



Un intranet efficace et intuitif pour l'Etat de Neuchâtel

Pour une administration cantonale, un intranet constitue un outil aussi essentiel que délicat à mettre en œuvre. Il convient de faciliter l'organisation interne de services très différents, d'autoriser la gestion de projets transversaux et d'offrir un accès personnalisé à chaque collaboratrice et collaborateur, afin de répondre à leurs besoins individuels. L'ergonomie se doit d'être intuitive pour une adoption aisée par tout un chacun. Lorsque l'exercice est réussi, l'intranet offre alors davantage que des fonctionnalités organisationnelles, il devient un moyen de communication transversale, propre à fédérer une structure dont la culture d'entreprise est très diversifiée.

L'Etat de Neuchâtel disposait d'une interface basée sur SharePoint pour communiquer, ainsi que pour la gestion de projet. Mais au fil du temps, la plateforme était devenue vieillissante, dépassée par sa croissance, avec des répertoires encombrés et une recherche peu performante. L'ergonomie quant à elle était dissuasive pour nombre de collaboratrices et collaborateurs. Début 2016, l'Etat de Neuchâtel a donc décidé de se doter d'un nouvel intranet et lancé à cet effet un appel d'offres, auquel Infoteam se devait de répondre, s'adjoignant pour ce faire les services de Nothing AG, un spécialiste bernois de l'UX (user experience).

Dès que l'appel d'offres fut remporté, à l'automne 2016, une équipe d'une dizaine de personnes s'est mise en place, avec d'un côté, Pierre-Yves Jeanneret, responsable web à la chancellerie et responsable des informaticiens du SIEN (Service informatique de l'Etat de Neuchâtel), et de l'autre des spécialistes d'Infoteam et de Nothing AG, menés par Romain Roy, directeur du département Digital Solutions d'Infoteam.

Processus

Le travail a commencé par une série d'échanges dans le but de lister les points faibles de la vieille plateforme et d'identifier les besoins de la nouvelle. «Nous avons apprécié les contacts avec Infoteam, déclare Pierre-Yves Jeanneret. Cela a été une vraie collaboration, très pragmatique.»

Un moment déterminant de cette phase a été un workshop qui a réuni 12 collaboratrices et collaborateurs représentatifs, de tous niveaux hiérarchiques et issus de services aussi différents que les ponts et chaussées, l'informatique, les RH ou les statistiques. «Notre but était de faire de l'intranet un vrai portail lié au profil du collaborateur, ajoute Pierre-Yves Jeanneret, en pelure d'oignon.» Le collaborateur fait en effet un triple usage de l'intranet : c'est l'outil qui le relie à son employeur, l'Etat de Neuchâtel, l'endroit où il accède aux ressources de son propre service et là où sont gérés les projets transversaux auxquels il participe.

Enjeux

«L'un des points les plus importants était de pouvoir répliquer l'utilisation courante des outils informatiques actuels, précise Romain Roy. Le moteur de recherche, en particulier, est essentiel pour que les gens adhèrent à l'outil.» Autre point, et non des moindres, auquel tout le monde est resté très attentif tout au long du projet : ne pas dévier du cadre budgétaire.

Développement

«Dès les objectifs définis, nous avons mis les mains dans le cambouis», affirme Romain Roy. La gestion de projet s'est principalement basée sur la méthode «agile», avec un développement immédiat et une conception par itérations ; en conservant des aspects «waterfall», c'est-à-dire la planification en cascade, puisque c'est les objectifs initialement identifiés qui ont servi de feuille de route.

Outil

«Notre client avait souhaité que les gens puissent s'approprier l'outil», dit Romain Roy. «Nous lui avons donc fourni un outil centré sur l'utilisateur. Ainsi, si je suis un fonctionnaire neuchâtelois et que je me connecte, j'accède à «mes» communications, «mon» espace et «mon» service.»

L'outil est naturellement compatible avec les plateformes

mobiles. Il propose également des notifications en direct, un menu riche, qui permet de recourir à une arborescence plus poussée. L'intranet, enfin, peut s'étendre à des partenaires, comme la commune de la Chaux-de-Fonds, qui s'engage dans des projets communs avec l'Etat de Neuchâtel, ou d'autres, qui recourent aux services de l'administration.

«Nous avons apprécié les contacts avec Infoteam. Cela a été une vraie collaboration, très pragmatique.»

Appropriation et partage

La qualité d'un outil ne garantit pas qu'il soit spontanément adopté par son public cible. A cette fin également, Infoteam et l'administration neuchâteloise ont innové. Un deuxième workshop avec les 12 personnes représentatives a été organisé quelques mois seulement après le premier, afin de leur présenter le résultat de tout le travail produit dans l'intervalle. Celles-ci ont alors pu jouer le rôle d'ambassadeurs auprès de leurs 3500 collègues des différents services.

C'est une approche pragmatique qui a permis un développement efficace et réussi du nouvel intranet de l'administration neuchâteloise. Celui-ci est entré en fonction au 1er janvier 2018, et a, durant six mois, tourné en parallèle avec l'ancien, le temps que l'Etat de Neuchâtel l'alimente en contenu.

Infoteam Informatique Technique SA
Rte André Piller 19, 1762 Givisiez
T +41 58 411 50 00 | F +41 58 411 50 01
info@infoteam.ch | www.infoteam.ch

<https://digital.infoteam.ch>