de celle-ci de disposer assez d'informations afin de faciliter la communication interne au sein de l'entreprise. Ainsi, il permet à l'entreprise d'avoir un certain nombre d'avantages facilitant la maîtrise de l'information, ce qui participe à l'homogénéisation, l'interactivité et la convivialité du système d'information au sein de l'entreprise. En tant qu'outil informatique, l'Intranet favorise également la sensibilisation des acteurs concernés.

Cependant, malgré l'existence de quelques inconvénients, l'intranet est aujourd'hui, parmi l'un des supports informatiques les plus utilisés en entreprise dans le monde.

Avec l'Intranet, la communication de l'information devient le cœur du système d'information. En facilitant celle-ci, on peut améliorer aisément le partage de l'information.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

En définitive, nous pouvons dire que l'intranet est un réseau local très utile pour l'entreprise, car permettant aux employés de celle-ci de disposer d'informations afin de faciliter la communication interne au sein de l'entreprise. Ainsi, il permet à l'entreprise d'avoir un certain nombre d'avantages facilitant la maîtrise de l'information, ce qui participe à l'homogénéisation, l'interactivité et la convivialité du système d'information au sein de l'entreprise.

Effectivement nous avons constaté que l'Intranet est d'une grande utilité pour l'organisation. En effet, d'une part les échanges d'informations et de données professionnelles que ce soit entre les différentes fonctions de l'entreprise ou entre ses collaborateurs se feront d'une manière plus rigoureuse et plus souple avec un gain en temps très conséquent, d'autre part, il permet d'améliorer l'efficacité de la transmission d'informations et une communication quasi-instantanée.

En tant qu'outil informatique, l'intranet favorise également la sensibilisation des acteurs. Cependant malgré l'existence de quelques inconvénients, l'intranet est aujourd'hui parmi l'un des supports informatiques les plus utilisés en entreprise.

Permettant aussi de rendre possible la transparence dans la gestion des informations, l'intranet facilite la communication et le partage de l'information entre les structures centrales et les services déconcentrées/décentralisées, ainsi d'augmenter les productivités individuelles et collectives des collaborateurs.

D'autre part, L'intranet facilite l'accès aux ressources documentaires de l'entreprise, et favorise l'échange pas seulement d'informations mais aussi de connaissances entre les différents membres de celle-ci et de ce fait, il participe ainsi à la création de nouvelles connaissances en plus de celle acquises. L'intranet constitue aussi une base de données pour l'entreprise ce qui veut dire que toutes les informations (nouvelles et/ou anciennes) seront stockées dans celle-ci.

Toutefois, compte tenu, de ce que le monde subi actuellement avec cette crise sanitaire (pandémie de la covid-19) et avec l'arrêt de toute activité, nous n'avons malheureusement pas pu effectuer notre stage afin de vérifier les hypothèses que nous avons émises au début de notre mémoire.

De ce fait, nous ne pouvons ni confirmer, ni infirmer les hypothèses de départ, néanmoins, à travers notre recherche et lors de la consultation riche et variée de la documentation sur cette thématique, nous ne pouvons négliger l'utilité et l'importance de la mise en place d'un Intranet pour la gestion de l'information dans l'entreprise.

Conclusion générale

Au final, l'environnement technologique ne cesse d'évoluer, l'entreprise doit s'adapter à ces évolutions et ces changements en général, et à la gestion de l'information en particulier. Actuellement, l'intranet semble être l'un des meilleurs outils pour la gestion de l'information au sein des organisations.

Bibliographie

Ouvrages

- 01-** ALAIN, Frédéric, LAFONT Denis, MACARY Jean-François (1998).- Le projet Intranet : de l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en œuvre des solutions.- Paris : Ed. Eyrolles, 329 p.
- 02-** BITOUZET Christine et FOURNIER Philippe (1997).- Management et Intranet.- Paris: Ed. Hermès, 160 p.
- 03-** BURLAUD Alain, GERMAK Philippe (2008).- Management des SI : Manuel et applications.- Paris: Ed. Eyrolles, 642 p.
- 04-** CREPLET Frédéric, JACOB Thomas (2009).- Réussir un projet Intranet 2.0.- Paris: Ed. Eyrolles, 220 p.
- 05-** DOU Henri (1995).- Veille stratégique et compétitivité».- Paris: Ed. Dunod, 250 p.
- 06-** GERMAIN Michèle (1998).- L'Intranet.- Paris: Ed. Economica, 112 p.
- 07-**HUET Gérard, ROUSSET Jean (1980).- Systèmes d'information.- Paris: Ed. Sirey, 287 p.
- 08-** HUMEAU Nicolas (2005).- Intranet-management.- Paris: Ed. Economica, 476 p.
- 09-**LESCA Humbert, LESCA Elisabeth et LESCA Nicolas (2010).- La gestion de l'information: qualité de l'information et performance de l'entreprise».- Paris: Ed. EMS, 220 p.
- 10-**MENNING Michel.- Dictionnaire de l'Internet et de l'Intranet.- Belgique : Marabout, 250p.
- 11-** OULLION Jean-Michel (2013).- Les métiers d'Internet: le guide.- Paris: Ed. De l'Etudiant, 207p.
- 12-** PATEYRON Emmanuel- Arnaud (1998).- La veille Stratégique.- Paris: Ed. Economica, 212 p.
- 13-** PONCIER Anthony (2019).- Les réseaux sociaux d'entreprise: 101 questions. Nouvelle édition.- Paris: Ed. Diatino, 250 p.
- 14-** SAADOUN Melissa ().- Technologies de l'information et management.- Paris: Ed. Hermès, 252 p.
- 15-**ROMANGI Patrick et WILD Valérie (2016).- L'intelligence économique ou l'information comme outil de gestion.- Paris: Ed. LPM.
- 16-** H.Simon (2008) « Administration et processus», Editions d'organisation, page 264
- 17-** R. ESCARPIT, Théorie générale de l'information et de la communication, Hachette, Paris, 1976.

Articles de revues

- 16-** DUBE Liné et PARE Guy (1999).- Les technologies de l'information et l'organisation à l'ère du virtuel.- In: Revue Gestion, vol. 24, n° 02, pp.: 14-22.
- 17-** GONCALVES Luciana Castro (2001).- Les usages des intranets développés par les FRA des entreprises françaises: mise en œuvre, enjeux et changements organisationnels.- In: Revue Gestion, mai-juin.
- 18-** GHARSALLAH Mehdi.- Hervé Julien: "Moins publier pour les intranets, avec moins de contribution et une validation centralisée".- dossier intranet: intranet-portail, faites circuler l'information.- In: Revue Archimag, nov. 2003, n° 169, pp.: 23-24.
- 19-** Philippe Q., (1996), « Internet, média pour le *ixi*ème siècle », problèmes économiques n° 2.464 - 2.465, mars.
- 20-** Tchouassi, G., 2003, « Les types de veilles en entreprise : une analyse exploratoire à partir de l'identification des opportunités et des menaces au sein des entreprises camerounaises », *Revue congolaise de gestion*, n° 7, juillet - décembre, pp. 101-119.

Thèses et mémoires

- 19-** AMIR Amel et BEKHTAOUI Lyliia (2008).- Proposition d'une solution réseau au profit de la faculté GEI de l'U.M.M.T.O.- 292 f.- Mémoire d'ingénieur d'Etat en électronique: option: communication: Université Mouloud MAMMARI: Tizi-Ouzou.
- 20-** BUGÉAT Arnaud.- L'apport de l'information au sein de l'entreprise.- Mémoire, URL: www.shiva.istia.univ-angers.fr, p7.
- 21-** DAVOU Moussa (2001).- Mise en place d'un intranet au Ministère de l'économie et de finance.- 93f.- mémoire d'ingénieur: informatique: Université Polytechnique de BOBO-DIOLASSO: OUGADOUGOU.
- 22-** FERHAT Mohand (2018).- L'impact du système d'information et de la communication sur l'amélioration de la performance de la fonction ressources humaines.- 140f: Mémoire de magister en science économique: option Management des entreprises: Université Mouloud MAMMARI de Tizi-Ouzou.
- 23-** HANED Akila et MEZIANE Ranida (2019).- L'impact des TIC sur la fonction RH.- Mémoire de master en Science de gestion: option Gestion des Ressources Humaines: Département Science de Gestion: Université Mouloud MAMMARI de Tizi-Ouzou.
- 24-** HOBA Andon, P. (2003).- Etude de l'infrastructure et de développement d'un système de veille stratégique et d'information compétitive au BNETD en Côte D'Ivoire.- Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication: Université de Droit, d'Economie et des Sciences d'Aix-Marseille.

25- KHIROUN Kafia et MAHFOUF Sabrina (2014).- Proposition d'une configuration sécurisée.- Mémoire de master en informatique: option Réseau et systèmes distribués: Département d'informatique: Université Abderrahmane Mira de Bejaia.

26- MOUMOU Dyhia et NOUALI Katia (2017).- Mise en place d'une solution TOIP sous le réseau intranet d'Algérie Télécom.- Mémoire de master en électronique: option: Réseaux et télécommunication: Département d'électronique: Université Mouloud MAMMARI de Tizi-Ouzou.

27- TRIOUENAU MARTIN Valérie (2006).- Quelle démarche qualité pour la gestion quotidienne d'un intranet.- Mémoire de DESS en Science de l'information et de la documentation spécialisées: Institut National Des Technologies De La Documentation.

28- YOUSFI Hayat (2016).- Etude de l'impact de l'utilisation d'internet sur la performance des entreprises algériennes.- Mémoire de magister en Science de Gestion: option Management des entreprises: Département des Science de Gestion: Université Mouloud MAMMARI de Tizi-Ouzou.

29- ZIARI Mohand Ali (2011).- Conception et réalisation d'un intranet.- Mémoire de master en Nouvelle Technologie des Télécommunication et Réseaux: Université virtuelle de Tunis..

Communications scientifiques

30- MICHEL Jean (1998).- Veille informative, veille stratégique, intelligence économique, mais au fond qu'est-ce que la veille ? « Communication faite le 11 mars 1998 à la journée d'information, outil de veille pour l'entreprise », organisée par l'IUT de Besançon.

Normes

31- Association Française de Normalisation (AFNOR), norme XP X 50-053 relative aux prestations de veille et de mise en place d'un système de veille, PARIS, avril 1998.

Sites web

www.academia.edu.

www.actionco.fr.

www.corsicaweb.fr.

www.cra.wallonie.be.

www.enssib.fr.

www.études-et-analyses.com.

www.fao.org.

www.guillaume.nu.

www.happeo.com/blog/avantages-inconv%C3%A9nients-solution-intranet#:

www.intraney-inside.com.

www.ionos.fr/startupguide/productivite/intranet/*

www.socialy-up.com.

Annexes

QUESTIONNAIRE

Le sujet : Mise en œuvre d'un Intranet au sein des organisations : pour une meilleure gestion de l'information

I- RENSEIGNEMENTS GENERAUX

I-1- Identification de l'entreprise

- 1- Nom de l'entreprise :
- 2- Date de création :
- 3- Adresse :
- 4-Tél. :- Fax :
- 5- E-mail :
- 6- Combien de salariés travaillent actuellement dans l'entreprise ?
De 50 à 99 salariés De 100 à 199 salariés de 200 à 499 salariés

I-2-Identification du Questionné

- 7-Sexe : Masculin Féminin
- 8-Age :
- 9-Quel est votre niveau d'étude ?
Universitaire Secondaire Moyen
Primaire Formation professionnelle
Autres, précisez :
- 10- Vous faites partie de quel niveau hiérarchique ?
Exécution Maîtrise

Cadre Cadre supérieur

Autre(s), précisez :

11- Quelle est votre fonction actuelle ?.....

12- Depuis quand ?

Moins de 05 ans De 05 ans à 10 ans Plus de 10 ans

II- UTILISATION DE L'INFORMATION DANS LE TRAVAIL

II-1 -En tant qu'utilisateur d'information

13- Pouvez-vous nous décrire vos activités ?

.....
.....
.....

14- De quelles informations avez-vous besoin pour mener vos activités?

.....
.....
.....

15- Quelles sources d'information utilisez- vous dans votre travail?

Bases de données	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Internet/Intranet	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Revues/Journaux	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Autres	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

16- Que faites-vous de ces informations recueillies?

Les lire tout de suite	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Les ranger pour un usage ultérieur	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

Pour diminuer le temps d'accès à l'information	
Pour faciliter la communication entre les différents services	
Pour regrouper l'information dans une base de données commune	
Pour simplifier le processus décisionnel	
Pour réduire les coûts liés à l'information et à sa circulation	
Autres, précisez :	

23-Quel(s) usage(s) fait votre entreprise sur son Intranet? (plusieurs réponses sont possibles)	Cochez la réponse		
	OUI	NON	NSP
Courrier électronique			
Diffusion de documents			
Forum de discussion			
Travail collaboratif (Groupeware, Workflow)			
Partage des ressources, etc.			
Visioconférences			
Autres, précisez :			

24- Le fait d'avoir un réseau Intranet a-t-il permis ou permettra-t-il d'améliorer les points ci-dessous ?		Réponse		
		OUI	NON	NSP
Le partage de l'information en interne	avec les cadres			
	avec les autres employés			
	avec les usagers			
	avec les fournisseurs			
Les conditions de travail				
L'efficacité dans le travail				

aide-t-il dans l'exercice de votre travail ?				
--	--	--	--	--

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, assez peu	Non, pas du tout
30-L'usage de L'Intranet a-t-il modifié vos habitudes de travail ?				

30- Avez-vous des difficultés à vous adapter à cette nouvelle forme de travail ?

Oui Non

31- Si oui, est-ce à cause.... :	Oui	Non
du changement de poste de travail		
du changement des techniques utilisées		
d'un changement de l'organisation du travail		
d'une autre raison		

32- En dehors de votre formation initiale, votre entreprise vous a-t-elle assuré une (ou des) formation(s) appropriée(s) pour pouvoir effectuer votre tâche ?

Oui Non

33- Si oui, par qui a été dispensée la formation ?	Oui	Non
Par un formateur interne à l'entreprise		
Par un formateur externe à l'entreprise		

34- Selon vous, les conséquences de l'utilisation l'Intranet, au sein de votre entreprise, au plan organisationnel sont :	Oui	Non
Réactivité		
Rapidité du processus de décision		
Qualité du service		

Sur le fonctionnement interne	Vitesse de diffusion de l'information		
	Simplification des structures et des circuits de décisions		
	Décentralisation		
Sur l'organisation du travail	Meilleure coordination du travail		
	Flexibilité de l'organisation du travail		
	Elargissement et enrichissement des tâches.		

Résumé

L'information est un symbole qui véhicule pour, les acteurs de l'entreprise, une connaissance utile à l'accomplissement de leur travail. Pour cela, la gestion de l'information est devenue fondamentale au sein d'une entreprise afin de coordonner son activité et d'atteindre les objectifs fixés par sa stratégie. Et comme la gestion des informations est un facteur essentiel de la performance, les technologies de l'information et de la communication sont devenues un atout irremplaçable dans la circulation rapide de l'information, la mémorisation et la capitalisation des expériences, l'accès rapide à des connaissances très diverses.

Pour cela nous avons mis l'accent lors de notre recherche sur l'une des applications des technologies de l'information et de la communication à savoir l'Intranet. En effet, cet outil permet une meilleure gestion de l'information et une amélioration de la communication entre les acteurs organisationnels

Mots clés: Information, Système d'information, Intranet, Décision, Résistance.

Summary

Information is a symbol that conveys, for those involved in the company, knowledge that is useful for the performance of their work. For this, information management has become fundamental within a company in order to coordinate its activity and achieve the objectives set by its strategy. And as information management is an essential factor of performance, information and communication technologies have become an irreplaceable asset in the rapid circulation of information, the memorization and capitalization of experiences, rapid access to very diverse knowledge.

For this we have focused during our research on one of the applications of information and communication technologies, namely the Intranet. Indeed, this tool allows better management of information and improved communication between organizational actors.

Keywords: Information, Information system, Intranet, Decision, Resistance