

La série "10/10" s'adresse aux communicateurs fédéraux. Elle est le fruit de travaux menés par des fonctionnaires fédéraux, actifs dans le domaine de la communication.

Le COMMnetKern, composé des responsables de la communication des services publics fédéraux, en a validé les contenus et est chargé de leur mise en œuvre.

10 / 10 astuces pour

un intranet efficace

N°4

1. Un intranet pour tous

Veillez à ce que tous les membres du personnel aient accès à l'intranet et donc à l'information. Organisez des formations et des réunions d'information pour les utilisateurs et les nouveaux collaborateurs.

2. L'épine dorsale de votre intranet

Prévoyez une catégorisation et une arborescence bien structurées de votre site. Pensez à être le plus complet possible. N'hésitez pas à consulter les membres du personnel pour connaître leurs besoins et recherchez leur avis.

3. Type d'information

Placez sur l'intranet toute information professionnelle et utile à l'ensemble des collaborateurs. Par exemple, les notes de services, les formulaires, les discours, etc.

4. Un outil interactif pour le personnel

Insérez des applications interactives destinées à introduire des demandes de congé, de formation, de télétravail, une mention d'absence, etc.

5. Look and feel

Développez une page d'accueil attrayante et une ligne graphique homogène: présentation des menus et sommaires, style et place des icônes, etc. Développez un site convivial: évitez les pages trop longues, fractionnez l'information en paragraphes courts et structurés, subdivisez les rubriques, exploitez les sous-titres, tableaux, listes, limitez le nombre de "clics".

6. Une information actualisée

Des informations dépassées ou inutiles feront rapidement fuir les utilisateurs. Veillez à introduire des mises à jour fréquentes et pertinentes. Assurez-vous, lorsque vous actualisez le site, que tous les liens fonctionnent encore. Utilisez un système de notification d'alerte pour annoncer une nouveauté (pop-up): il a l'avantage d'être repéré rapidement. L'envoi d'un e-mail ou d'une e-newsletter peut également contribuer à faire connaître les nouveautés.

7. Accès rapide à l'information

Veillez à ce que les utilisateurs trouvent rapidement l'information qu'ils cherchent. Installez un moteur de recherche. Utilisez des boutons et des liens clairs et directs. N'oubliez pas, en bas de chaque page, le "retour" vers la page d'accueil. Préconisez le système rubrique>sous-rubrique>sous-sous-rubrique, etc.

8. Collaboration entre l'équipe de communication et l'ICT

Privilégiez les synergies entre la cellule de communication qui gère le contenu de l'intranet et les membres du service informatique responsables de la technique.

9. Personne de contact

Indiquez les personnes ou les services responsables de l'information diffusée sur l'intranet.

10. Evaluation de l'intranet

Pour mesurer l'utilisation de l'intranet par les collaborateurs, procédez à des évaluations tant qualitatives (enquêtes de satisfaction) que quantitatives (compteurs).

Plus d'informations sur le sujet:

- <http://webguide.fgov.be/fr>
- <http://www.60questions.net>
- http://www.clarity.uk.net/case_intranettips.asp
- <http://www.allbusiness.com/articles/content/369.asp>
- <http://www.commentcamarche.net/entreprise/intranet.php3>
- <http://www.admiroutes.asso.fr/espace/intranet/set.htm>
- <http://guide.internat.free.fr/conseils-web.html>

Déjà parus dans cette série:

N°1 Utilisation efficace du courrier électronique

N°2 Utilisation efficace du papier

N°3 Bien écrire pour l'écran

.be

SPF Personnel et Organisation
Direction générale Communication interne
Rue de la Loi 51, 1040 Bruxelles
Tél.: +32 (0)2 790 58 00 • www.p-o.be
e-mail: info@p-o.be

SPF Chancellerie du Premier Ministre
Direction générale Communication externe
Résidence Palace, 11ème étage
Rue de la Loi 155, 1040 Bruxelles
Tél.: +32 (0)2 287 41 11 • www.belgium.be
e-mail: communicationexterne@belgium.fgov.be