

Les réseaux sociaux d'Entreprise en ligne : Le nouvel eldorado des SS2I

Forment un nouveau phénomène culturel. On assiste à leur émergence récente, surtout pour de petites entreprises et quelques grands noms. Vous trouverez ci-dessous un bref résumé remanié par mes soins d'une longue étude d'USEO dont la majeure partie est disponible en téléchargement libre sur le site très professionnel :

<http://www.useo.fr/>

Encore frileuses, les entreprises ne perçoivent pas l'intérêt des réseaux sociaux en ligne. Elles reconnaissent pourtant qu'elles devront en déployer à terme. Les pionniers estiment même que ces outils dopent leurs ventes. Selon indexel.net, la plupart des entreprises n'ont pas de stratégie en la matière. Les principaux obstacles à l'adoption de ces outils concernent les craintes liées à la sécurité (76 %), l'immobilisme de la direction (57 %) et la réticence à exploiter des technologies naissantes (58 %). Plus de la moitié des entreprises redoutent également une baisse de la productivité de leurs employés.

Une majorité de dirigeants ne perçoit toujours pas l'enjeu de ces outils dans un contexte professionnel. Pourtant ils permettent de partager les connaissances des salariés en interne, de donner une image positive de l'entreprise au sein des 'hubs' professionnels, de recruter et de promouvoir les produits commercialisés par le groupe. Réussir ce déploiement avec ces nouveaux outils proposés nécessite de bien définir le besoin, de communiquer sur ses avantages, d'expliquer de visu les comment le savoir va pouvoir circuler aisément. Il est donc primordial de préparer les salariés du groupe à l'arrivée de ces facultés démultipliées. Sur un plan purement fonctionnel, les RSE ne sont qu'une extension de l'intranet immobile type catalogue. Mais ce nouveau portail devenu collaboratif perd de sa lourdeur, de sa rigidité, n'est pas vécu comme imposé ou institutionnel mais comme un axe de liberté car il répond aux codes de communications parfaitement huilés les adeptes du web et des réseaux sociaux classiques. Le RSE doit pouvoir répondre au mode de fonctionnement des utilisateurs. Le réseau social Internations permet de twinker un individu, c'est l'équivalent d'un smiley, un site de message très court visant uniquement à attirer l'attention du destinataire.

Plus que pour l'intranet, on place les utilisateurs au centre de la solution.

Cela permet un partage des connaissances, l'accès à des publications, la mise en ligne de documents internes, la concertation, le dialogue, de soulever et de répondre à de multiples questions.

Chaque individu à l'image des réseaux sociaux classiques comme Xing, Viadeo et LinkedIn gère son identité, met son profil en ligne, publie ses ressources et participe à une diffusion sur le site créant le dialogue et la concertation. Ses mérites sont reconnus par une notation mutuelle propre au modèle des « posteurs » de Boursorama dans ses forums. L'entreprise hébergeuse s'en sert pour contrôler les questions, les sujets traités grâce à des modérateurs et naviguer au sein des communautés créées à cette occasion.

L'entreprise peut animer le réseau, créer de fait un « incentive » naturel, créer des événements réguliers et utiliser la structure pour communiquer en faveur de salariés mieux disposés à relever le message.

Plutôt que de subir ou refuser les accès aux réseaux sociaux divers dont certains sont indéniablement des axes de développement stratégiques pour l'entreprise une fois maîtrisés, mieux vaut installer un RSE bien construit qui pourra par la suite faire fonction d'extranet. Cela permet de contrôler, former, suivre ses salariés, les accompagner, prendre de l'avance sur la concurrence, rapprocher l'ensemble de ses salariés souvent géographiquement éparpillés pour les grands groupes. La formation de thématiques importantes comme l'utilisation de l'informatique, la messagerie interne avec Lotus notes ou Outlook, permet de dégager les services souvent débordés par l'utilisation et l'optimisation de toutes les compétences du groupe. La messagerie s'en trouvera dégagée et moins saturée, le salarié plus motivé avec la diminution du turn-over et la hiérarchie confortée avec une meilleure connaissance des compétences internes.

En résumé chaque salarié devient le professeur de sa spécialité pour les autres, et la méthode de valorisation mutualiste l'entraîne à se distinguer par l'écrit et en anglais.

En conclusion,

pour être un portail collaboratif idéal, le RSE doit permettre la mise en relation, le suivi de l'activité des participants au réseau, promouvoir le dialogue, permettre l'évaluation mutuelle des contributeurs, la mise en ligne de contenus, le partage entre les utilisateurs, la gestion des accès des utilisateurs à des espaces dédiés et disposer d'une interface avec des propositions de solutions. Le modèle actuel existant en outsourcing de Microsoft sharepoint n'est actuellement pas suffisant ne présentant pas l'aspect network dans ses outils.

Pour que le modèle mis en place soit le plus complet en fonction des besoins, il convient d'essayer de concentrer quatre motivations pour les réunir dans un même espace communautaire.

La mise en avant de soi par l'espace privé ou /et la bonne participation aux échanges et de votre apport doit être glorifiée par une notation premium puis graduelle, ce miroir est à l'origine d'un travail de collaboration qui a fait ses preuves. Cela permet également d'identifier des compétences insoupçonnées. Un participant d'une notation élevée sur une thématique différente de son travail permettra un repositionnement ou une meilleure prise en charge si c'est son métier.

Le dialogue est essentiel que ce soit par une mise en relation, un échange à canaux multiples, le dialogue en forum ou la création d'un blog pour valoriser ses compétences. Ces dernières peuvent être au-delà des aspects purement techniques de l'entreprise ou de votre poste actuel et favoriser des tiers de l'entreprise dont c'est le cœur de cible, cela peut concerner les capacités linguistiques, d'organisation, d'événements, géographiques ou de compétences.

Le besoin de connaître son entreprise, de s'améliorer, de revoir un point technique particulier doit permettre au réseau d'y répondre avec la présence d'espaces dédiés pour des informations pratiques, classiques, des publications sur le groupe, des rappels de la hiérarchie, des informations des ressources humaines, des droits des salariés, des congés, des associations, de l'utilisation des moyens offerts. Cela peut concerner toute la communication interne transitant par ce canal. Il peut y avoir un espace nouvel arrivants avec présentation de l'individu et même signaler les décès ou départ de collaborateurs pour rendre le réseau plus humain. Le réseau se forge sur la motivation d'échanger, de partager ses ressources, des documents, des expériences, des idées.

Combien cela coûte-t-il ?

Pour une infrastructure de type RSE classique restant positionnée en interne, mieux vaut s'adresser à son DSI mieux à même de juger en fonction des compétences déjà présentes en interne. En imaginant que l'informatique n'est pas votre métier, le coût de la licence dépend directement de la problématique et si le RSE sera tourné à terme vers l'extérieur. Il faut compter environ 50 à 70 K euros de licence annuelle. L'un des leaders du network facture ce prix pour des groupes américains de grands renoms. Cela ne tient pas compte de la mise en place 'intuitu personae'. Il faut distinguer les frais de mise en place des frais d'utilisation. La mise en place d'une solution hébergée nécessitant tous les paramétrages représente un coût minime au regard de l'ensemble mais la location de machines dédiées avec l'intégration des développements peut vite grimper. Selon la structure, il faudra compter sur l'appui d'une hotline intégrée dans le coût de la licence. Aujourd'hui, beaucoup préfèrent intégrer un réseau social existant ou utiliser ce site en marque blanche, c'est-à-dire le même site en remplaçant le masque XING par le nom de la firme. Le choix d'intégrer un site existant est plus rapide et permettra l'ouverture dynamique sur l'extranet mais vous scellez votre « intranet participatif » à une entreprise et son avenir avec les risques que cela présente.

Quelques que soient les solutions et le coût, le bénéfice sera supérieur au coût de la mise en place et de son utilisation.

Les bénéfices du Réseau Social d'Entreprise :

Une belle arborescence du site avec la notation des participants sont des facteurs clés. La qualité ergonomique, la simplicité d'utilisation et la valorisation des collaborateurs doivent permettre d'améliorer la qualité d'abondance des participants par une meilleure gestion des connaissances. Le RSE permet de fédérer les employés et de les rapprocher lorsque 100 000 salariés sont positionnés sur trois continents. Le RSE servira de support lors d'un déménagement, dans la conduite d'un changement de direction, il permet d'éviter une fracture sociale et de surfer sur les attentes des salariés sur ces nouveaux moyens de communications bientôt accessibles depuis chaque mobile.

Le réseau social d'entreprise ne vient pas supprimer l'existant mais compléter le dispositif pour mieux le mettre en avant et le décharger lors de points de compression.

Cela nécessite une souplesse et une liberté d'expression auxquels la hiérarchie n'est pas encore totalement habituée. L'annuaire de l'entreprise devient actif et n'est plus qu'un simple glossaire transfrontalier. L'individu est mis en avant avec son parcours, chaque service présente son activité et le bénéfice ressurgit sur l'ensemble par un partage des connaissances et des compétences. Cela permet une veille permanente avec une vue probablement moins

« niche » et plus globale de l'entreprise. Les utilisateurs doivent cependant être instruits et comprendre l'intérêt en amont d'un tel positionnement.

Le RSE doit être accepté et compris. La migration des outils permettant sa réalisation doit être limpide, certaines habitudes doivent être modifiées. C'est l'avantage du Web2 de permettre à un salarié de communiquer avec d'autres en toute transparence, chacun devient acteur et se prend au jeu.

Le RSE va permettre de mieux intégrer les nouveaux arrivants, de les présenter, de donner des informations sur l'évolution du groupe et de suivre les sujets traités par la base. La newsletter classiques est disponible directement dans envoi, on choisit les documents qui peuvent être imprimés ou confidentiels par une signalisation appropriée. Cela permettra de connaître le nombre exact de ses lecteurs. Le salarié se rend sur le site pour y chercher ce dont il a besoin et il devient acteur. Il faut pour l'anecdote savoir que les réseaux sociaux classiques ont créé un forum pour élite dont je fais partie sur Viadéo et que les idées proposées font partie de l'essentiel des sujets traités par la direction avec leur mise en application. C'est l'outil moderne de la boîte à idée en surmultipliée. Le RSE permettra d'identifier plus facilement les expertises au sein d'un groupe géant. L'aspect participatif sociétal prend de l'ampleur à l'image de la 'ségosphère' qui se définissait comme une démocratie participative ou des producteurs de séries dont vous décidez en votant la fin.

Toutes les informations capitalisées par l'ensemble deviennent profitables pour l'ensemble. Toutes les expériences différentes proviennent de contextes multiples et se réunissent par leur mise à disposition pour le groupe et ses acteurs ; En bref les collaborateurs s'impliquent et conversent sur leurs outils de travail en les impliquant. On assistera à l'émergence d'une démocratisation sous contrôle des propositions, des idées et toutes formes de suggestion. On s'appuie sur les utilisateurs pour toutes les innovations. L'écrit facilite une expression plus approprié et réfléchi puisque les paroles s'envolent et les écrits restent. Les échanges deviennent multipolaires. On démultiplie le nombre d'intervenants comme sur LinkedIn faisant appel aux connaissances de chacun pour résoudre un conflit ou une problématique.

Le bénéfice évident est le renforcement des liens des salariés par une meilleure connaissance mutuelle à l'image d'une compétition que j'ai organisée : la régates de la finance chez ABN Amro en 2000. Les bénéfices d'un week-end de voile entre collaborateurs et sa hiérarchie sur des 'Figaros' de six mètres n'est plus à prouver, certains m'en parlent encore tant cela a soudé les participants.

Le Réseau Social d'Entreprise se justifie par une nouvelle forme de communication sous forme de partage et de recherche d'informations. Cela va créer un nouveau canal de transmission transversal avec des discussions ouvertes et palliant l'aspect destructeur de l'anonymat. Le participant agit à visage découvert et permet de mettre de la chaleur dans les échanges puisque ces derniers ne s'avancent pas masqués. On peut enfin associer un visage à chaque proposition. L'aspect public de l'échange et l'identification de l'auteur annihile la froideur et rapproche les intervenants. Cette contribution aux échanges permet ensuite de capitaliser pour une claire mise à profit de l'ensemble du groupe et de ses composants. Un RSE bien articulé avec une arborescence claire permettra l'utilisation des échanges pour créer une base de données propice à la formation par onglets thématiques ou pour une meilleure connaissance des problématiques du groupe. On capitalise sur ces échanges venus naturellement.

La notation propice à l'émergence de talents permet d'identifier et surtout de faciliter la recherche de celui qui maîtrise l'information ou un aspect technique. Mais cela nécessitera des efforts sérieux du management pour accepter la critique et une indépendance de jugement. Vaut-il mieux que cela se fasse dans votre dos ou à visage découvert avec l'avantage de pouvoir palier un éventuel problème de communication.

Le RSE avance, c'est inéluctable mais cela n'est pas une révolution, simplement un moyen moderne et nouveau de communication qu'il vaut mieux contrôler.

Le poste de Directeur du Réseau Social doit être créé

Dans le cadre d'une Direction du Réseau Social

Intégrée au département de communication avant de devenir autonome.

Il pourrait également se nommer : Directeur de l'e-communication.

Le responsable du réseau social devrait idéalement être en cheville directe avec :

La Direction des Services informatiques,

La Direction de la Communication,

La Direction des Ressources Humaines,

Et bien entendu la Direction Générale

Le DRH devrait chercher pour ce poste un collaborateur ouvert aux autres, coutumier de la blogosphère, ayant la parfaite connaissance des outils modernes de communication, un adepte des réseaux sociaux et de sa sémantique. Il doit être travailleur impénitent, aimant écrire comme un modérateur. En effet ce poste de Responsable du Réseau Social nécessite non seulement des qualités orales pour expliquer et former mais également écrites pour modérer et surveiller le RSE mis en place, une présentation sans faille et la maîtrise de l'anglais. Il doit être à l'écoute de l'évolution d'internet, en comprendre les mécanismes et se positionner au carrefour des communicants du groupe pour huiler les rouages. Sa connaissance du groupe est essentielle pour créer un RSE nativement disposé à l'extérieur.

Louis-Serge Real del Sartre

Ambassadeur XING