

Communication Electronique en Entreprise et Projet Intranet

**(Esquisse générale pour la mise en place d'une méthodologie
systématique)**

Peter Stockinger

MSH-ESCoM (1999)

Maison des Sciences de l'Homme (MSH)
Equipe Sémiotique Cognitive et Nouveaux Médias (ESCoM)
54, Bd. Raspail – 75006 Paris - France

Sommaire

1) Communication Electronique et Intranet	3
2) L' Intranet	4
3) Composants de la Communication Electronique	5
4) Types d'Expertises	10

1) Communication Electronique et Intranet

Sens de la notion "communication electronique":

- Utilisation des technologies de l'information et du réseau pour organiser la communication en interne (à l'intérieur d'une entreprise)
- Services particuliers d'un Intranet/composant spécifique d'une architecture Intranet (i.e. messagerie électronique, forum de discussion, annuaires, visio-conférences, ...)

A utiliser dans le premier sens : communication électronique est à rapprocher à l'entreprise au sens de :

- Producteur d'informations (en interne et/ou en externe)
- Recepteur d'informations (externes et/ou internes)
- "collaboratoire" d'informations (echanges, production et maintenance collective d'informations internes/et ou externes)

Dans ce sens :

- communication electronique = système de production, reception, fédération, courtage et maintenance d'information à des buts/visées déterminés

- communication électronique = composant d'information et de documentation d'un Intranet.

Note : « entreprise » est un type particulier *d'organisation d'informations* (i.e. de producteur et de consommateur d'informations)

2) L' Intranet

Technologie

- utilisation d'une infrastructure propre (réseau propre) ou utilisation de la technologie Internet :
- un ou plusieurs serveurs (serveur web, serveur messagerie, serveur BD, proxy, serveur e-commerce, ...)
- machines clients (avec "client universel")

Typologie d'Intranets

Intranet → Intranet

- Intranet de communication interne/externe (messagerie, annuaires, forum, ...)
- Intranet de documentation/documentaire (d'information spécialisée, professionnelle, économique, stratégique, ...)
- Intranet de formation ("in-company learning")

- Intranet "collaboratoire" (de coopération interne à distance)
- Intranet "applicatif" (gestion de services BD et de logiciels utilisables à distance)
- Etc.

Intranet → Extranet

- Communication technico-commerciale (réservés à certains clients, aux fournisseurs,)
- ...

Intranet → Internet:

- Communication cooperate
- Communication commerciale (catalogues, publicités, calendriers d'événement, "coups de coeur", commerce électronique...)
- Communication "business-to-business" (partenaires potentiels, distributeurs potentiels, accès marchés distants, coopération à distance, ...)
- Prestations de services (courtage d'informations, formation, ...)

3) Composants de la Communication Electronique

Communication au sens de système de production, réception, diffusion et échange d'informations

Spécialisation de la communication électronique suivant les principales fonctions entreprise¹

fonction management général/direction générale :

informations corporate ("guiding principles"), guide de communications externes, rapports d'activités, indicateurs d'activités ("data mining"), ...; (organisation du travail, forum "braindrain", ...)

comptabilité et finances :

publication de procédures financières, comptes rendus d'activités financières, gestion du budget (intranet sécurisé et, en général, déconnecté)

ressources humaines :

offres d'emploi, stages de formation, organigrammes, trombinoscope, livret d'accueil, actions sociales, référentiel de fonctions et métiers représentés dans l'entreprise, ...; formations à distance

documentation/communication :

journal interne, bases de données, revue de presse, observatoire, publication de rapports et autres documents de travail, ...

informatique :

services Intranet plus avancés (applicatifs réutilisables, bibliothèques de logiciels utilisables à distance et en partagés, ...), services Internet (moteurs de recherche, création d'anneaux de sites, ...)

études/prospectives :

forums à thèmes, "brainstorming à distance", boîtes de suggestions, publication de projets en cours, ...

¹ Cf. aussi F. Alin, D. Lafont, J.F. Macary ; Le projet Intranet. Paris, Eyrolles 1998

qualité

normes et standards de l'entreprise, assistance à la conduite de projets, ...

marketing/commercial :

plan marketing, études de marché, veille concurrentielle, ...;
catalogues en-ligne, argumentaires, animations du réseau commercial, "coups de cœur", calendrier des événements,

services généraux/logistique/achat, ...

système de commande et d'achat, fichier de fournisseurs, suivi de fournisseurs, ...

production

gestion de stocks, infos et guides de métiers, animations de réseaux de métiers impliqués dans la production, ...

Problématiques de spécification ("maquette", "scénario")

- "Le Concept" Global
quelles fonctions de l'entreprise
quels types de services

- Concept Détaillé
Fonction par fonction
Service par service (types d'information, type de documents, formes d'accès, formes de diffusion, formes d'interactivité, gestion et maintenance)

- Maquette fonctionnelle globale
Organisation de services

Accès, navigation et exploitation côté utilisateur (client)
Gestion/administration

- Production d'un Pilot (demonstrateur)

Site web

Services

Production de documents

Système d'administration

- Tests

- Déploiement du Pilot

Problématiques "qualitatives" dans la communication électronique`

Ligne graphique (visuelle) générale

Organisation et structuration de documents (corporate, rapports d'activité, journal d'entreprise, catalogues, ...)

Organisation et compréhension du site web ("organigramme" des rubriques et services, navigation, qualité des interfaces, ...)

Organisation et structuration des informations (bases de données, systèmes de répertoires, indexation documentaire, ...)

Organisation de la veille (d'information, concurrentielle, ...):
spécification de critères, cahiers de conduite, ...;

Exploitation multilingue et "internationalisation"
(traduction/adaptation de documents, terminologie de recherche multilingue, interfaces multilingue, ...; adaptation iconographique, ...)

Spécification de droit d'accès et d'exploitation aux services et informations

Spécification d'une politique de gestion (maintenance, évolution, fédération, ...) au niveau stratégique (politique)

Spécification d'un cahier de qualité pour l'intranet et la communication électronique

4) Expertises Possibles

- expertise technologique
- spécification du concept "communication électronique"
- spécification fonctionnelle du système de communication électronique
- spécification ponctuelle ou locale (journal d'entreprise, image corporate, catalogue, base de données, "boutique" virtuelle, ...)
- suivi des phases d'implémentation
- conduite de tests et d'expérimentation
- évaluation de l'impact sur l'organisation de travail, la rentabilité commerciale et l'évolution de l'entreprise
- évaluation de sites et systèmes de communication électronique existants :
 - satisfaction des utilisateurs (niveau technologique, niveau information et services)
 - comparaison avec environnement concurrentiel
 - qualité sémiotique (identité visuelle globale, organisation et structuration de documents et du site web, qualité des informations, adaptation linguistique...)