

Réseau Social d'Entreprise: le travail d'équipe à l'ère du numérique

Succès grâce à la collaboration digitale



Réseau Social d'Entreprise: le travail d'équipe à l'ère du numérique

Succès grâce à la collaboration digitale

AUTEUR

Christoph Herzog

CONTACT

T: +49-(0)761-20703-605

E: service@unitedplanet.com

www.unitedplanet.com

ADRESSE POSTALE

United Planet

Postfach 1731

79017 Fribourg-en-Brisgau

Allemagne

COPYRIGHT : Ce document est intégralement protégé par copyright. Tous les droits sont réservés, en particulier les droits de traduction, présentation, reproduction et polycopie. Indépendamment de l'exactitude du texte, des images et des programmes, ni l'auteur, ni l'éditeur ni le traducteur ne peuvent prendre la responsabilité, juridique ou autre, de possibles erreurs et de leurs conséquences.

Les conventions d'appellation, les noms commerciaux, les désignations des produits, etc. reproduits dans ce document peuvent, même sans désignation spéciale, être des noms et marques déposés, et en tant que tel être sujets à des réglementations légales.

Contenu

1. L'intranet est mort, vive l'intranet social !	5
2. Étude 2016 : Communication interne et intranet social.. . . .	6
3. De quoi devrait être capable votre intranet social ?	8
3.1. Les fonctionnalités les plus importantes d'un intranet social . .	8
3.2. D'un intranet social à une « digital workplace »	9
4. La procédure d'introduction	11
5. Informations complémentaires	13
6. A propos de United Planet	13

1. L'intranet est mort, vive l'intranet social !

Dans de nombreuses entreprises, l'intranet passe complètement à côté de son objectif d'origine. Au lieu de fournir de l'information de manière claire, il est souvent dégradé en un simple espace de stockage pour tout et n'importe quoi. Qui donc apprécie travailler avec un tel outil ?

Cela aurait pu être tellement mieux : dans les débuts de l'intranet, on nous avait promis de gagner en rapidité dans les processus, en transparence, et de favoriser la créativité et les idées. Le fait est que l'intranet a en effet apporté de nombreuses améliorations en comparaison avec les habituels espaces de stockage et les systèmes de fichiers fermés de l'époque. Il était plus facile pour les employés de trouver des informations. Néanmoins, tandis que d'autres systèmes étaient constamment améliorés et mis à jour, l'intranet a pris du retard dans de nombreuses entreprises.

C'est pourquoi le réseau interne d'entreprise a bien besoin de renouveau. La clé est l'intranet social. Il complète l'intranet de base avec des fonctions de réseau social qui facilitent la collaboration et l'échange de connaissances. La communication directe à travers les hiérarchies, les processus et les sites s'en trouve simplifiée de façon significative. L'entreprise sociale encourage la création de nouvelles idées et d'innovations. Les limites liées à l'espace et au temps sont éliminées par l'implémentation d'un logiciel social dans le contexte professionnel.

En créant dans l'intranet social des réseaux ciblés et orientés vers le dialogue, les entreprises peuvent devenir plus efficaces et être à même de réagir et de progresser. Tout particulièrement dans le contexte de la numérisation et de la mondialisation, il devient de plus en plus important d'utiliser de façon optimale les ressources internes de l'entreprise en termes de connaissances. Les intranets sociaux sont une étape importante dans ce processus. Ils optimisent les entreprises pour l'économie de réseau de la société d'information, ils peuvent encourager la loyauté des employés et rendre les entreprises plus attrayantes pour les jeunes professionnels qui ont grandi avec des formes modernes de communication.

De plus en plus d'entreprises reconnaissent ces avantages et les utilisent avec succès. Ce livre blanc vous donne un aperçu du monde de l'intranet social. Il vous fournit des informations concernant les aspects centraux que vous devriez considérer si vous voulez redonner vie à votre intranet. Du status quo par le biais des fonctionnalités les plus importantes jusqu'au succès de l'implémentation.

2. Étude 2016 : Communication interne et intranet social.

Le sondage d'experts réalisé en avril 2016 par l'École de Communication et Management et United Planet, « Communication interne et intranet social », montre clairement que les intranets sociaux permettent une plus grande satisfaction des employés quant à la communication interne de l'entreprise. Au total, 196 experts, parmi lesquels 90 pourcent travaillent dans des entreprises de plus de 50 salariés, ont donné leur opinion sur l'utilisation et la valeur de leur intranet social. La propagation de ces plateformes est d'ores et déjà relativement importante : environ trois quarts (73,1%) des personnes interrogées utilisent un intranet ou un intranet social. Près de la moitié du quart restant projettent d'implémenter un intranet dans un proche avenir.

Utilisez-vous un intranet social pour la communication interne ?



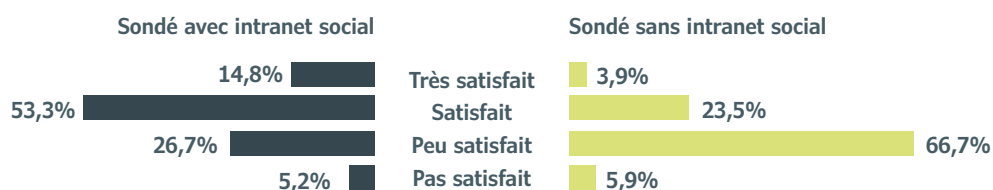
Pensez-vous introduire un intranet (social) ?



Oui, nous serons bientôt en ligne

Un meilleur flux d'information et une collaboration simplifiée sont généralement en haut de la liste des arguments en faveur de l'utilisation d'un intranet social. Le sondage le confirme : 68,1% des utilisateurs d'intranets sociaux sont soit satisfaits soit très satisfaits de la communication interne. Ce nombre est clairement plus bas chez ceux qui n'ont pas d'intranet social, avec une valeur de 27,4%. Ainsi, utiliser un intranet social semble correspondre aux attentes des employés quant à une communication interne efficace et être une méthode pour résoudre des problèmes habituels.

Êtes-vous satisfait de la communication interne de l'entreprise ?



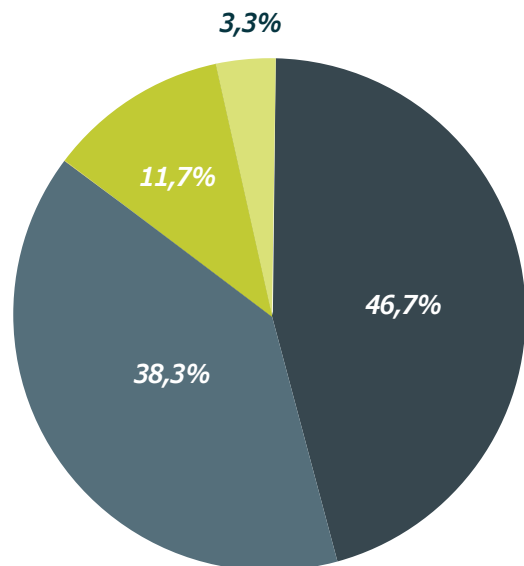
Le sondage d'experts réalisé en avril 2016 par l'École de Communication et Management et United Planet, « Communication interne et intranet social », montre clairement que les intranets sociaux permettent une plus grande satisfaction des employés quant à la communication interne de l'entreprise. Au total, 196 experts, parmi lesquels 90 pourcent travaillent dans des entreprises de plus de 50 salariés, ont donné leur opinion sur l'utilisation et la valeur de leur intranet social. La propagation de ces plateformes est d'ores et déjà relativement importante : environ trois quarts (73,1%) des personnes interrogées utilisent un intranet ou un intranet social. Près de la moitié du quart restant projettent d'implémenter un intranet dans un proche avenir.

Un meilleur flux d'information et une collaboration simplifiée sont généralement en haut de la liste des arguments en faveur de l'utilisation d'un intranet social. Le sondage le confirme : 68,1% des utilisateurs d'intranets sociaux sont soit satisfaits soit très satisfaits de la communication interne. Ce nombre est clairement plus bas chez ceux qui n'ont pas d'intranet social, avec une valeur de 27,4%. Ainsi, utiliser un intranet social semble correspondre aux attentes des employés quant à une communication interne efficace et être une méthode pour résoudre des problèmes habituels.

Dans le groupe sans intranet, un des plus grands problèmes avec la communication interne cité (par 53,2%) est la quantité trop importante d'e-mails internes. Seuls deux aspects, tous deux à 57,4%, ont été jugés plus problématiques (des réponses multiples

Quel rôle jouera l'intranet à l'avenir ?

- ***L'importance de l'intranet en tant que plateforme numérique centrale de travail augmentera,***
- ***L'importance de l'intranet en tant que plateforme centrale d'information augmentera,***
- ***Le rôle de l'intranet ne changera que très peu à l'avenir,***
- ***L'intranet deviendra de moins en moins important parce qu'il sera remplacé par d'autres systèmes.***



étaient autorisées) : la transmission insuffisante de l'information par les managers et/ou les supérieurs, et l'absence d'une direction stratégique. Il apparaît clairement que ces problèmes dans la communication interne d'une entreprise peuvent être réduits par l'utilisation de fonctions de médias sociaux.

3. De quoi devrait être capable votre intranet social ?

Un intranet social ne se contente pas de fournir aux employés l'information nécessaire chaque jour, mais devient une base de données vivante de connaissances.

Ainsi, il peut avoir une large palette de fonctionnalités. Certaines sont fondamentales, certaines sont plutôt un bonus. Cela est très individuel et dépend de chaque entreprise. Au moins les fonctionnalités suivantes devraient être fournies par la plateforme de votre choix :

3.1. Les fonctionnalités les plus importantes d'un intranet social



Flux d'activité

Ceci est le cœur de votre intranet social. C'est là qu'a lieu la communication publique. Les employés peuvent, par exemple, poser des questions et recevoir des réponses de la part des experts correspondants dans l'entreprise. Son apparence visuelle est généralement similaire à celle des réseaux sociaux que les utilisateurs connaissent de leur vie privée. Certaines solutions vont un peu plus loin : elles ne se contentent pas de montrer les notifications des collègues, mais elles fournissent des informations des logiciels implémentés, comme des rappels ou des tâches.



Contenu

L'intranet social vit – comme tout autre portail – de l'information qu'il contient. Le contenu est généré par les utilisateurs à partir de la communication entre employés. Néanmoins, il y a souvent des postes dans l'entreprise où une attention particulière est portée à la communication interne et la création délibérée de billets, ou posts. Avec un Content Management System (CMS) intégré, ces posts peuvent être préparés puis publiés là où il convient. 80,6 pourcent des participants au sondage d'experts « Communication interne et intranet social » considèrent que le travail éditorial et la transmission d'informations aux employés est la fonction la plus importante de leur intranet social.



Messagerie instantanée

Cette fonction est prévue pour une interaction directe entre les employés un à un. L'information peut être obtenue sous forme de messages directs. Ici, les employés communiquent de manière plus informelle et plus rapide qu'avec des e-mails.



Tagging

En utilisant des étiquettes, ou tags, les utilisateurs peuvent spécifier des mots-clés dans le contenu et le rendre ainsi plus facile à trouver. Par ailleurs, les utilisateurs peuvent être tagués, ce qui permet d'attirer leur attention sur un post.



Salles d'équipes

Celles-ci sont utilisées comme des groupes de projet numériques. Les documents y sont rassemblés et mis à disposition pour travailler avec tout le groupe. Les salles ou groupes d'équipe peuvent être utilisées pour une large variété de tâches, comme la préparation des réunions, ce qui permet de réduire le temps passé en réunion, ou aussi pour la collaboration sur des projets à long-terme.

3.2. D'un intranet social à une « digital workplace »

Au-delà des fonctions fondamentales, de nombreuses autres options sont disponibles. De plus en plus d'entreprises saisissent l'opportunité de développer leur intranet social en une « digital workplace ». Cela fournit aux employés toutes les informations et les processus dont ils ont besoin sur une interface centrale. Cela signifie qu'ils n'ont plus l'inconvénient de devoir passer d'une application individuelle à une autre ou de chercher les données dans différentes sources. Une « digital workplace » optimise l'intranet social avec les avantages suivants :

Applications spécifiques aux services

Tandis que les anciens intranets étaient avant tout utilisés pour présenter de l'information, il existe beaucoup plus de possibilités de nos jours. Tirez le maximum de profit de ces aptitudes et fournissez à vos employés des applications spécialisées sur cette interface centrale. Cela vous permet d'aller au-delà du simple affichage d'informations. Près d'un quart (23,9%) des utilisateurs d'intranets sociaux disent utiliser l'intranet non seulement pour sa fonction de communication, mais aussi pour simplifier le plus de processus possible. 44,4% modélisent des processus plus simples, comme la réservation de salles, et envoient des requêtes numériquement. Les « digital workplaces » deviennent de plus en plus une plateforme de travail centrale.

Des pages d'accueil, de services et d'applications individuelles

Une page d'accueil personnalisable individuellement facilite l'utilisation. On y parvient en autorisant les utilisateurs à sélectionner et déplacer des portlets eux-mêmes ou à choisir dans le portail une taille de caractères qui leur convient. Par ailleurs, donner aux utilisateurs la possibilité de choisir entre différentes mises en page peut, dans certains cas, être une bonne idée. Par exemple, cela signifie que le service marketing aura une interface utilisateur différente de celle du service financier.

Intégration de données de systèmes tiers

Par l'utilisation de connecteurs, vous pouvez intégrer des données de toutes sortes venant de systèmes tiers. Cela signifie que les employés peuvent, par exemple, accéder à des informations de SAP ou d'un CRM directement depuis l'intranet social. Le point fort est qu'ils peuvent aussi écrire directement à ces systèmes depuis l'intranet social. Si, à titre d'exemple, on discute d'une tâche relative à un client sur l'intranet social, l'information correspondante sur le CRM apparaîtra directement dans la discussion. 15% des personnes interrogées dans l'enquête « Communication interne et intranet social » déclarent même que c'est aujourd'hui la fonctionnalité la plus importante pour eux.

Management de processus intégrés

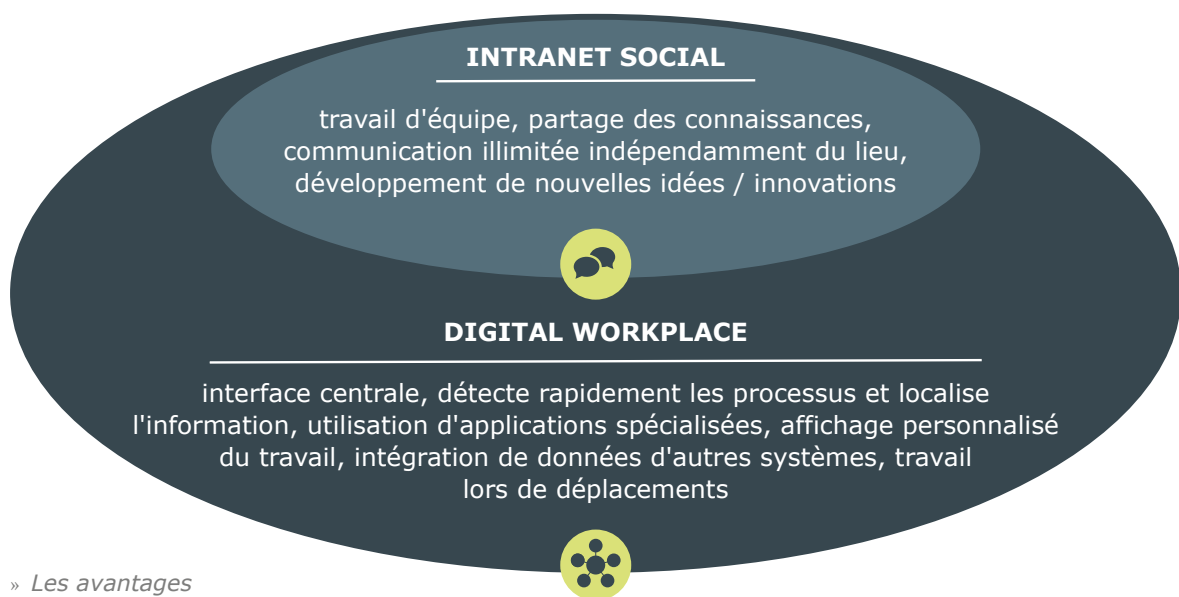
Utilisez des processus et élaborer des workflows pour convertir votre intranet en une « digital workplace ». Les processus régulés en fonction du temps et des événements garantissent que les personnes responsables reçoivent, transfèrent et mettent les informations à jour au bon moment. Des rappels et notifications automatisés créent des procédures fluides.

Management utilisateur

Dans chaque entreprise, il y a différents groupes d'utilisateurs qui nécessitent des fonctions complètement différentes. Avec un système de management des utilisateurs basé sur leurs rôles, chaque employé peut voir uniquement les applications et documents pour lesquels il a les permissions read, write et access correspondantes. Les salariés ont chacun un affichage individuel de l'information pertinente pour eux.

Accès mobile

Le monde moderne du travail change constamment. Les appareils mobiles tendent à devenir la norme dans les entreprises. La raison en est la suivante : le travail est réalisé là où cela convient le mieux aux clients et au projet. Les professionnels utilisent de plus en plus des appareils mobiles pour mener leurs tâches à bien. Pour cette raison, une « digital workplace » se doit de fournir aussi toute l'information, les processus et les applications en déplacement – idéalement avec un responsive design pour chaque appareil et pour tout format d'écran.



4. La procédure d'introduction

Afin de tirer le maximum de l'intranet social, l'introduction de la plateforme doit être réalisée sur la base d'une stratégie clairement définie. Celle-ci devra être déterminée en fonction des besoins

spécifiques et de la culture de l'entreprise. Un modèle prototypique de la procédure en six étapes peut vous servir de guide.

1. RECHERCHES

Dans cette première phase, il s'agit de saisir les besoins de l'entreprise sociale et de réunir le savoir-faire. Donnez à l'équipe de projet qui est responsable de l'intranet social la liberté de faire des essais. Des connaissances peuvent être glanées en séminaires, sur Internet, ou à des conférences. Par ailleurs, il est important d'examiner les besoins techniques et fonctionnels. Des représentants du service informatique, ainsi que de départements spécialisés (RH, communication interne, gestion du changement, etc.) devraient être inclus dès le début. Dans cette phase, les portails de démonstration des solutions proposées devraient être testés.

2. DÉFINIR LES BESOINS

En se basant sur l'expérience gagnée en première phase, des définitions et besoins initiaux sont développés. Identifiez autant d'enthousiastes, innovateurs et consommateurs précoces que possible. Leur feedback peut donner un élan important à l'équipe du projet.

Identifiez des scénarios d'utilisation pour votre entreprise et développez un premier scénario d'utilisation pour un petit groupe pilote. Testez également des solutions techniques possibles. Veillez bien à intégrer aussi un interlocuteur compétent de l'équipe informatique à l'équipe du projet ; son rôle est de faire des recherches et de tester les capacités et restrictions techniques. Dans de nombreux cas, il peut être bon d'avoir un point de vue extérieur – par exemple celui d'un consultant indépendant – sur vos propres idées et d'enquêter sur d'autres options. Définissez clairement les objectifs et les avantages.

3. PROJET PILOTE

Une fois que vous avez défini un scénario d'utilisation spécifique, celui-ci sera testé dans un projet pilote par un groupe d'une taille qui sera facile à gérer. Selon la taille de votre entreprise, 10 à 20 participants de différents services et niveaux hiérarchiques devraient être impliqués. Pour le pilote, vous pouvez potentiellement parvenir à un accord temporaire (par exemple utiliser une licence de location pour la plateforme choisie), afin de minimiser les investissements techniques. Communiquez l'introduction prévue de l'intranet social à temps, de façon claire et transparente à l'entreprise. Encouragez le dialogue au sein du personnel et travaillez sur le feedback

4. RÉFLEXION ET MODIFICATIONS

Tirez les leçons de l'expérience de la phase pilote et modifiez la procédure et la stratégie là où c'est nécessaire. Les expériences techniques devraient aussi être examinées de manière critique. Il est maintenant temps de formuler les besoins en termes concrets et d'être sûr des fonctionnalités qui devront être disponibles plus tard. Considérez de quelle façon les processus pourraient être améliorés et les capacités sauvegardées. Développez des scénarios d'utilisation supplémentaires afin d'ajuster votre intranet social aux besoins de votre entreprise de la meilleure façon possible. Quelles applications et quels processus devraient être connectés au flux d'activité ?

5. IMPLÉMENTATION ET EXPANSION

Implémentez les scénarios que vous avez définis dans la phase de réflexion. Vous devriez porter ici une attention toute particulière au fait que les scénarios d'utilisation relient les différents services et niveaux de hiérarchie. C'est aussi à cette étape que vous devriez vous assurer d'obtenir un feedback constant. L'attention portée à l'expérience utilisateur nécessite une coordination très poussée entre les utilisateurs, le développement et la conception. Piloter, réfléchir et implémenter forment une boucle continue.

6. DÉPLOIEMENT

Afin d'atteindre un haut niveau d'acceptation de l'intranet social, l'introduction doit être soutenue par différentes mesures. Celles-ci incluent :

- Des aspects humains :
Campagnes d'introduction, formations, information transparente sur la nouvelle plateforme (par exemple dans le magazine des employés), support, utilisateurs clés dans les différents services faisant office d'interlocuteurs en cas de questions, etc.
- Des aspects techniques :
Grande facilité d'utilisation, migration de toutes les données disponibles, etc.

Introduire l'intranet social est le début d'un processus continu d'apprentissage. La qualité du feedback constructif et objectif est ici un facteur considérable de succès. Favorisez l'interaction sur l'intranet social en encourageant le management à montrer l'exemple pour son utilisation ou en reconnaissant la qualité des posts de valeur.

5. Informations complémentaires

- Le livre blanc « Découvrez la digital workplace » vous donne un aperçu du lieu de travail du futur.

6. A propos de United Planet

United Planet est un initiateur de tendance dans le domaine des réseaux sociaux d'entreprise et de la « digital workplace ». Avec la plateforme de développement innovante Intrexx, nous sommes leader sur le marché des PME.

United Planet's areas of expertise:

- Digital Workplace
- Portails d'entreprise
- Social Business
- Solutions d'intranet et extranet
- Applications web
- Applications mobiles pour smartphones et tablettes

Contact

Téléphone : +49-(0)761-20703-605

E-mail : service@unitedplanet.com

Web: www.unitedplanet.com

©2017 United Planet. Tous droits réservés. www.unitedplanet.com. Intrexx et United Planet sont des marques déposées de United Planet, Fribourg-en-Brisgau – Allemagne. Tous les fabricants, produits et services mentionnés dans ce texte sont des marques déposées de leurs entreprises respectives en Allemagne et dans d'autres pays du monde entier.

**united
planet**