

CPAM 2.0 :

Une histoire du web

Cédric Jean, CPAM du Bas-Rhin

Février 2014

Introduction

Quinze ans. A la date de remise de ce récit, cela fait quinze ans que je travaille pour l'Assurance Maladie. Actuellement responsable Communication de la CPAM du Bas-Rhin, c'est d'abord en tant que chargé de projet internet à la caisse de Strasbourg que je débute en mars 1999.

Au fil du temps, les contours de mon poste et l'organisation du service vont évoluer, mais la « question » web demeurera une constante. J'assisterai ainsi à l'enracinement progressif de l'internet et de l'intranet dans la culture Assurance Maladie et à leur avènement en tant qu'outils de communication incontournables de la vie professionnelle.

C'est parce que j'ai vécu au plus près cette émergence du web que j'ai choisi de relater mon expérience.

Le web à la marge

A la fin du siècle dernier, internet existe mais n'est pas encore totalement entré dans les mœurs. Le taux d'équipement est encore anecdotique, les modems sont des boîtiers imposants qui crépitent à la connexion, le « e-commerce » suscite des doutes, le débit est paresseux. On fantasme davantage le web qu'on ne le vit.

Au sein du réseau Assurance Maladie, tout est à construire. Certes, il existe quelques sites locaux, mais il n'y a pas de démarche ni de stratégie globale dans l'Institution. A la CPAM de Strasbourg, le web est à la marge. Ce qui mobilise les forces vives du service Communication en 1999, c'est la Télématique grand public (TGP), un ensemble de services qui permettent aux usagers de s'informer et d'effectuer certaines démarches à distance.

Le cœur de la TGP, c'est le Vidéotex, plus communément appelé minitel. Lancé en 1986 à travers le 3615 Secsoc, il se diversifie en 1995 pour tenir compte des spécificités de chaque public. Trois services sont alors proposés : le 3615 Lasecu pour les assurés, le 3616 Secuprat pour les professionnels de santé, le 3616 Secuemp pour les employeurs. L'offre TGP est complétée par le serveur vocal « Allosecu », grâce auquel l'assuré peut consulter ses remboursements par téléphone, et les bornes interactives, qui sont premiers guichets automatiques.

La Télématique grand public est une offre nationale, mais sa gestion est confiée à la CPAM de Strasbourg par la Caisse nationale d'Assurance Maladie dans le cadre d'une délégation de maîtrise d'ouvrage.

Si aujourd'hui, l'évocation du minitel peut faire sourire, voire susciter les quolibets, à l'époque il reçoit pourtant un écho favorable. Et l'Assurance Maladie n'a pas à rougir : en 2001, le Vidéotex enregistre 317 126 consultations, 145 843 visites pour le seul 3615 Lasécu, soit plus de 12 000 visites

par mois. Bien sûr, l'interface est assez limitée et l'outil pauvre. Mais les contenus et les services proposés, notamment une gestion en direct des questions posées par les assurés, préfigurent déjà le futur internet et les téléservices.

La fermeture des services Vidéotex intervient en février 2007.

Deux voies distinctes

Au cours de mes premières années à la caisse primaire, je supervise donc la gestion de la Télématique grand public tout en m'attendant au développement de l'intranet d'une part et de l'internet d'autre part.

Bien qu'assez proches dans la manière dont ils sont construits et administrés, ces deux outils emprunteront des voies distinctes. L'intranet, entièrement dédié aux agents, restera une prérogative de caisse, tandis que le site internet, tourné vers le grand public, dépassera la problématique locale et évoluera vers un outil national piloté par la Cnamts.

Dans les deux cas, la CPAM de Strasbourg, devenue la CPAM du Bas-Rhin le 1er janvier 2010, s'adaptera aux évolutions et s'efforcera de proposer des sites performants et utiles.

Internet : du pluralisme à l'unité

Aujourd'hui, le portail www.ameli.fr est le site internet de toute l'Assurance Maladie, avec un socle national et des espaces locaux qui permettent à toutes les caisses de mettre en ligne des informations de proximité. Mais avant de parvenir à cette solution unique, le chemin fut long.

Ce qui est intéressant dans le cas d'internet, c'est que la CPAM de Strasbourg a toujours confronté sa propre vision avec celle de la Cnamts, afin d'aboutir à un équilibre et une homogénéité entre la solution locale et la solution nationale. Forte de l'expérience acquise dans le cadre de la Télématique grand public, la CPAM sera ainsi très impliquée dans la mise en œuvre d'une stratégie nationale globale. Un exemple, parmi d'autres, de la synergie et de la collaboration pouvant exister entre la Cnamts et les organismes du réseau.

En attendant la Cnamts...

La CPAM de Strasbourg inaugure son premier site internet (www.cpamstrasbourg.fr) en mars 1998. Les contenus, transfuges des services minitel, que la CPAM de Strasbourg gère alors pour le compte de la Cnamts, sont de nature essentiellement réglementaire.



En 1999, il n'existe aucune consigne nationale en matière d'internet. La liberté des caisses primaires dans ce domaine est donc totale. Mais cette liberté a ses revers.

En termes de contenus d'abord. Car si l'information sur la législation Assurance Maladie est applicable sur tout le territoire, l'absence de site national oblige les caisses à la reprendre en local. La gestion des contenus s'en trouve alors considérablement alourdie, sans parler du manque d'uniformité dans le traitement et la mise à disposition de l'information.

Par ailleurs, l'autonomie accordée aux caisses donne lieu à des disparités notables entre les projets et à une qualité de réalisation très variable d'un site à l'autre. Lors de la préparation à mon entretien d'embauche, je me souviens avoir parcouru quelques sites et avoir été surpris par le manque d'homogénéité entre eux. L'appartenance à une seule et même institution n'était pas visible ; la signature « Assurance Maladie » était bien là, mais le graphisme, le style rédactionnel, l'organisation de l'information ou encore la navigation variaient sensiblement.

En mars 1999, 23 caisses primaires disposaient d'un site web.

Focus sur...

Les experts : Strasbourg

De mon point de vue, le web ne s'envisage que comme le résultat d'une somme d'expertises. Un site avec un bon contenu mais doté d'une navigation laborieuse ou d'un graphisme inapproprié est bancal. Inversement, un site tape à l'œil, sans contenu pertinent, n'est qu'une coquille vide. Les projets n'aboutissent que lorsqu'on associe à un pilotage efficace toutes les compétences éditoriales, techniques et graphiques nécessaires.

Ces compétences, la CPAM de Strasbourg a fait le choix de les recruter ou de les développer en interne, ce qui lui a permis de travailler avec ses propres ressources et de jouir d'une grande autonomie. Cette expertise « intégrée », qui a bénéficié d'une grande confiance de la part de la direction, a constitué un avantage majeur dans la gestion des projets, notamment au niveau du pilotage. La coordination est en effet plus simple lorsque les expertises sont rassemblées à un même endroit ; la communication est facilitée, donc plus fréquente, et les développeurs, graphistes, intégrateurs et rédacteurs sont présents avant, pendant et après la mise en œuvre du projet. La synergie entre les acteurs se trouve renforcée et les ajustements nécessaires peuvent être opérés avec davantage de réactivité.

En 1999, la gestion des sites web relève du service Télématique grand public, qui fait partie du département Communication. Peu après mon arrivée, le service est rebaptisé « Télématique Internet » puis « Télématique Internet Intranet » afin de coller au plus près de la réalité de l'activité et de prendre en compte le basculement qui s'opère vers le web. L'équipe Communication et le Studio graphique, qui relèvent du même département, sont impliqués dans la promotion et l'habillage des sites, mais ne pilotent pas leur mise en œuvre. Ce n'est que dix ans plus tard que ces trois entités seront réunies au sein d'un seul et même service Communication.

Hormis l'hébergement et le développement, le service Communication gère aujourd'hui l'ensemble des tâches liées au web, chacun intervenant avec un grand professionnalisme et un niveau d'exigence élevé dans son domaine d'expertise : veille, recommandations, recueil, réécriture et organisation de l'information, création graphique, navigation, intégration, formalités juridiques, statistiques, promotion, formation, pilotage... L'équipe s'investit chaque jour pour le développement et la maintenance des sites.

Garante de la qualité des contenus, elle veille à leur cohérence graphique et éditoriale, dans une logique de satisfaction de l'utilisateur. L'information est traitée et structurée pour s'adapter au support ; elle est donc rarement « copiée/collée » et une vigilance est observée afin d'éviter les rubriques « fourre-tout ». L'équipe évite aussi la démultiplication des sources d'information, en particulier pour le site intranet : ce qui est en ligne ne l'est pas ailleurs. Et si un développement est nécessaire, elle peut compter sur le concours du service Informatique pour trouver une solution dynamique et adaptée.

La collaboration des autres services de la caisse primaire est par ailleurs essentielle : en tant que service support, le service Communication apporte son expertise et son conseil, mais l'information source et le besoin émanent le plus souvent du terrain. Une montée en charge déconnectée des services n'est pas envisageable.

La Cnamts lance son site, la CPAM s'adapte

Le 21 juin 1999, la Cnamts lance son site (www.cnamts.fr) : internet devient un projet national qui transcende les problématiques de caisses.



www.cnamts.fr - juin 1999

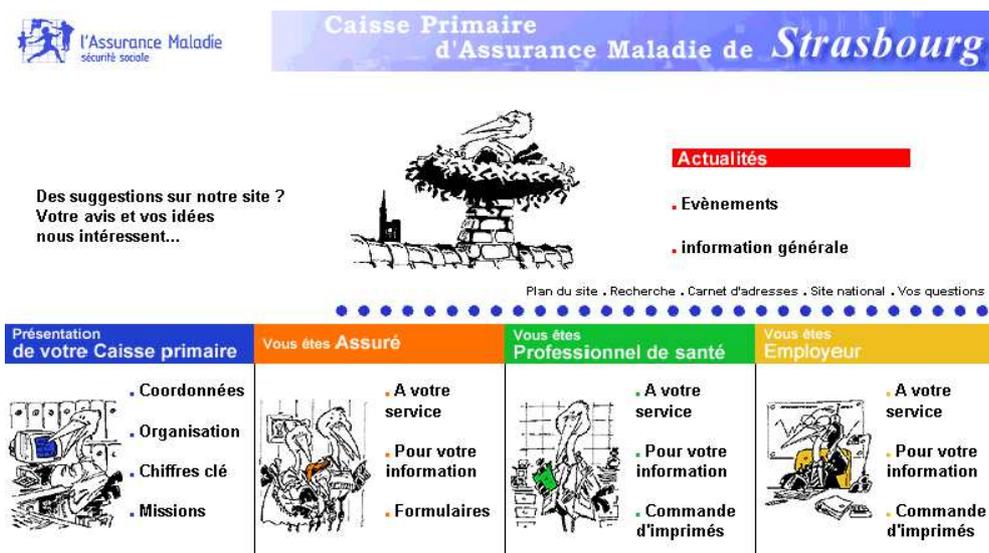
La CPAM de Strasbourg, qui collabore déjà étroitement avec la Cnamts sur la Télématicque grand public, est de nouveau sollicitée pour participer à l'élaboration des contenus du site national. Cette délégation de maîtrise d'ouvrage consiste principalement à travailler sur l'information destinée aux assurés. Pour la conception et l'hébergement, la Cnamts fait appel à des prestataires extérieurs. La maîtrise d'œuvre est assurée par les services informatiques de la Cnamts et la maîtrise d'œuvre déléguée par le Centre de traitement informatique Alsace-Moselle.

Pour favoriser la cohérence des sites locaux, existants ou en devenir, avec le site national, la Cnamts met à disposition des caisses un "kit internet" comprenant une charte graphique et une arborescence type, conformes au site www.cnamts.fr.

Malgré l'intérêt de la démarche, la prise en compte de la dimension locale est limitée, et l'absence d'un véritable cadre national et d'une stratégie de réseau donne lieu à des interprétations libres de la charte et à des redondances au niveau du contenu. Au final, l'information locale s'avère souvent la même que celle diffusée au niveau national et la cohérence graphique avec la charte établie par la Cnamts se révèle quasi inexistante.

Pour éviter ces écueils et garantir une présence homogène sur internet, la CPAM de Strasbourg décide de repenser et de refondre intégralement son site. Tout en veillant à respecter les recommandations de la Cnamts, elle engage une réflexion sur l'articulation local/national pour aboutir à une complémentarité optimale entre les deux sites.

Le projet de refonte du site www.cpamstrasbourg.fr est présenté et approuvé en Comité de direction au mois d'octobre 1999. Le nouveau site est lancé un an plus tard :



Il est remanié selon trois axes :

- Il se recentre sur l'information locale tout en intégrant des passerelles vers le site de la Cnamts, ce qui permet au consultant d'accéder à toute l'information nécessaire depuis un point d'entrée unique.
- Il propose de nouvelles fonctionnalités, pour plus d'interactivité : commande d'imprimés, téléchargement de formulaires, demande d'attestation E111 (ancêtre de la carte européenne d'Assurance Maladie), messagerie. A partir de 2001, il intègre la consultation en ligne des remboursements, un service national qui préfigure le futur compte ameli.
- Il s'habille d'un nouveau graphisme, inspiré de la charte nationale ; la spécificité locale se traduit par l'introduction de visuels « cigogne » spécialement dessinés pour l'occasion.



Peu de temps après la mise à disposition du kit, la Cnamts adopte une nouvelle « homepage », assez éloignée du modèle préconisé initialement ; la CPAM de Strasbourg décide de ne pas modifier son site et de coller aux préconisations d'origine.



www.cnamts.fr - août 2000

En 2001, le site www.cnamts.fr enregistre 57 538 consultations ; il en comptabilisera plus de 300 000 en 2006, dernière année de son exploitation. Le Secrétariat des prestations de la CPAM de Strasbourg gère 1 156 demandes (formulaires E111 et questions sur la législation) ; trois ans plus tard, il en traitera presque cinq fois plus. L'accueil participe aussi activement à la vie du site : c'est lui qui réceptionne les commandes d'imprimés des professionnels de santé et des employeurs. En 2001, 533 commandes sont ainsi honorées ; la barre des 1 000 commandes est franchie dès 2005.

Une enquête de satisfaction est réalisée en septembre 2003 : 85% des répondants se disent satisfaits du site. Le service Télématique Internet Intranet participe en parallèle au programme Eeva (Espace de valorisation de l'e-administration), une initiative locale, à laquelle est également associée la Caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin et qui vise à promouvoir et à faciliter l'accès de la population aux services publics en ligne.

Une solution unique, la fin du pluralisme

Fin 2002, le site Internet de la caisse nationale devient ameli.fr (pour ceux qui se demanderaient pourquoi « ameli » n'a pas de « e » à la fin, je précise qu'il s'agit de la version abrégée de « Assurance Maladie en ligne »). Le graphisme évolue, et surtout le contenu est totalement revu.



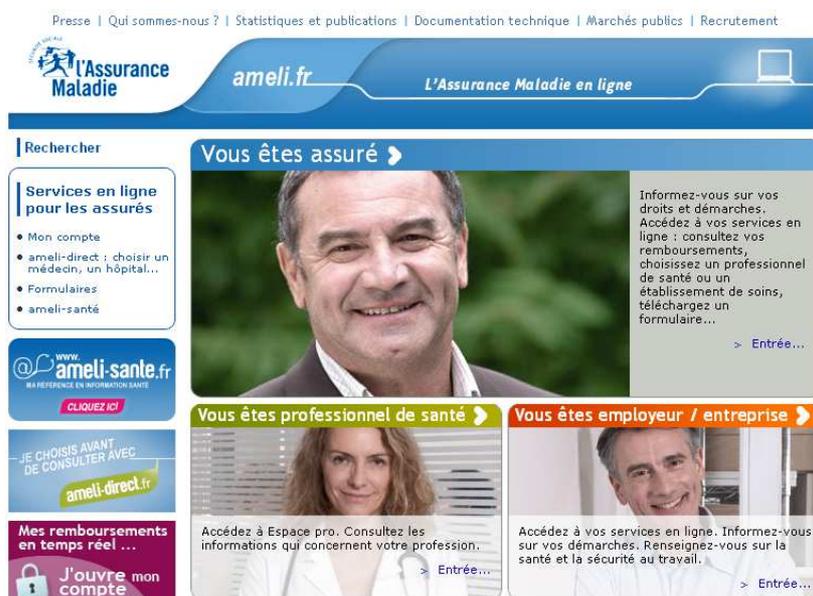
La Cnamts propose à nouveau aux caisses une trame type pour leur site. Certaines profiteront de cette opportunité pour se lancer dans l'aventure internet, d'autres, comme la CPAM de Strasbourg, préféreront attendre l'étape suivante.

Car le vrai changement intervient en 2005, avec le lancement d'un projet de site contributif, instituant un portail unique pour l'Assurance Maladie, au sein duquel chaque organisme trouvera sa place. Ce nouveau site se veut la porte d'entrée vers toutes les informations et services destinés aux assurés, aux professionnels de santé et aux employeurs. Il repose sur une architecture technique transversale qui permet à chaque caisse d'intervenir sur un espace local dédié.

A nouveau, la CPAM de Strasbourg est associée à la démarche nationale. Dès 2005, elle participe aux groupes de travail sur l'arborescence et les contenus du futur site. En octobre, elle devient pilote pour le Grand Est ; sa mission consistera à assister les quinze caisses de la région dans la migration vers la nouvelle offre, et à faire remonter à la Cnamts les éventuelles difficultés.

Cet accompagnement entre dans sa phase opérationnelle en 2006. Tout en poursuivant les réunions avec la Cnamts et en préparant la migration de son propre site, la CPAM aide les organismes à réaliser un audit de l'existant, et anime des formations à la rédaction web et au nouvel outil de publication (« backoffice »). L'audit des sites consiste à compléter une grille d'analyse sur la base des arborescences et de la charte éditoriale du futur portail national. Il doit permettre d'évaluer le volume d'informations à reprendre, d'identifier les contenus à créer, à réorganiser ou à écarter de la migration, et de repérer les points qui n'auraient pas été pris en compte.

Le portail www.ameli.fr est lancé en décembre 2006. Le site www.cnamstrasbourg.fr ferme ses portes en avril 2007, ses contenus ayant été préalablement migrés dans le portail national (seule la rubrique Achats et marchés restera encore disponible quelques temps à cette adresse, en attendant un espace dédié sur ameli).



Collaborations annexes

A partir de 2007, la CPAM de Strasbourg n'intervient plus dans le pilotage du portail ameli, qui est dorénavant porté par les équipes de la Cnamts. Elle collabore néanmoins sur d'autres projets, et notamment la mise en place du service Infosoins.



Version « bêta » du futur www.ameli-direct.fr, Infosoins doit aider les assurés à mieux s'orienter dans le système de soins en leur fournissant des informations utiles sur les professionnels de santé : coordonnées, tarifs, actes techniques pratiqués, acceptation de la carte Vitale...

Le service « Adresses et tarifs » (Infosoins est la dénomination interne) est proposé à partir de décembre 2006 sur la plateforme téléphonique d'Alsace et aux accueils, puis sur le portail ameli en juillet 2008. Avec les téléservices (compte ameli, Espace pro...) et le site www.ameli-sante.fr, il va constituer un des piliers de la « sphère » ameli.

En 2013, la CPAM du Bas-Rhin conçoit pour le compte de la Direction de la communication de la Cnamts le site extranet des Universités de la communication et des Intercom (rencontres des chargés de communication du réseau), dont elle assure encore la gestion à ce jour.

Université de la Communication
Partager et faire évoluer les pratiques

Rechercher

OBJECTIFS / GROUPE DE PILOTAGE / CONTACT

l'oeil sur ...

Université de la Communication 2013 : les diaporamas sont en ligne !
Retrouvez toutes les présentations de nos experts de cette 5ème édition de l'Université de la Communication.

Université de la Communication 2013 : votre avis nous intéresse !
Vous avez participé à la 5ème édition de l'Université de la Communication « Le printemps de la communication interne ». Merci de prendre quelques minutes de votre temps...

en route vers ...

L'Université 2013

- Les inscriptions
- Le programme
- Les intervenants
- Les infos pratiques
- Évaluation

voir toutes les actus ...

éditions précédentes
Tous les éléments liés aux événements antérieurs : programmes, livrables, photos, etc.

Au niveau départemental, elle réalise en 2007, en collaboration avec les CPAM de Haguenau et de Sélestat, un site destiné aux travailleurs sociaux du Bas-Rhin, un public qui n'est pas pris en compte dans l'offre ameli. La démarche suscite l'intérêt de la Cnamts, qui envisage un temps d'en faire un outil national. Le site www.cnamts.fr fait l'objet d'une refonte totale, tant sur la forme que sur le fond, en 2012. Plusieurs caisses primaires se manifestent auprès de la CPAM du Bas-Rhin pour obtenir l'architecture du site.

Version 2007

Version 2013

L'intranet, pierre angulaire de la communication interne

La première phase de construction d'un intranet débute avant mon arrivée, en janvier 1998. L'environnement technique nécessaire est mis en place (serveur, navigateur...) et un embryon de site est réalisé par le service Informatique. L'ergonomie et la navigation sont sommaires : il s'agit surtout de mettre à disposition des agents les bases tarifaires et les nomenclatures nécessaires à l'exécution des prestations.

Une nouvelle arborescence est proposée début 1999 et un nouveau site, baptisé Décllic, est lancé début 2000. Une formation est organisée auprès du personnel. A son ouverture, plusieurs espaces sont prévus : réglementation, documentation, actualités, informations sur l'organisme (« D'heim »), fonctions connexes (aide, recherche, contact)... Malheureusement, des pans entiers du site sont encore en chantier et certaines rubriques sont vides.



En 2000, le chef de projet intranet, alors responsable du service Informatique, est nommé à la tête du département des Ressources humaines. Ce changement de fonction amène la direction à confier le pilotage à mon équipe, qui met à profit son expérience internet et assoit son expertise dans le domaine du web. Le service est remanié, avec une nouvelle répartition des tâches : le pôle éditorial se chargera d'élaborer les contenus, le pôle technique prendra en charge les aspects techniques. L'organisation ainsi revue, nous nous attelons à la refonte de l'existant et donnons au projet une nouvelle direction.

2001-2008 : l'intranet prend ses marques

En 2001, le nouveau Déclic est mis en ligne. Les rubriques existantes ainsi que la page d'accueil sont totalement repensées, avec notamment une évolution du graphisme et de la navigation, et une redéfinition des contenus. Les principes de consultation, les informations proposées et les modalités de gestion sont exposées dans un livret remis aux agents.



Déclic - 2001

D'autres espaces voient rapidement le jour, comme la rubrique Dialogue, consacrée au tout nouveau dispositif d'entretiens annuels, ou la rubrique Euro, qui accompagne le passage à la nouvelle monnaie.

Dès lors, le site ne va cesser de s'enrichir, au fil des besoins exprimés par les utilisateurs et des préconisations formulées par l'équipe Intranet. La généralisation de l'accès à l'informatique, dont étaient encore privés certains services (courrier, archives), va contribuer à légitimer sa place au sein de l'organisme et à étendre son influence.

Focus sur...

Papier vs électronique : le cas « Doc perm »

Au début des années 2000, la documentation permanente, communément appelée « Doc perm » ou « bête noire », est la bible des techniciens. Ils s'y réfèrent quotidiennement pour obtenir toutes les informations concernant la législation Assurance Maladie : tarifs, plafonds, codifications, prestations servies... Ce classeur replet, diffusé à près de 500 exemplaires, nécessite une actualisation fréquente : sur les neuf premiers mois de 2001, 47 modifications y sont apportées, soit 20 821 pages diffusées. Malheureusement, les délais de mise à jour, d'impression et de diffusion, très longs, en font un outil lourd à gérer et peu réactif.

Une première version intranet de la Doc perm est lancée en février 2000, mais ce n'est qu'en septembre 2001 qu'elle revêt sa forme la plus aboutie. Tout en respectant le contenu original, la nouvelle rubrique propose de nombreux enrichissements ainsi qu'une organisation inédite de l'information, adaptée à la consultation en ligne et cohérente avec le reste du site. L'équipe Télématique Internet Intranet a réalisé là un travail considérable, en étroite collaboration avec le service Réglementation.

A ce stade, la coexistence de la Doc perm papier avec sa version dématérialisée ne se justifie plus. Aussi est-il décidé de substituer à compter de septembre 2002 la Doc perm électronique au document physique, qui ne fera plus l'objet d'aucune mise à jour. La décision est prise après une phase expérimentale organisée au cours du premier semestre 2002 auprès de deux services. Ce test grandeur nature démontre que les agents peuvent trouver dans la nouvelle rubrique l'information qu'ils recherchent, sans recourir au classeur.

Le passage au web doit permettre de réaliser une économie de papier, d'éviter une double gestion et de se conformer à la logique de dématérialisation des documents préconisée par la Cnamts. Un choix logique donc, mais cependant difficile à accepter pour des agents particulièrement attachés à leur « bête noire ». L'équipe Intranet va donc devoir déployer des trésors de pédagogie et de diplomatie pour accompagner en douceur cette mini-révolution.

En août 2002, des sessions de formation sont organisées auprès d'une cinquantaine de référents, répartis sur l'ensemble des services. Outre des conseils pratiques (principes de navigation, consultation assistée, exercices...), ces rencontres permettent d'identifier de nouveaux besoins et de mieux comprendre la façon dont les agents abordent l'intranet.

Par ailleurs, au moment de la bascule, un guide pratique est remis à tous les utilisateurs. Le document indexe toutes les informations disponibles dans la Doc perm électronique, en indiquant précisément où elles se trouvent dans la rubrique. Il rappelle aussi les principes de navigation dans l'intranet et explique comment mettre en place des signets, pour un accès rapide aux pages les plus consultées.

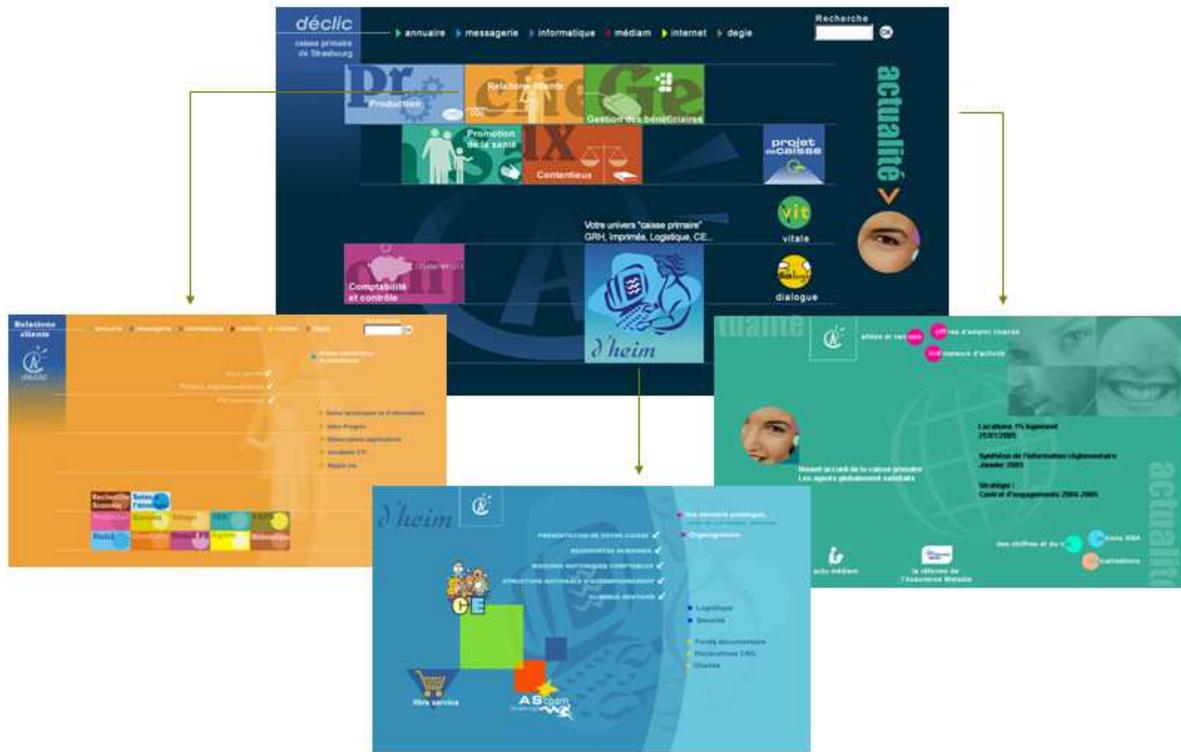
Au-delà de l'anecdote, l'abandon du papier au profit de l'électronique marque une évolution décisive du rôle de l'intranet, qui s'impose désormais comme un outil de travail à part entière.

Une nouvelle « Documentation du technicien » est mise en ligne en 2009. Développée sous Typo 3, un outil de gestion de contenus qui sera utilisé à terme pour l'ensemble du site, elle est gérée dorénavant en direct par le service Documentation.

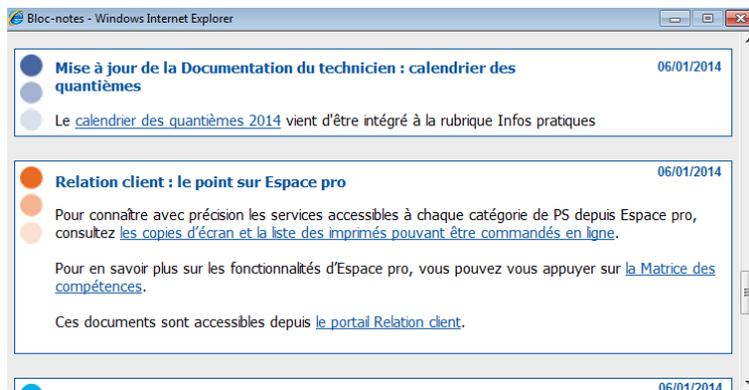
Une nouvelle version de l'intranet est lancée en mars 2003, avec deux changements majeurs :

- La création de portails « métier » : cette organisation, calquée sur la cartographie des processus, met en avant les grands secteurs d'activité de l'organisme (production, relations clients, promotion de la santé...). Les agents trouvent dans l'espace correspondant à leur secteur d'activité tous les documents de travail et les applications dont ils ont besoin.
- L'ajout des rubriques « projet de caisse » et « qualité et contrôle interne ».

La réorganisation du site est présentée dans un dossier remis à l'ensemble du personnel.



Parallèlement, un « bloc-notes », adossé à l'outil documentaire « Degie », est créé. Ce pense-bête, fenêtre (« pop-up ») surgissant au démarrage de l'ordinateur, permet de diffuser des brèves et d'attirer l'attention sur les nouveautés du site, dont il se veut une extension.



En 2003, l'intranet enregistre 345 662 consultations. La fréquentation augmente de 48% l'année suivante, avec 511 501 visites, soit une moyenne de 42 625 consultations par mois.

Une nouvelle refonte du site est amorcée en 2008, pour insuffler à l'outil, vecteur principal de la communication interne, une nouvelle dynamique.

Le point de départ est la refonte de la rubrique Actualités, envisagée comme un véritable journal en ligne. Afin d'intégrer de manière harmonieuse cet espace au reste du site, il est proposé de revoir également la page d'accueil, avec une réorganisation des rubriques et une mise en avant des informations les plus fréquemment consultées. Le bloc-notes évoluera aussi à cette occasion.

Les maquettes des nouvelles rubriques sont présentées le 10 juillet 2008 à un panel d'utilisateurs. Les retours sont positifs : « *L'organisation est plus claire* », « *Les informations sont plus accessibles* », « *Le fond blanc facilite la lecture de l'information* », « *Il y a moins de clics à effectuer pour accéder à l'information* », « *Malgré la réorganisation, on retrouve facilement les portails métier* »...



Typo 3, un outil de gestion de contenus déjà utilisé pour le portail ameli.fr, est préconisé comme nouvelle solution technique.

L'annonce de la fusion des trois caisses primaires du Bas-Rhin neutralise le processus de refonte et change la donne : au 1^{er} janvier 2010, il ne doit plus y avoir trois sites intranet, mais un seul.

Focus sur...

En quête de satisfaction

Les besoins du terrain ont toujours été pris en compte dans le travail de la Communication. En tant que service support, elle n'a jamais construit de sites web pour elle-même, mais pour les utilisateurs. Au-delà des remarques formulées au fil de l'eau, des enquêtes de satisfaction, portant sur l'intranet ou plus globalement sur la communication interne, ont été régulièrement organisées.

La première enquête de satisfaction est lancée en décembre 2003. Le taux de participation est de 37% et 80% des répondants se disent satisfaits. L'équipe Intranet en tire les enseignements et lance plusieurs actions destinées à faciliter l'usage de Déclic.

De juin à octobre 2004, des formations sont organisées au sein même des services. Cette immersion permet à la centaine d'agents rencontrée d'exprimer plus facilement ses difficultés, de participer activement aux formations et de mettre en pratique immédiatement, et sur son propre poste, les enseignements dispensés. Elle permet aussi d'ajuster la formation au besoin, de créer une émulation au sein du groupe et d'aborder certains problèmes spécifiques liés à l'activité.

L'investissement important de l'équipe Intranet dans cette action trouvera sa récompense dans une évaluation positive des agents, satisfaits à 90% de la formation.

Questionnaire pour vous exprimer sur :

la communication et la diffusion de l'information en interne

Nous vous proposons cette enquête afin d'évaluer l'efficacité de la communication interne et de la diffusion de l'information au sein de notre organisme. Vous êtes sollicité pour y répondre car vous faites partie d'un panel sélectionné par le service Statistiques.

Ce questionnaire fait suite à l'étude menée l'an passé, et qui nous a permis de souligner de nouvelles pistes pour continuer d'améliorer et développer notre activité. Nous avons ainsi mis en place la rubrique Actions externes, nous travaillons sur de nouvelles présentations de service qui permettront à chacun de mieux appréhender l'ensemble des métiers et activités de la Caisse, et sur la mise en place prochaine de la nouvelle rubrique Documentation de Déclic.

Le remplissage ne vous prendra que quelques minutes. Pour chaque question, il vous suffit de cercler la réponse la plus proche de votre situation ou de votre opinion.

Ce questionnaire est anonyme. Une fois rempli, déposez-le dans l'urne située au **bureau 635**. La date limite de réponse est fixée au **11 avril**.

 ENQUÊTE DE SATISFACTION 2008
CPAM STRASBOURG

 L'Assurance Maladie STRASBOURG

Une deuxième enquête de satisfaction est réalisée du 15 au 27 novembre 2006, sur la communication et la diffusion de l'information en interne. Intranet et le bloc-notes recueillent plus de 90% d'opinions favorables. L'enquête est complétée le 16 janvier 2007 par une rencontre avec un échantillon représentatif du personnel (27 agents et cadres). Ces deux phases permettent de réaliser un diagnostic complet et de dégager des pistes d'amélioration.

La trame du questionnaire sera reprise l'année suivante, mais avec un mode d'administration différent : le questionnaire ne sera plus proposé à l'ensemble des agents mais à un panel représentatif, préalablement déterminé par le service Statistiques. Déclic enregistrera un taux de satisfaction de 100%, le bloc-notes un taux supérieur à 90%.

Les enquêtes de satisfaction sont suspendues jusqu'en janvier 2013. Là, pour la première fois, un questionnaire est diffusé en ligne, sur le site lui-même. Le niveau de satisfaction sur l'intranet demeure très élevé mais la faible participation (13%) tempère ce résultat. Aussi, afin de favoriser un retour plus important, il est décidé d'organiser l'enquête non plus chaque année mais tous les deux ans.

Naissance d'un intranet départemental

Alors que la fusion se profile, il est préconisé de poursuivre la démarche engagée en 2008 en tenant compte des spécificités des caisses de Haguenau et de Sélestat, qui avec la CPAM de Strasbourg formeront la caisse primaire du Bas-Rhin, et en associant à la définition des contenus du site les différents groupes de travail mis en place dans le cadre de la fusion.

Dans une perspective de décentralisation accrue, où le personnel sera disséminé dans tout le département, l'intranet sera plus que jamais un lien entre les agents.

Le service Communication de la CPAM de Strasbourg pilote le projet d'intranet départemental, avec comme impératif une ouverture au 1^{er} janvier 2010, une échéance qui sera tenue.

L'analyse des contenus des sites existants débouche dans un premier temps sur l'élaboration d'une arborescence cible, qui reprend l'architecture générale du nouveau Déclic. Puis cette arborescence est transmise aux groupes de travail « fusion » (relation client, ressources humaines, activités comptables et financières, gestion informatique, etc.), auxquels il est demandé d'intégrer l'intranet à leur réflexion et de faire remonter dans les meilleurs délais à la Communication les éléments qu'ils souhaitent voir mettre en ligne.



Architecture cible

Les contenus qui n'auront pas été arrêtés au 1^{er} janvier 2010, date d'ouverture du site, seront intégrés ultérieurement. Dans cet intervalle, l'accès aux anciens intranets sera maintenu afin de permettre la consultation des informations non fusionnées.

Le site sera enrichi au fur et à mesure que les groupes de travail fourniront les contenus homogénéisés. Selon le principe des vases communicants, à chaque fois qu'une nouvelle rubrique sera intégrée à l'intranet départemental, l'information figurant sur les anciens sites sera supprimée, ce afin d'éviter les redondances et les sources contradictoires.

L'intégration des contenus s'effectuera selon les principes de gestion en vigueur ; le service Communication étudiera les demandes et procédera aux ajustements nécessaires.

Architecture intermédiaire : les contenus non fusionnés grisés et accès aux anciens intranets maintenu.

Le projet d'intranet départemental est présenté en Comité de direction le 24 novembre 2009, puis aux responsables de service le 17 décembre.

Le nouveau site est lancé le 22 décembre 2009. Le nom « Déclic » n'apparaît plus ; on parle dorénavant de « l'intranet 67 ».

Changement de solution technique

Le passage à une nouvelle solution technique pour la gestion du site intranet est préconisé dès 2008. La question est remise sur le tapis après le lancement de l'intranet départemental.

L'objectif est de remplacer le logiciel utilisé jusqu'alors (GoLive), amené à disparaître, en tenant compte de l'état de l'art. Un outil de gestion de contenus (« CMS ») est conseillé car il permet une publication simplifiée et dynamique des contenus par tout un chacun, et une mise à disposition homogène de l'information. Le choix se porte sur la solution « Typo 3 », utilisée en interne pour la gestion de la Documentation du technicien et par la Cnamts pour l'administration du portail ameli.

La migration de l'intranet sous Typo 3 s'opère en collaboration avec un prestataire extérieur. Mais la défaillance de ce dernier sur le pilotage et la prise en compte des spécificités inhérentes à notre site oblige les équipes Communication et Informatique à gérer elles-mêmes de nombreux aspects du projet.

Malgré tout, le 5 octobre 2011, la nouvelle version du site est lancée. Des contenus supplémentaires sont intégrés (développement durable, présentation de l'organisme, formation, communication, évolution des dépenses de santé, dialogue de gestion, etc.) et de nouvelles fonctionnalités font leur apparition : barre de navigation principale permettant un accès rapide aux rubriques, meilleure identification des « zones » du site (portails métier, documentation, actualités, services, caisse), rubrique Actualités dynamique, moteur de recherche performant, suivi statistique optimisé, etc.

Le site intranet aujourd'hui

Sur le mois de décembre 2013, le site intranet totalise près de 190 000 consultations ; sur l'année, 147 actualités et plus de 1 000 bloc-notes ont été publiés.

Intranet, mais pas que

En marge de l'intranet, la Communication lance en janvier 2008 un outil intitulé « Actions externes ». Cet espace contributif a pour but d'améliorer la circulation de l'information en interne. Son principe est simple : toutes les actions menées vers les assurés, les professionnels de santé ou les employeurs (courrier, démarchage...) sont saisies dans l'outil par les services qui pilotent ces actions. Le personnel est ainsi informé rapidement de ce qui se fait, et les services intervenant sur des thématiques communes disposent d'une vue globale des projets.

The screenshot shows the 'Actions externes' interface. At the top left is the logo for 'Assurance Maladie BAS-RHIN'. The main header is green with the text 'Actions externes' and a 'Manuel utilisateur' icon. Below the header is a green bar with 'Espace consultation' and '1.4.0'. The main content area is titled 'Actions locales, régionales ou nationales vers les assurés, les professionnels de santé, les employeurs...'. It features a search section 'Recherchez une action : (plusieurs critères peuvent être combinés)' with filters for 'Par date', 'Par thème', 'Par type d'actions', 'Par émetteur', 'Par public', and 'Par mots-clés'. To the right, a list of 'Actions réalisées' is shown, including dates and titles like 'lettre circulaire portant sur l'utilisation d'un numéro fictif lors de la facturation de la contraception d'urgence de la spécialité NORLEVO®'. At the bottom, a yellow box contains the text: 'Les actions de communication (dépliants, affiches, flashes internet, publications, relations presse...) peuvent être consultées depuis l'espace Communication (sous "Rechercher une action").'

En mai 2010, l'espace Communication (« Ma com' ») est inauguré. Cette fois, c'est l'activité même du service Communication qui est concernée. L'outil permet aux agents d'effectuer et de suivre leurs demandes en ligne, et aux membres de l'équipe Communication d'avoir une gestion centralisée et homogène de ces demandes.

The screenshot shows the 'ma com' interface. At the top left is the logo for 'Assurance Maladie BAS-RHIN'. The main header is blue with the text 'ma com' and 'demandes en ligne et suivi des actions'. Below the header is a blue bar with navigation buttons: 'Nouvelle demande', 'Suivre mes demandes', 'Rechercher une action', and 'Administrateur', along with the version number 'v 2.0.5'. The main content area is divided into six blue boxes, each with a yellow circular icon and a title: 'Bienvenue Cedric Jean' (with the question 'En quoi le service Communication peut-il vous être utile ?'), 'ACTION(S) DE COMMUNICATION' (with examples: Téléservices, Nouveau point d'accueil, Dépistage des cancers), 'MISE À JOUR D'UN SUPPORT DE COMMUNICATION' (with examples: Actualisation d'un dépliant, d'une affiche; Mise à jour, enrichissement de l'intranet ou de l'internet), 'RELECTURE / MISE EN FORME D'UN DOCUMENT' (with examples: Diaporama, Mémo, Formulaires), 'COMMANDE DE SUPPORTS DE COMMUNICATION' (with examples: Dépliants, affiches..., Cartes de visite, Pochettes), and 'AUTRES DEMANDES' (with examples: Messages « bloc-notes », Signalétique, Photographie).

En septembre 2012, dans le cadre du renforcement des échanges entre les cadres et la direction, un nouvel espace dédié à l'encadrement voit le jour sur l'intranet. Il diffuse des contenus exclusifs, telles que les informations « à chaud » issues des comités de direction, et donne la parole aux cadres à travers une tribune d'expression. La mise en place d'un flux RSS permet d'alerter en temps réel les abonnés.

Espace cadres

En ce moment...

- Partage des fichiers sur le L7 : l'essentiel en 8 diapos !
- Coupons-réponses : indiquez le service destinataire
- Codir du 9 décembre : les premières infos
- Codir de décembre (suite)
- Intervention sur le sommeil mardi 17 décembre
- Codir du 25 novembre : les premières infos
- Codir de décembre
- Carte de vœux 2014
- Accès internet : une gestion simplifiée
- Codir du 18 novembre : les premières infos
- Enquête : votre avis sur la réunion cadres/direction du 12 novembre 2013
- Modalités d'organisation quant à l'opération de dépistage du diabète - 12 au 21 novembre 2013
- Réunion cadres du 12/11/2013
- Mise à jour des organigrammes
- Gestion des pauses
- Organisation d'un dépistage du diabète en interne
- Rubrique Actions externes : donnez de la visibilité à vos actions !
- Codir du 7 octobre : les premières infos
- Journée nationale de la Sécurité sociale : message des directeurs
- Plan de congés décembre 2013-avril 2014
- Transmission du savoir : pensez à formaliser

Actus précédentes

Votre fonction

- Piloter l'activité
- Piloter un projet
- La charte managériale
- Non discrimination
- Risques psycho-sociaux
- Anomalies OSCARR

Zoom sur

- Politique d'avancement
- SDRH
- Évolutions impactant la productivité
- Planning opérations immobilières 2013
- Gestion des demandes de temps partiel
- Gestion des recrutements CDI

Comptes-rendus

- Codir
- Codir élargis
- Réunions cadres / direction
- Notes de conjoncture

en@actions le e-MAG

Le contrat d'accès aux soins en 5 points clés
Lire...
novembre/décembre 2013

mag en actions

Une caisse dévoile ses coulisses
Lire...
juin 2013

Le Panorama de l'actualité Internet dans le domaine de la Sécurité sociale

La tribune
Posez vos questions
Vos suggestions

Liens utiles
Annuaire sécu
Être bien au travail

Ne ratez aucune mise à jour de l'espace cadres !
Abonnez-vous au flux RSS

Clic de fin

A travers la rédaction de ces quelques pages, j'ai souhaité conserver la mémoire de projets qui ont changé sensiblement la façon de communiquer. Ce coup d'œil dans le retro a permis de montrer les enjeux auxquels mon équipe et moi-même avons été confrontés et la complexité, parfois méconnue, des problématiques liées au web. Il a aussi mis en lumière l'investissement et la proactivité sans faille dont ont fait preuve en interne tous les acteurs associés aux différents projets. En tant que responsable et communicant, le travail accompli et l'aboutissement de ces projets est une grande satisfaction.

Je dédie ce récit aux personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation des différents projets web. Je remercie tout particulièrement : Thierry Benasse, Martine Borghetti, Pascal Doron, Gaëlle Dreosto, Angélique Essique, Christine Greff, Catherine Hoffbeck, Yves Mathis, Jean-Pierre Metzger, Pierre Orsini, Marc Rollin, Muriel Rose, Jérémy Schneider, Nathalie Thiebaut et Samuel Wollenschneider.

*Tous droits réservés CPAM du Bas-Rhin/Cnamts
Février 2014*