

GESTION DE CONTENUS IFP Energies Nouvelles passe, avec Jalios JCMS, de la publication à la collaboration 2.0

Afin d'améliorer l'accès et le partage des connaissances métier, IFP Energies Nouvelles a remplacé son ancien outil par une plate-forme de gestion de contenus plus moderne et plus performante. JCMS 6, de Jalios, a apporté aux utilisateurs une vraie autonomie de contribution, favorisé l'émergence de pratiques collaboratives, teintées web 2.0, et la mise en place d'une gouvernance des contenus.



Alexis Chézière

IFP Energies Nouvelles en bref :

Activité : Organisme public de recherche, d'innovation industrielle et de formation dans les domaines de l'énergie, du transport et de l'environnement.

Budget 2010 : 311,3 M€ de charges d'exploitation, dont 252,7 M€ en R&D.

Effectif : 1 719 personnes, dont 1 166 chercheurs.

OBJECTIFS

Améliorer l'accès et le partage de l'information, faciliter la publication, favoriser la collaboration et l'émergence de communautés, tant vis-à-vis de l'interne qu'avec les partenaires. Tout en maintenant un bon niveau de sécurité et la cohérence de l'ensemble.

SOLUTION RETENUE

JCMS de l'éditeur Jalios

LE DEFI

Organisme public de recherche et de formation, IFP Energies Nouvelles (IFPEN) intervient dans les domaines de l'énergie, du transport et de l'environnement. Il apporte aux acteurs publics et à l'industrie les technologies et matériaux du futur, performants, économiques, propres et durables pour relever les défis sociétaux liés au changement climatique, à la diversification énergétique et à la gestion des ressources en eau.

Difficulté à trouver le bon document au bon moment, à accéder aux informations relatives aux activités R&D, ergonomie et modes d'accès peu conviviaux, socles techniques disparates et souvent obsolètes, attente forte des utilisateurs de nouvelles fonctionnalités supportant le travail collaboratif : ces remontées du terrain, recueillies lors d'un audit de l'intranet effectué au cours du premier semestre 2008, ont été l'élément déclencheur d'un projet de refonte de l'intranet, pour donner naissance à Prisme, le nouvel Intranet d'IFPEN.

La Direction Générale a lancé un projet d'entreprise de construction d'un nouvel Intranet, avec pour objectif prioritaire de permettre à chacun de gagner en efficacité dans l'accès et le partage des informations. A travers un outil moderne, accessible à l'ensemble du personnel IFPEN, offrant les possibilités du Web 2.0 pour le travail collaboratif, ainsi que les fonctionnalités nécessaires au travail inter-directions.

LE CHOIX DE LA SOLUTION

La phase d'avant-projet, consacrée au recueil des besoins, a été menée avec Arctus, la société de conseil (spécialiste des Intranets) qui avait effectué l'audit de l'intranet en 2008, et qui a ensuite assisté la maîtrise d'ouvrage du projet. Une soixantaine d'interviews et une enquête en ligne, à laquelle environ 400 salariés ont répondu, ont été menés, conjointement à la tenue de conférences et d'ateliers pratiques, pour tester divers systèmes. "Ce travail a permis d'identifier le type d'outil à privilégier pour construire le nouvel intranet : une plate-forme de publication d'informations et de travail collaboratif, conviviale et facilement appropriable", se souvient Sylvie Cauvin, Chef de Projet (issue de la R&D). L'expression des besoins des utilisateurs a été confrontée à des critères de pertinence et d'intérêt général, mais également de faisabilité technique et budgétaire. Un cahier des charges fonctionnel et technique précis a été soumis à des prestataires.

Le choix s'est porté sur l'intégrateur Klee Group, qui s'était présenté avec l'éditeur Jalios. La plate-forme JCMS a été retenue pour sa facilité d'utilisation, son adaptabilité, et pour sa capacité à offrir en standard la majorité des fonctionnalités attendues.

➤ **L'ANALYSE DU CXP**

Une plate-forme conciliant une vision Entreprise et une grande ergonomie d'utilisation



par Jenny de Montaigne,
Analyste, Le CXP.
Gestion de Contenus, KM,
Collaboration

La plate-forme JCMS apporte deux réponses fortes vis-à-vis des contraintes d'IFP Energies Nouvelles (IFPEN). La première est sa capacité à fédérer les accès à toutes les ressources informationnelles et à toutes les applications d'entreprise dont les collaborateurs (et partenaires) ont besoin pour mener à bien leurs missions. Ce qui lui permet de se positionner comme un outil de travail central et incontournable pour toutes les activités.

La deuxième caractéristique importante par rapport aux besoins d'IFPEN est une ergonomie d'utilisation suffisante pour que les utilisateurs finaux s'approprient rapidement ce nouvel outil et deviennent rapidement autonomes. En effet, son utilisation est assistée par une navigation intuitive et par des fonctionnalités facilitant l'accès à l'information, en particulier un moteur de recherche puissant et la possibilité de personnaliser certaines pages.

En outre, les fonctionnalités web 2.0 disponibles avec JCMS V6 (news, forums, blogs, agendas, wiki, flux RSS, communautés, etc.) sont de nature à soutenir directement l'un des objectifs énoncés par la Direction Générale : susciter (ou renforcer) le travail collaboratif et activer tous les mécanismes stimulant la contribution et la participation à large échelle, de façon aussi décentralisée que possible.

A noter également : la capacité de JCMS à supporter une gestion décentralisée des différents espaces et contenus. Ce fonctionnement va de pair avec la mise en place d'une gouvernance dédiée, afin de garantir la cohérence du dispositif et l'arbitrage sur les évolutions du système.

Enfin, sur un plan un peu plus technique, l'interopérabilité de la plate-forme a permis son intégration dans l'architecture globale du Système d'Information d'IFPEN, et avec les autres applications informatiques de l'entreprise, permettant ainsi la récupération automatique des identités dans les annuaires du système, la reprise de l'existant, et, au quotidien, l'interface avec les applications et les bases documentaires.

LE DEROULEMENT DU PROJET

Le projet de refonte de Prisme s'est déroulé en deux grandes phases, caractérisées par deux orientations : la première, qui a débuté mi-2010, avait un centre de gravité "informationnel". Elle a consisté en un déploiement de l'outil JCMS sur toutes les Directions et Centres de Résultats, qui ont pu diffuser des informations sur leur fonctionnement. Ce déploiement a été accompagné de la nomination d'un correspondant Intranet dans chaque direction, chargé d'animer les espaces de publication créés.

La deuxième phase, enclenchée début 2011, est clairement orientée Travail Collaboratif. A la fois dans la dimension "projets" et dans la dimension "communautés". Les différents espaces partagés créés pour ces deux types d'usage devant supporter les acteurs internes, mais aussi les partenaires externes (Extranet). Les fonctions web 2, forums, blogs, wikis, etc. ont été ajoutées en mars. A noter que cette Phase 2 a connu un prolongement notable, avec la création, en mars dernier, d'une 3^e instance de Prisme, destinée à la présentation publique (via Internet) des projets collaboratifs d'IFPEN (projets européens, ANR, etc.). Ce type de publication, placé sous la responsabilité de chaque Chef de Projet, est accessible via un lien dans la page d'accueil du site.

Un programme de conduite du changement a accompagné les déploiements. Il comportait des sessions de formation, proposées en particulier aux chefs de projets et aux correspondants intranet, des "valises" pédagogiques (collections de clips d'e-learning) mises à disposition pour l'autoformation, et des présentations organisées pour les chefs de projet, les responsables de communautés et l'ensemble du personnel. *"Il faut prendre garde à limiter le contenu technique de ces formations"*, prévient Sylvie Cauvin. *"Il est important qu'elles soient ciblées en fonction des profils et dispensées par des personnes connaissant les métiers d'IFPEN"*.

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

JCMS est utilisée par 2 500 personnes, comprenant les permanents, les partenaires, prestataires, doctorants, stagiaires, etc. Outre les espaces "Direction" et "Corporate", une vingtaine d'espaces Extranet et autant d'espaces Projet/Communautés Intranet ont été créés. JCMS est *"un outil d'entreprise, que chacun s'approprie progressivement"*. La facilité de saisie des contenus et la cohérence de l'ensemble des sites Intranet et Extranet sont les premières qualités citées par les utilisateurs : *"L'usage de Prisme est rentré dans les mœurs"* constate Sylvie Cauvin. *"Chaque secteur est autonome dans la mise à jour de ses contenus, alors qu'auparavant, seules quelques personnes pouvaient saisir les contenus"*. Pour l'avenir, la décentralisation des contributions va se poursuivre, ainsi que le développement des pratiques collaboratives, notamment à partir de retours d'expériences du partage de Bonnes Pratiques.