



Cabinet de conseil en architecture et organisation des systèmes

Utopies et mythes d'un portail

Août 2006

Collection : les cahiers d'Infhotep

Cabinet Infhotep

6, rue d'Antin - 75002 Paris

tél. +33 (0)1 55 35 36 36

fax. +33 (0)1 55 35 36 40

www.infhotep.com

formation@infhotep.com

Utopies et mythes d'un portail

De la déclaration fiscale, au stockage mutualisé de documents, le portail se démocratise depuis 2002. Prenons du recul sur les aspects humains, techniques et stratégiques.

La mise en place d'un portail bouleverse-t-elle vraiment l'organisation de la structure ?

Pamela Richter, Consultante

Cet article est paru dans la lettre bimensuelle « Innovation & administration » n°107 du mois d'août 2006 - www.o-tan.fr

Le portail un véritable bureau virtuel ?

Aujourd'hui, le portail est plus un outil de diffusion de l'information et de travail collaboratif qu'un véritable bureau virtuel. En effet, le portail est utilisé à 90% pour sa fonctionnalité de gestion de contenu, les 10% restants sont dédiés au travail collaboratif, à la gestion documentaire et aux interactions avec les applications.

Avant tout un support de gestion de contenu

La principale fonctionnalité au sein d'un portail est la gestion de contenu. Associée à un circuit de validation, elle est plutôt performante : l'administration éditoriale est simple d'utilisation, l'ajout de flux RSS venant de sites partenaires est une valeur ajoutée indéniable qui donne de l'élan au dynamisme du portail. Il reste quelques évolutions majeures à mettre en œuvre : l'ergonomie du produit (navigation entre les articles), l'accessibilité de l'information (norme liée à l'handicap visuel), un module d'indexation du contenu pour une recherche plus efficace, un contenu encore trop souvent issu du support papier, et peu adapté à la lecture à l'écran.

Une offre applicative encore faible

Outre les outils de travail collaboratif comme la gestion documentaire (pour une gestion plus simple et plus organisée des documents) et les workflows (circuit de validation multiple), la réelle valeur ajoutée qu'apporte le portail est son interaction avec les applications. Mais quelles en sont les réelles possibilités ? Aujourd'hui, nous pouvons à l'aide d'un portail, remonter les données et, dans une dimension moindre, administrer n'importe quelle application. Tout cela s'effectue pour l'utilisateur d'une manière confortable à l'aide de différents outils comme la signature unique (Single Sign On). Le portail reste un outil de présentation qui dépend de la qualité des applications sous jacentes. Notons que l'avantage du portail réside dans sa flexibilité et dans l'intégration transparente des applications dans le portail. La question de l'interconnexion entre le portail et les applications reste difficile. Les applications doivent respecter les standards en proposant des modules d'interconnexion le cas échéant. L'usage des webservices pour un traitement entre plusieurs applications est nécessaire pour accroître l'efficacité et la modularité de l'administration électronique car aujourd'hui encore certains traitements ne sont pas automatisés.

L'accès au portail

Il est essentiel de permettre une consultation aisée du portail. Le flux d'informations en transit, le nombre de personnes connectées simultanément sont à considérer pour aménager les infrastructures et les matériels existants. D'autre part, la durée d'accès à l'information et sa mise à jour sont des points sensibles. Ces éléments, qui dépendent de la nature de l'information et sont souvent négligés, sont à considérer.

Portail, un projet organisationnel

Un nouveau modèle d'organisation

Le rôle de garant du projet de portail est souvent dévolu au DSI. Le projet doit être sponsorisé par la DGS de manière à soutenir les enjeux organisationnels et humains. En effet, sa mise en place induit des changements organisationnels liés à l'alimentation en contenu et à la transformation du travail. L'implication des directions générales et métiers est essentielle pour favoriser l'acceptation de l'outil et la conduite du changement.

Une implication de tous par la décentralisation

C'est par la décentralisation que l'on arrive à une production efficace. La contribution de compétences métiers permet une gestion autonome des services et assure la qualité et la réactivité de l'information. Une décentralisation pas toujours évidente du fait des différences culturelles entre les services. En outre le chef d'orchestre du portail doit avoir une connaissance fonctionnelle de l'organisation et de la vie des services afin de prioriser les déploiements. L'implémentation successive des fonctionnalités est primordiale de sorte à modifier les usages petits à petits et à ne pas complètement déstabiliser les agents dans un changement trop radical. Il est possible de voir loin, mais il faut avant tout commencer petit.

Une simplification des processus de validation

La distribution des responsabilités dans la vie éditoriale du portail sont l'occasion de remettre en cause le modèle de gestion et de validation. Pour une meilleure réactivité, il est indispensable de simplifier l'organisation et d'observer les actions nécessitant validation. A quoi bon faire valider une note de service relevant des formations

par la direction ? Quel intérêt de faire transiter une information par 50 personnes ? Confiance et délégation des responsabilités amènent une valorisation du personnel et une optimisation des échanges.

Portail : base de connaissances

En créant une culture commune favorisant la communication interne, le portail devient un outil de capitalisation des connaissances. Le portail agrégateur de contenu permet de suivre les nouveautés liées à l'activité de sa structure et à son métier, de disposer d'une base documentaire archivant tous les savoirs et les savoir faire, de disposer d'informations partenaires utiles au travail au quotidien. En tant qu'accès unique au SI peut-il devenir pour autant l'unique outil de travail ? Le portail reste aujourd'hui un outil de communication interne et de ressources humaines à destination des agents et ne reflète pas suffisamment les métiers de toute la collectivité, même si la décentralisation de la gestion éditoriale et l'implication de toutes les directions peuvent représenter des moyens pour valoriser les métiers dans le cadre du projet.

Aujourd'hui, le portail est plus une télévision interactive qu'un véritable bureau virtuel, où l'utilisateur choisit son programme selon ses besoins mais ne réalise pas toutes les tâches métiers transitant par l'informatique par le biais du portail. Une évolution logique sera alors l'intégration systématique des applications métier dans le portail pour proposer une palette de services plus importante.