

h e g

Analyse de solutions RSE, choix et démonstrations



Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Julie GEX-FABRY

Conseiller au travail de Bachelor :

Jean-Philippe TRABICHET

Professeur HES, Responsable de filière et Responsable de laboratoire

Genève, 13 novembre 2013

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Informatique de gestion

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO en Informatique de gestion. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 13.11.13

Julie Gex-Fabry

Remerciements

Tout d'abord, je tiens à remercier Monsieur Jean-Philippe Trabichet pour son suivi et ses conseils au long de la réalisation de ce travail. Je tiens également à remercier Madame Véronique Murbach, responsable du LTI, pour sa disponibilité dans les entrevues qu'elle m'a accordées et la gentillesse dont elle a fait part. Je remercie aussi Monsieur Jean-David Sandoz pour le temps qu'il m'a accordé dans la préparation des laboratoires humains et pour ses conseils.

Concernant les laboratoires humains, je remercie vivement toutes les personnes ayant participé pour leur intérêt, leurs questions et remarques : Madame Sarikaya Tuba, Monsieur Jean-David Sandoz, les collaborateurs présents à la séance de veille du LTI et les étudiants en Informatique de gestion, particulièrement Sylvain Muller et Nancy Zappellaz.

Et, finalement, je remercie chaleureusement mes parents, mon frère et mes amis pour leur soutien inestimable et leurs encouragements permanents.

Résumé

Dans la première partie, état de l'art, j'essaie de comprendre d'où part l'engouement pour les réseaux sociaux d'entreprises, comment ils peuvent révolutionner la manière de travailler, les fonctionnalités qu'ils offrent et les besoins auxquels ils répondent. Puis, je procède au test et à l'analyse des principaux réseaux sociaux. Ces analyses sont reprises par la suite pour m'aider à choisir un RSE adapté aux besoins du client.

La seconde partie de mon travail est une réalisation pratique. Il s'agit d'évaluer si l'implantation d'un RSE dans un laboratoire de la HEG, le Laboratoire des Technologies et de l'Information (LTI), comblerait leurs besoins actuels. Tout d'abord, je procède à une étude de l'existant afin de voir ce qui peut être amélioré dans l'organisation actuelle et d'identifier l'enjeu du projet. Ensuite, une étude de besoin me permet d'identifier clairement les besoins métiers auxquels le RSE pourrait répondre et les fonctions nécessaires. Le choix du RSE constitue une étape à part entière. Il est essentiel que celui-ci réponde aux exigences des collaborateurs du LTI afin de s'assurer qu'il sera accepté et utilisé par la suite. Finalement, la dernière étape est de proposer ce dernier et d'évaluer la réaction des utilisateurs potentiels.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières.....	iv
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	vii
1. Introduction.....	1
2. Etat de l'art.....	2
2.1 Le boom des réseaux sociaux	2
2.1.1 Réseau social personnel ou grand public.....	2
2.1.2 Réseau social professionnel	3
2.1.3 Réseau social d'entreprise (RSE)	3
2.2 Evolution des technologies de communication.....	4
2.3 Fonctionnalités d'un RSE.....	5
2.3.1 Flux d'activité, mur	5
2.3.2 Wikis	5
2.3.3 Chat	6
2.3.4 Profil.....	6
2.3.5 Signet.....	6
2.3.6 Blog, journal.....	6
2.3.7 Forum	6
2.3.8 Flux RSS.....	6
2.3.9 Commentaire	6
2.3.10 Etiquettes, tags	7
2.3.11 Notations, rating.....	7
2.3.12 Moteur de recherche	7
2.4 Besoins comblés.....	7
2.4.1 Success story	8
2.5 Etude de solutions de réseau social d'entreprise	9
2.5.1 LinkedIn	9
2.5.1.1 Présentation	9
2.5.1.2 Fonctionnalités	9
2.5.1.3 Prix	10
2.5.1.4 Aperçu général	11
2.5.1.5 Avis.....	11
2.5.2 Facebook	12
2.5.2.1 Pourquoi ce n'est pas un RSE ?	12
2.5.3 SharePoint	12
2.5.3.1 Présentation	12

2.5.3.2	Fonctionnalités	13
2.5.3.3	Prix	13
2.5.3.4	Aperçu général	14
2.5.3.5	Avis	14
2.5.4	Social sites (SharePoint avec Newsgator).....	15
2.5.4.1	Présentation	15
2.5.4.2	Fonctionnalités	15
2.5.4.3	Prix	15
2.5.4.4	Aperçu général	16
2.5.4.5	Avis	16
2.5.5	Yammer	17
2.5.5.1	Présentation	17
2.5.5.2	Fonctionnalités	17
2.5.5.3	Prix	18
2.5.5.4	Aperçu général	19
2.5.5.5	Avis	19
2.5.6	BlueKiwi	20
2.5.6.1	Présentation	20
2.5.6.2	Fonctionnalités	20
2.5.6.3	Prix	20
2.5.6.4	Aperçu général	20
2.5.6.5	Avis	20
2.5.7	Jive	21
2.5.7.1	Présentation	21
2.5.7.2	Fonctionnalités	21
2.5.7.3	Prix	21
2.5.7.4	Aperçu général	21
2.5.7.5	Avis	22
2.5.8	Tableau comparatif	23
3.	Conduite d'un projet RSE	24
3.1	Présentation du Laboratoire des Technologies de l'Information (LTI)....	24
3.2	Analyse de la situation existante	24
3.3	Etude des besoins	25
3.3.1	Objectifs	25
3.3.2	Besoins	25
3.3.3	Fonctions	26
3.3.4	Solutions	27
3.3.4.1	Solutions RSE	28
3.4	Relation avec les réseaux sociaux.....	29
3.4.1	Utilisation des réseaux sociaux	29
3.4.1.1	A titre personnel	30
3.4.1.2	A titre professionnel.....	31
3.4.2	Emploi des outils 2.0 au travail.....	32
3.4.3	Connaissances d'un RSE.....	33
3.4.4	Opportunités créées par un RSE.....	34

3.4.5	Enthousiasme à utiliser ce nouvel outil au travail	37
3.4.6	Conclusion	38
3.5	Choix du RSE	39
3.5.1	Critères de sélection	39
3.5.1.1	Coût	39
3.5.1.2	User-friendly	39
3.5.1.3	Volume de stockage	39
3.5.1.4	Sécurité	39
3.5.1.5	Disponibilité et accessibilité	39
3.5.1.6	Fluidité du système	39
3.5.1.7	Ergonomie	39
3.5.2	Matrice de préférence	40
3.5.3	Tableau comparatif	41
3.5.4	Analyse multicritère	42
3.5.5	Solution recommandée : Yammer	43
3.6	Tests et laboratoires	43
3.6.1	Au secrétariat de Monsieur Trabichet	43
3.6.2	Dans le cours du module « 611-1 L'entreprise »	44
3.6.3	A la séance de veille du LTI	45
4.	Conclusion	47
	Bibliographie	49
	Annexe 1 : Questionnaire	53
	Annexe 2 : Laboratoire au bureau de M. Trabichet	59
	Annexe 3 : Laboratoire dans le cours du module « 611-1 L'entreprise »	60
	Annexe 4 : Interview de Sylvain Muller	63
	Annexe 5 : Interview de Nancy Zappellaz	64
	Annexe 6 : Récit de la séance de veille du LTI	65

Liste des tableaux

Tableau 1 : Tableau comparatif des solutions RSE étudiées.....	23
Tableau 2 : Traduction des besoins en fonctions.....	26
Tableau 3 : Solutions possibles.....	27
Tableau 4 : Solutions RSE possibles.....	28
Tableau 5 : Quels réseaux sociaux connaissez-vous ?	29
Tableau 6 : Quels réseaux sociaux utilisez-vous à titre personnel ?.....	30
Tableau 7 : A quelle fréquence ?.....	30
Tableau 8 : Quels réseaux sociaux utilisez-vous à titre professionnel ?	31
Tableau 9 : A quelle fréquence ?.....	31
Tableau 10 : Moyenne d'utilisation des outils 2.0 au travail	32
Tableau 11 : Moyenne d'utilisation des outils 2.0 au travail	32
Tableau 12 : Savez-vous ce que sont les réseaux sociaux d'entreprise ?	33
Tableau 13 : Lesquels connaissez-vous ?.....	33
Tableau 14 : Selon vous, l'implantation d'un RSE est utile pour	34
Tableau 15 : Selon vous, l'implantation d'un RSE est utile pour	35
Tableau 16 : Selon vous, l'implantation d'un RSE permet également de	36
Tableau 17 : Selon vous, l'implantation d'un RSE permet également de	36
Tableau 18 : Evaluer votre envie d'utiliser un RSE dans votre activité professionnelle	37
Tableau 19 : Evaluer votre envie d'utiliser une plateforme supplémentaire s'il y a une plus-value pour votre travail	37
Tableau 20 : Solutions RSE répondant aux critères de sélection.....	41
Tableau 21 : Analyse multicritère	42
Tableau 22 : Récapitulatif des outils utilisés dans les trois groupes.....	44
Tableau 23 : Réseaux sociaux utilisés par les collaborateurs.....	45

Liste des figures

Figure 1 : Moyens de communication en entreprise au fil du temps	4
Figure 2 : Réseaux sociaux, des atouts reconnus par les salariés.....	8
Figure 3 : Options liées à un sondage dans un groupe LinkedIn	10
Figure 4 : Nouvelle publication dans Yammer	17
Figure 5 : Création d'un groupe ou d'un sous-réseau dans Yammer	18
Figure 6 : Comparaison des résultats.....	35
Figure 7 : Matrice de préférence.....	40

1. Introduction

Pourquoi les réseaux sociaux d'entreprise ? L'idée m'est venue en regardant les vidéos de *Perspectives 2013* sur le thème *e-changeons*. Durant celles-ci, le réseau social d'entreprise est un des sujets majeurs et j'ai eu envie d'approfondir ce sujet. La réalisation du travail de bachelor semblait donc être le moyen idéal d'y parvenir.

Dès les premières recherches, je me suis très vite rendue compte que les réseaux sociaux d'entreprise constituent un sujet d'étude récent et d'actualité. En effet, de plus en plus d'entreprise franchissent le pas et décident d'en implanter. Ainsi, selon un article du journal du net du 23 septembre 2013, en France, 75% des groupes du CAC 40 ont un réseau social d'entreprise. Ce chiffre impressionnant montre l'engouement des entreprises pour les RSE.

D'où vient cet intérêt nouveau ? Qu'est-ce qu'un RSE et quelles sont ses fonctionnalités ? A quels besoins répond-il ? Qu'apporte-t-il vraiment ? Quels sont les principaux RSE qui existent ? Comment en choisir un ? Et, finalement, comment les utilisateurs réagissent lors de la première prise en main de cet outil ?

C'est à toutes ces questions que je vais répondre dans mon travail.

2. Etat de l'art

2.1 Le boom des réseaux sociaux

Depuis quelques temps, les réseaux sociaux font partie de la vie de quasiment tout le monde. Pourquoi un tel succès ? C'est ce que je vais essayer de déterminer dans ce chapitre. Tout d'abord, revenons chronologiquement sur les success story majeures.

2.1.1 Réseau social personnel ou grand public

« Les réseaux sociaux personnels ou grand public s'adressent au plus grand nombre et en particulier aux individus. Ils vous permettent de garder le contact avec vos « connaissances » et d'échanger avec elles. » (Poncier 2011, p. 27)

Première révolution, le succès des réseaux sociaux commencent chez les particuliers, des gens comme vous et moi. Jusqu'alors, les différentes innovations technologiques prenaient place dans les entreprises et se démocratisaient petit à petit dans les foyers de tout un chacun. Pourquoi l'engouement pour les réseaux sociaux a-t-il été immédiat ? Pour la simple et bonne raison qu'ils ont facilité la communication entre les gens. Par exemple, le réseau social Facebook lancé en 2004 a conquis des millions d'utilisateurs très rapidement (1 million d'utilisateurs moins d'un an après son lancement, 845 millions d'utilisateurs fin 2011 !) grâce à ses fonctions d'ajout d'amis, de création de groupes, d'organisation d'événements et de publication d'informations. Avant Facebook, si je voulais organiser mon anniversaire, je devais soit écrire des cartons d'invitation et les distribuer, soit téléphoner à chaque invité. Désormais, grâce à la gestion d'événements sur Facebook, j'indique le lieu, la date, sélectionne les invités et l'invitation est envoyée. De plus, de nos jours, les gens sont amenés à voyager de plus en plus. Cela est encouragé par les universités avec des systèmes tels qu'Erasmus, par les entreprises et par les organisations de séjours linguistiques. Un moyen pratique et simple de garder contact avec nos connaissances du bout du monde est bien sûr un réseau social où non seulement on publie fréquemment nos nouvelles mais où on peut également s'enquérir de l'actualité de nos amis. Par exemple, je vais en vacances à Barcelone, je publie cette information sur Facebook et si un de mes amis rencontré au cours d'un voyage précédent y est aussi à cette période, il me l'indiquera et nous pourrons nous voir. Avant ce système, le scénario le plus probable serait que nous ne nous voyions pas, voire même, à plus long terme, que nous nous perdions de vue.

2.1.2 Réseau social professionnel

« Il s'agit des réseaux constitués des personnes physiques en tant que professionnels, et qui échangent sur leur parcours professionnel et les liens qui ont eu lieu lors de ce parcours. » (Garnier, Hervier 2011, p. 59)

Suite au succès du réseau social grand public, un nouveau genre de réseau social voit le jour : le réseau social professionnel. Celui-ci permet à chacun de mettre en avant et de publier son parcours et ses contacts professionnels. L'objectif de ce type de réseau social est d'assurer sa propre publicité, par exemple pour trouver un travail, et de conseiller quelqu'un pour une place de travail. Les entreprises y trouvent également un avantage intéressant, elles peuvent recruter sur ce réseau social soit en publiant des annonces soit en cherchant des profils intéressants. Elles possèdent également une page présentant leur société et ses actualités. Les professionnels peuvent suivre l'actualité des entreprises qui les intéressent. Ce type de réseau social est novateur, car il facilite les échanges professionnels et permet de se sentir plus proche d'une entreprise. Le plus connu et utilisé dans le monde est LinkedIn, lancé en 2003. Un an après son lancement, 100'000 membres forment le réseau LinkedIn ; aujourd'hui, c'est le premier réseau professionnel avec 225 millions de membres.

2.1.3 Réseau social d'entreprise (RSE)

« Le réseau social d'entreprise, ou RSE, se définit comme l'ensemble des individus qui prennent part à une activité d'un business et dont on matérialise dans le numérique les interactions sociales autour de cette activité afin de l'améliorer. » (Garnier, Hervier 2011, p. 60)

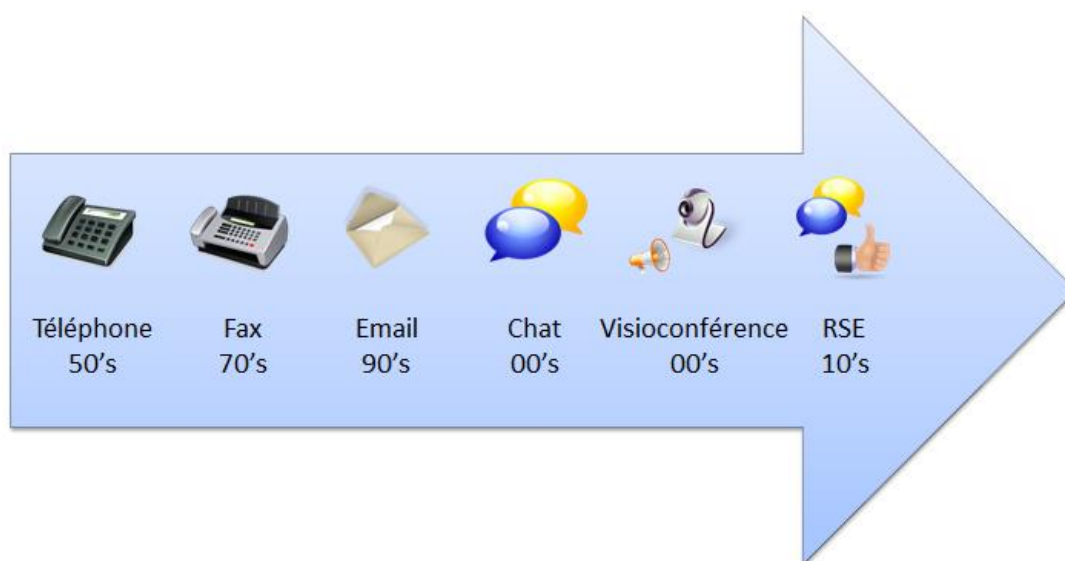
Face au succès indéniable des réseaux sociaux, les entreprises se sont bien entendu interrogées sur les bienfaits qu'un réseau social pourrait leur apporter et cela a donné naissance au réseau social d'entreprise (RSE). Le RSE est la continuité logique du système de communication d'une entreprise. Les compagnies se dirigeaient déjà dans ce sens par l'adoption d'outils du web 2.0¹ tels qu'un intranet permettant aux employés de poster des commentaires ou encore un service de messagerie instantanée. Alors qu'est-ce que le RSE apporte de plus ? Il va encore plus loin dans les relations. Désormais, chaque employé a un profil où il se met en valeur par ses réalisations et compétences. De plus, il peut poster des actualités liées à son travail ou à son domaine professionnel. Cela constitue une nouvelle forme de veille technologique. Par ailleurs, les utilisateurs reçoivent seulement l'actualité qui les intéresse, grâce à un système d'abonnement. Par exemple, les publications de leur service et des dirigeants

¹ « Evolution du web vers plus de simplicité et d'interactivité (permettant à chacun de contribuer, d'échanger et de collaborer sous différentes formes) » (Wikipédia)

de l'entreprise. De cette manière, ils ne sont pas submergés par l'information et sont sûrs de recevoir celle qui est pertinente pour eux. Mais à quoi d'autre cela peut-il servir ? Un RSE peut constituer un véritable atout pour la société. Par exemple, pour retranscrire le PV d'une séance de manière dynamique, pour traiter un dossier client ou encore collaborer à des projets.

2.2 Evolution des technologies de communication

Figure 1 : Moyens de communication en entreprise au fil du temps



Comme le montre le graphique ci-dessus, des révolutions dans la manière de communiquer en entreprise ont déjà eu lieu dans le passé. Dans les années 50, le téléphone a fait son apparition. Aujourd'hui encore, c'est un outil absolument indispensable pour communiquer au sein de l'entreprise et il est difficile de s'imaginer une entreprise fonctionnant sans téléphone. Quarante ans plus tard, l'email s'est développé et, à ce moment-là, les chefs d'équipe étaient réfractaires à promouvoir ce nouvel outil au sein de leur service, car ils le considéraient comme une perte de temps. Ils pensaient que les collaborateurs l'utiliseraient pour écrire à leurs amis et envoyer des photos de leurs enfants plutôt que pour travailler. Or, force est de constater, que l'email est devenu un outil indispensable pour communiquer avec ses collègues, partenaires et clients. Selon moi, le réseau social d'entreprise peut être comparé à ces révolutions tant il est prometteur et pourrait réellement changer la façon de communiquer sur des projets, de démarcher des clients, d'engager de nouveaux collaborateurs, de favoriser l'innovation, etc. Dans la vie privée, par exemple, le nombre d'emails échangés a considérablement baissé. Nous communiquons

désormais plus avec des outils tels que des chats ou des réseaux sociaux. Je suis convaincue que cette tendance s'appliquera également en entreprise. D'ailleurs, certaines entreprises font déjà ce choix et définissent un objectif « zéro email » en encourageant les collaborateurs à utiliser des réseaux sociaux et la messagerie instantanée, comme Atos (entreprise de solutions informatiques) qui a défini cet objectif pour 2014 déjà. Selon moi, la venue d'un RSE ne doit pas forcément remplacer l'email d'entrée de jeu, mais le compléter de la même manière que l'email a cohabité avec le fax.

2.3 Fonctionnalités d'un RSE

Il est intéressant de constater que certaines fonctionnalités présentes dans les RSE existaient isolément et étaient déjà souvent utilisées par les entreprises. C'est le cas par exemple des wikis, du chat, des commentaires et des blogs. Le regroupement de ces moyens et l'ajout de nouvelles fonctionnalités est précisément ce qui rend l'attrait des RSE aussi grand. En effet, un RSE offre une multitude de fonctionnalités attachées à un utilisateur, une discussion, un projet, un groupe ... et c'est là la grande force de cet outil. Un exemple : pour la gestion de projet, tous les projets sont regroupés au sein d'un même outil, le RSE, il est donc facile d'accéder à un projet ou un autre via le moteur de recherche. De plus, toute la documentation du projet peut être stockée sur le RSE.

2.3.1 Flux d'activité, mur

Le flux d'activité est la page d'accueil sur laquelle l'utilisateur arrive en se connectant au RSE. Il affiche toutes les interactions qui ont eu lieu dans le réseau : conversation, statut, document, modification d'un profil, adhésion à une communauté. Le flux d'activité apparaît de manière ante-chronologique, mais parfois aussi par thème.

2.3.2 Wikis

Popularisé par Wikipédia, le wiki permet de travailler à plusieurs sur une page web. Quiconque pouvant accéder au wiki peut modifier le document, c'est donc un bon moyen pour que les contributions des uns complètent celles des autres. Un système de versions permet d'accéder à l'historique et de voir qui a modifié le wiki et à quel moment. Certains wikis surlignent les différences par rapport à la version précédente afin de faciliter le repérage des modifications et de permettre une lecture plus rapide.

2.3.3 Chat

Le chat permet de discuter en temps réel avec un collaborateur. Il permet donc des échanges d'information très rapides et est plus accessible que la messagerie email classique, car il est moins formel. L'utilisateur peut voir qui est en ligne et par conséquent savoir si la personne est disponible pour répondre à son interrogation. Certains chats archivent les conversations, ce qui offre la possibilité de s'y référer facilement et de capitaliser l'information.

2.3.4 Profil

Le profil permet à l'utilisateur de donner des informations sur lui-même, par exemple sa photo, ses expériences et son savoir-faire. C'est aussi un bon moyen de se mettre en avant.

2.3.5 Signet

Le système de signets rend possible l'accès rapide aux informations que l'utilisateur a sélectionnées, sans passer par le moteur de recherche.

2.3.6 Blog, journal

Le blog a eu un succès fulgurant au début des années 2000 et reste encore un moyen très utilisé aujourd'hui par les entreprises. Contrairement à un site vitrine classique, il permet une interaction avec le public par le biais de commentaires sur les articles. Il est donc légitime qu'il ait également sa place dans les réseaux sociaux d'entreprise. Les articles sont affichés de manière ante-chronologique afin d'avoir les plus récents en premier. Un blog peut être relié à plusieurs éléments d'un RSE, par exemple à un utilisateur, un groupe de discussion ou un projet.

2.3.7 Forum

Le but d'un forum est de permettre des discussions ouvertes organisées par thème.

2.3.8 Flux RSS

Les flux RSS externes au réseau social d'entreprise peuvent être intégrés à celui-ci et commentés.

2.3.9 Commentaire

La possibilité de commenter les articles et autres documents est une fonction essentielle. Cela permet de réagir aux contenus du RSE en donnant son avis ou en complétant une information.

2.3.10 Etiquettes, tags

Les étiquettes permettent de classifier le contenu du RSE par thème. Un article peut avoir un ou plusieurs tags. Ceux-ci ne sont pas définis, c'est-à-dire que n'importe quel utilisateur peut créer un nouveau tag. Des sujets populaires apparaissent en fonction du nombre de fois qu'un tag est utilisé.

2.3.11 Notations, rating

La notation des actualités permet aux utilisateurs d'indiquer s'ils ont jugés l'article intéressant et utile. Cela permet un classement des contributions par niveau d'intérêt et cela sert aussi à définir la réputation des auteurs ainsi qu'à valoriser leur travail.

2.3.12 Moteur de recherche

Un système de réseau social produit beaucoup d'informations et il est bien sûr nécessaire d'avoir un moteur de recherche pour retrouver l'information souhaitée.

2.4 Besoins comblés

De prime abord, il n'est pas aisé d'imaginer de quelle manière un réseau social peut être utilisé en entreprise et à quels besoins il répond. Ceci vient probablement de la multitude de fonctionnalités proposées et donc de possibilités.

Tout d'abord, le réseau social d'entreprise utilise une toute nouvelle manière de travailler dans la gestion de projet. Il devient alors une réelle bibliothèque pour le projet en cours, car tous les documents et réflexions y sont stockés.

De plus, il constitue rapidement une véritable encyclopédie des activités fournies par l'entreprise et permet, en cas de difficulté lors d'un projet, de rechercher si la situation s'était déjà produite et de voir quelles solutions avaient été proposées.

Cela permet également de faire de la veille technologique, car les utilisateurs postent des événements qu'ils considèrent intéressant pour l'avenir. C'est aussi un moyen pour les collaborateurs qui ne sont pas dans le service informatique d'attirer leur attention en postant ce qu'ils ont découvert et qui pourrait être génial pour leur travail. Et, de manière plus générale, de casser les silos actuels en facilitant la communication entre les différents services.

Ensuite, l'avantage pour un collaborateur est de pouvoir se valoriser par ses publications et par l'indication de son parcours et de ses compétences. Cela lui permet d'acquérir la reconnaissance de ses collègues et, plus généralement, de son

entreprise. Ceci manque parfois dans les grandes entreprises où on a tendance à se sentir perdu dans la masse et pas forcément reconnu à notre juste valeur.

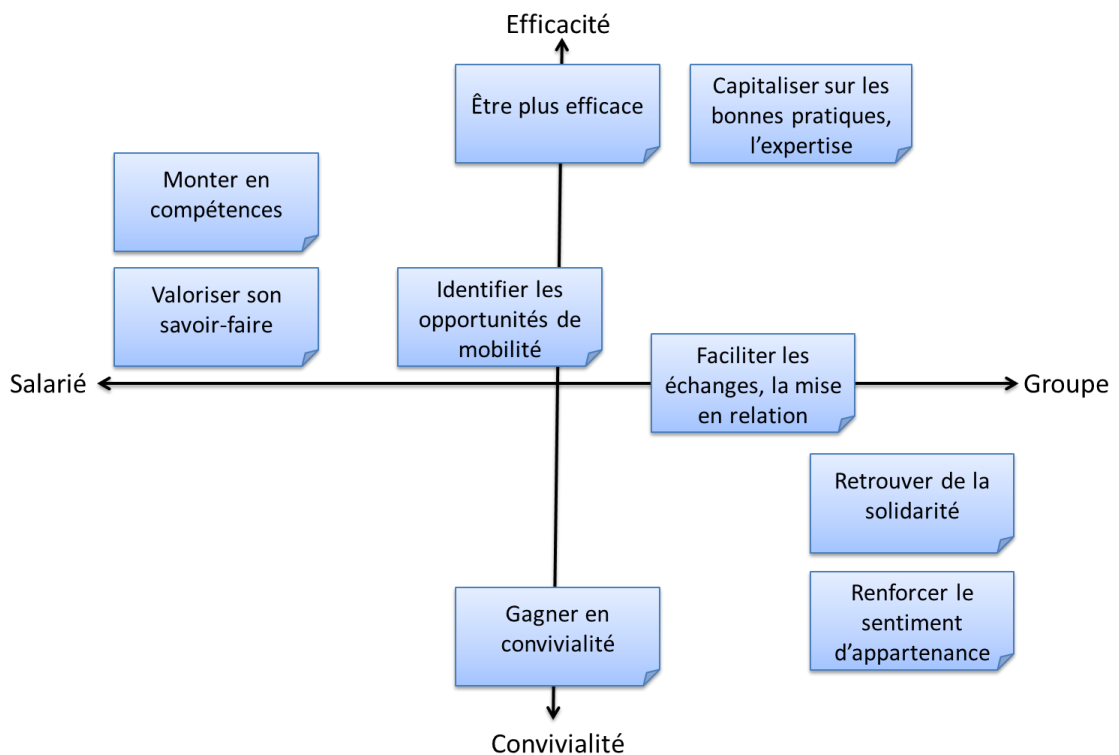
Le réseau social d'entreprise offre aussi une plateforme de communication et d'échanges, notamment grâce à la messagerie instantanée et ceci même si les gens sont séparés géographiquement.

Finalement, il renforce la culture d'entreprise et le sentiment d'appartenance à une communauté. Il permet aussi aux dirigeants de l'entreprise d'être plus proches de leurs employés en postant des actualités visibles par tous.

2.4.1 Success story

Zyrieb Marouf, responsable d'un projet RSE basé sur l'attente des utilisateurs chez Orange (entreprise française de télécommunications), a réalisé une enquête auprès des salariés afin de connaître leur opinion sur les avantages d'un RSE. Ce qui lui a permis de réaliser le graphique suivant :

Figure 2 : Réseaux sociaux, des atouts reconnus par les salariés



(Ziryeb Marouf / L'Harmattan)

Cette figure montre bien les principaux atouts d'un RSE et confirme les besoins que j'ai identifiés ci-dessus. Par exemple, l'augmentation de la facilité à communiquer entre

différents services est confirmée par la facilité des échanges et de la mise en relation identifiée par Ziryeb Marouf.

L'implantation d'un RSE chez Orange est un véritable succès et cela a même changé les objectifs et engagements de l'entreprise. En effet, suite à cette enquête, la convivialité, l'échange de bonnes pratiques et, de manière générale, tous les critères qui vont vers plus de transversalité sont devenus des objectifs managériaux d'Orange. De plus, suite à la création de la communauté « Let it bee » sur le RSE par des passionnés d'apiculture, Orange a pris un engagement sociétal autour des abeilles, espèce menacée.

2.5 Etude de solutions de réseau social d'entreprise

2.5.1 LinkedIn

2.5.1.1 Présentation

Le réseau social LinkedIn est avant tout destiné aux professionnels. Cependant, pendant l'été 2012, son PDG Jeff Weiner a annoncé les premiers détails d'une version beta intégrant de nouvelles fonctionnalités propres au RSE. Cette amélioration est apparue comme l'évolution logique du réseau social. Il s'agit d'un espace restreint au sein du site, réservé aux membres d'une même entreprise. Les membres peuvent ensuite échanger des informations entre eux.

2.5.1.2 Fonctionnalités

La page d'accueil du groupe affiche le flux d'activités, c'est-à-dire les dernières activités.

LinkedIn offre deux types de publication : discussion et sondage. Ceci permet de lancer une actualité qui sera affichée dans le fil d'actualités et pourra être commentée, likée, suivie ou encore signalée en tant que publicité ou offre d'emploi (cette action entraîne le déplacement de la publication dans la rubrique « Publicités » ou « Postes »). Pour cette dernière possibilité, j'ai de la peine à imaginer le cas où un sondage serait signalé en tant qu'offre d'emploi, mais LinkedIn le permet.

Figure 3 : Options liées à un sondage dans un groupe LinkedIn



Lors de la publication d'un commentaire sur un événement, il est possible d'activer l'option « Envoyez-moi un email lors de chaque nouveau commentaire » afin d'être tenu informé de la discussion sans se rendre directement dans le groupe.

La recherche s'effectue par nom ou par mots clés. Elle peut s'effectuer pour chercher un membre, une discussion ou un sondage.

Des statistiques sur le groupe sont disponibles. Cependant, elles sont basiques, à savoir nombre de membres, de discussions, de commentaires, de publicités ou d'offres d'emploi. Les informations qui sont un peu plus intéressantes sont les données démographiques (niveau d'expérience, métier, lieu, secteur). Ceci dit, cela dépend de la taille et de la variété des métiers au sein de l'entreprise.

Une petite interface d'administration permet de gérer le groupe, par exemple d'accepter les demandes d'adhésion au groupe. 20 sous-groupes peuvent être créés à l'intérieur d'un groupe. Cela paraît trop limité pour une grande entreprise.

Le filtrage des membres s'effectue par les adresses email professionnelles, par exemple qui comprennent les domaines etu.hesge.ch.

2.5.1.3 Prix

L'utilisation de LinkedIn en tant que RSE est gratuite.

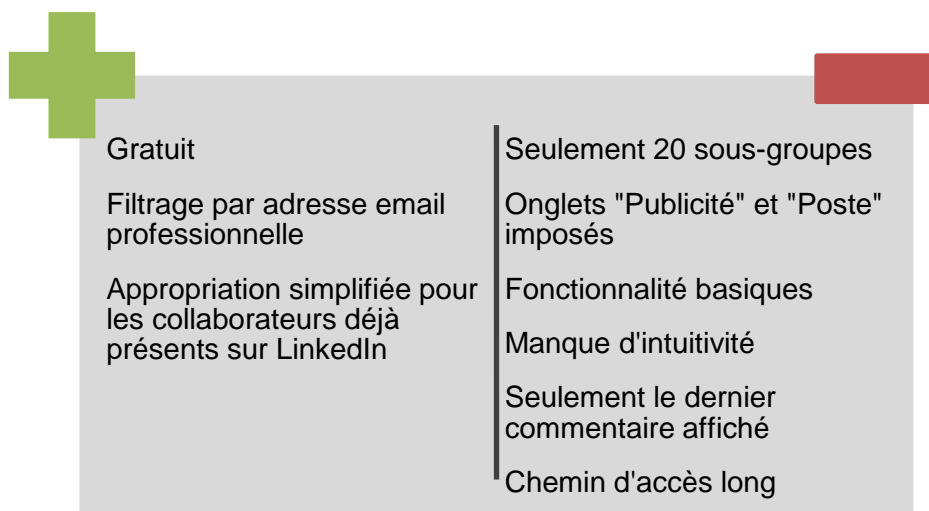
2.5.1.4 Aperçu général

The screenshot shows a LinkedIn group page for 'Travail de bachelor sur les RSE'. The top navigation bar includes the LinkedIn logo, a search bar, and various icons. The group name is prominently displayed at the top. Below the name, there are tabs for 'Discussions', 'Membres', 'Publicités', 'Postes', 'Rechercher', 'Gérer', and 'Plus...'. The main content area features a discussion thread with a post by Julie Gex-Fabry asking 'Quelle fonctionnalité vous plaît le plus ?'. Below this, there is a poll with two options: 'Lancer une discussion' and 'Publier une offre', both showing 0% participation. To the right, a sidebar titled 'Dernières nouvelles' lists recent activity, including Julie Gex-Fabry's participation in a poll and her addition of a comment. At the bottom right, there is a 'Statistiques du groupe' section with a bar chart showing the distribution of roles: Directeur, Manager, and Jeune diplômé.

2.5.1.5 Avis

Je dois avouer que j'ai été tout d'abord surprise de voir que LinkedIn pouvait être considéré comme un réseau social d'entreprise, car je ne savais pas qu'il offrait la possibilité de créer des groupes fermés confidentiels. En revanche, je trouve que les fonctionnalités offertes sont très limitées et ne suffisent pas pour toutes les utilisations. De plus, il est difficile de comprendre à quoi servent certaines possibilités. Par exemple, les onglets « Postes » et « Publicités » qui sont présents d'office dans chaque groupe créé et qui ne peuvent pas être enlevés, sont loin d'être utiles dans la majorité des cas. Pour un groupe de travail, il est difficile d'imaginer à quoi cela peut servir : si le groupe est secret, l'offre d'emploi n'est visible que par les membres du groupe. Quant à la possibilité de créer 20 sous-groupes, cela me paraît très faible. En effet, cela ne permet pas la création d'un groupe « Equipe X » avec tous les projets dont elle s'occupe. Il faut créer un nouveau groupe par projet, ce qui est contraignant et ne permet pas au moteur de recherche de rechercher dans tous les groupes. L'avantage identifié précédemment de pouvoir apprendre des erreurs passées est donc perdu. L'affichage du flux d'activités du groupe comporte également un défaut : seul le dernier commentaire d'une publication est affiché, il faut sélectionner les autres commentaires pour pouvoir les lire. La vue générale des événements est donc moins bonne. Finalement, l'apparence ne fait pas vraiment envie et le chemin pour accéder

au groupe souhaité est long : se connecter sur la page d'accueil / Rubrique *Centres d'intérêt* / Onglet *Groupe* / Sélection du groupe.



Gratuit	Seulement 20 sous-groupes
Filtrage par adresse email professionnelle	Onglets "Publicité" et "Poste" imposés
Appropriation simplifiée pour les collaborateurs déjà présents sur LinkedIn	Fonctionnalités basiques
	Manque d'intuitivité
	Seulement le dernier commentaire affiché
	Chemin d'accès long

2.5.2 Facebook

2.5.2.1 Pourquoi ce n'est pas un RSE ?

Bien que Facebook propose également la possibilité de créer des groupes fermés, il ne peut pas être utilisé en tant que RSE pour deux raisons majeures.

Confidentialité

Premièrement, il est impossible de poster des informations liées à notre entreprise en toute confiance, car Facebook pourrait utiliser ces données, ce n'est donc pas confidentiel.

Vie privée VS vie professionnelle

Deuxièmement, il n'est pas possible de filtrer les membres par rapport à leur adresse email professionnelle comme le propose LinkedIn. Ce qui signifie qu'il n'y a pas de frontière entre l'utilisation de Facebook pour son entreprise et pour sa vie personnelle.

2.5.3 SharePoint

2.5.3.1 Présentation

SharePoint est un produit Microsoft déjà ancien. Au départ, il s'agissait de plusieurs solutions pour le travail collaboratif basé sur des serveurs. Après diverses évolutions, la solution actuelle est présentée comme un RSE. Les possibilités sont étendues mais

semblent complexes à mettre en œuvre. Dans sa dernière version, SharePoint 2013, Microsoft affirme avoir placé l'utilisateur au centre du système, et SharePoint serait désormais clairement orienté vers la collaboration sociale.

2.5.3.2 Fonctionnalités

« SharePoint 2013 a amélioré très nettement ses fonctionnalités purement RSE, intégrant notamment un fil de microblogging très complet, avec possibilité de mentionner et de tagger à la volée. L'outil facilite à l'utilisateur la construction de son réseau et la personnalisation de son fil d'activités, via des suggestions plus présentes et plus pertinentes. Enfin, la partie sociale de SharePoint a été pensée pour l'usage en mobilité, grâce à la sortie d'une application mobile », explique Guillaume Guérin, analyste chez Lecko, cabinet de conseil en organisation et nouvelles technologies.

La quasi-totalité des fonctions recherchées dans un RSE est présente dans SharePoint : gestion de contenu, moteur de recherche, gestion électronique de documents, forums, possibilité de créer des formulaires et des statistiques.

Malgré cela, SharePoint seul semble un peu léger pour rivaliser avec les autres RSE existants et certaines fonctions auxquelles les utilisateurs de réseaux sociaux sont habitués manquent. Par exemple, il n'y pas de flux reprenant les discussions et les contributions sur la page d'accueil d'une communauté et il n'est pas non plus possible de poster des commentaires ou des « j'aime » sur les différentes contributions. Or, ces deux fonctionnalités sont devenues des habitudes pour les utilisateurs, tant elles sont implantées et naturelles dans les réseaux sociaux grand public.

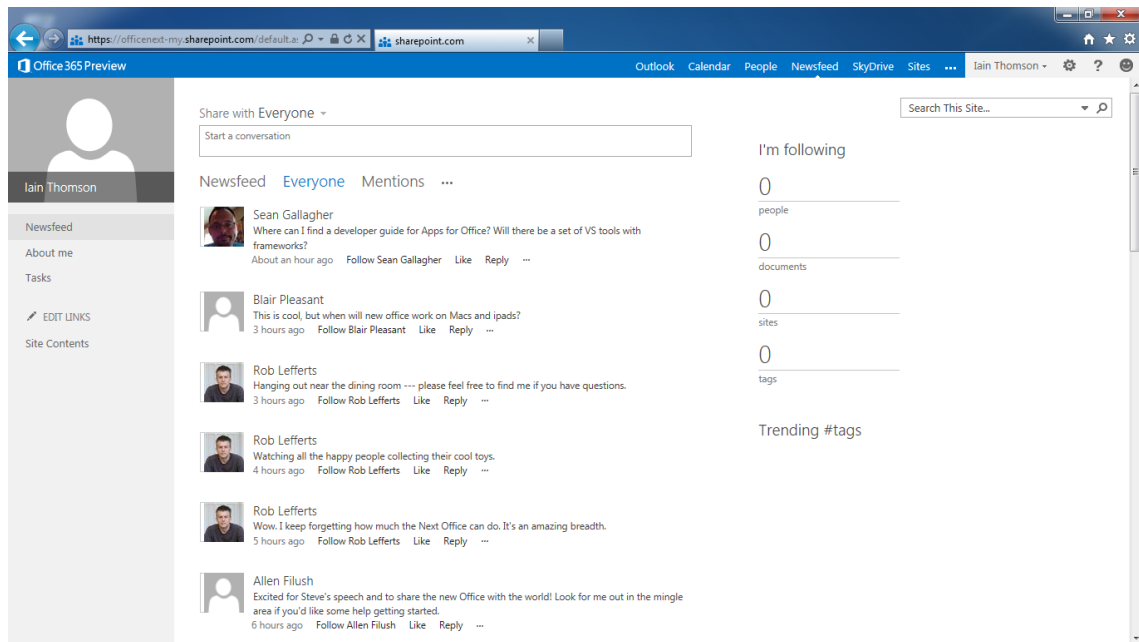
De plus, SharePoint est, par son passé de portail collaboratif, destiné aux collaborateurs IT et il reste difficile à appréhender pour des utilisateurs « lambda ». A mon sens, ce n'est pas un RSE très user-friendly.

En revanche, SharePoint peut être associé à d'autres solutions et dans ce cas-là peut devenir un RSE intéressant. Par exemple, Social Sites de Newsgator apporte du microblogging et du suivi des flux d'activités, SocialFactor de Calinda Software permet de créer des communautés et d'initier des conversations. Yammer propose également une version intégrée à SharePoint.

2.5.3.3 Prix

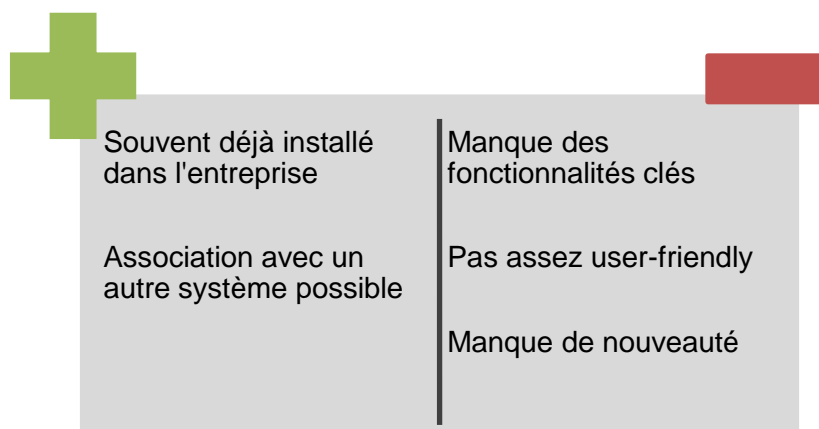
Entre 3CHF et 6.90CHF par utilisateur et par mois.

2.5.3.4 Aperçu général



2.5.3.5 Avis

SharePoint est un très bon outil et ses fonctions sociales sont intéressantes. C'est vraiment dommage qu'il manque quelques fonctionnalités clés. De plus, je pense que, dans les entreprises utilisant déjà ce système, les utilisateurs risquent d'être déçus d'apprendre que leur nouveau RSE est SharePoint, outil qu'ils connaissent déjà dans une version ou une autre. SharePoint n'offre pas l'attrait de la nouveauté et pourrait entraîner un certain manque d'intérêt des utilisateurs. Ce point peut néanmoins être un avantage dans certaines compagnies qui auraient déjà beaucoup investi dans SharePoint.



2.5.4 Social sites (SharePoint avec Newsgator)

2.5.4.1 Présentation

Lorsque SharePoint est associé à des solutions tierces, il s'approche véritablement d'un RSE. C'est le cas de SharePoint avec Newsgator. Newsgator est une solution américaine qui ajoute des fonctions sociales à SharePoint, leur produit s'appelle Social Sites.

2.5.4.2 Fonctionnalités

Concernant la gestion de projet, il y a la possibilité d'organiser les tâches pour avoir une vue d'ensemble sur les prochains livrables. Les tâches sont synchronisées avec Outlook. De plus, les notes de réunions, les courriers électroniques et les documents se retrouvent dans un endroit centralisé. Autre point intéressant, les documents contenus dans SharePoint peuvent être synchronisés sur le bureau avec SkyDrive Pro, ce qui garantit leur accessibilité même hors ligne.

Une grande force de Social Sites est le champ « ask me about » présent dans chaque profil. L'utilisateur entre alors ses domaines de compétences. De cette manière, lorsqu'une discussion contient le hashtag d'un de ses domaines, l'actualité remontera jusqu'à lui. De même, il apparaîtra également dans les résultats d'une recherche d'un autre utilisateur sur ce mot clé. Dès lors, il est plus facile d'identifier les experts et de savoir à qui s'adresser. Un système de recommandation propose à l'utilisateur des personnes ou des documents à suivre.

2.5.4.3 Prix

Suite à mes recherches Internet, je n'ai pas trouvé le prix exact de cette solution pour SharePoint. Un exemple de tarification en 2011: entre 0.70 \$ et 1.20 \$ par mois et par employé, pour une société de 90 utilisateurs. Un prix à ajouter à SharePoint évidemment. Il est également probable que l'acquisition de cette solution implique de passer par un Microsoft Partner (revendeur agréé Microsoft).

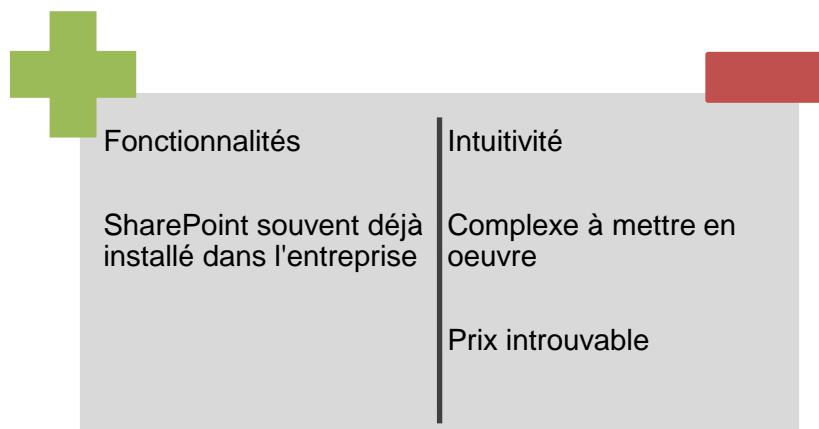
2.5.4.4 Aperçu général

The screenshot displays the NewsGator My Site interface for user Laura Farrelly. The page is divided into several sections:

- Header:** Includes the user's name, a search bar, and navigation links like 'My Home', 'Home', 'My News', and 'My Profile'.
- Left Sidebar:** Contains navigation options such as 'View All Site Content', 'My Profile', 'Details', 'Links', 'Colleagues', 'Memberships', 'Documents', 'Personal Documents', 'Shared Documents', 'Pictures', 'Shared Pictures', 'Lists', 'Discussions', 'Surveys', 'Sites', and 'Recycle Bin'.
- Activity Stream:** The central area showing a post from J.B. Holston with a video thumbnail and a post from Chris McKnight with a link to 'Finalizing the Citil 2.0 2010 Services SoW'. It also shows a post from Josh Larson about a 'Social Network Analysis'.
- Social Profile:** Located on the right, it includes 'Tags to find me', 'Launch Profile Wizard', 'What I Publish' (listing 'NewsGator Daily' and 'Twitter'), 'Recommended Colleagues' (listing Chris Echelmeier and Matthew Banks), and 'Following Me' (listing Jeffrey Segebarth, Diana Breen, Frank Bravo, Jason Valley, and Onno Hektor).

2.5.4.5 Avis

La présentation du réseau social d'entreprise Sharepoint intégrant NewsGator donne vraiment envie. En effet, on peut voir que la plupart des fonctionnalités attendues sont présentes. Notamment, la fonctionnalité très intéressante « Talk me about ». En revanche, je pense qu'un RSE devrait être plus intuitif pour favoriser sa bonne adoption par les utilisateurs.



2.5.5 Yammer

2.5.5.1 Présentation

Cette solution est la plus déployée au monde, avec 200 000 entreprises qui l'utilisent. Yammer a été racheté par Microsoft en juin 2012. A la différence des autres solutions proposées précédemment, Yammer a été conçu d'emblée comme un RSE.

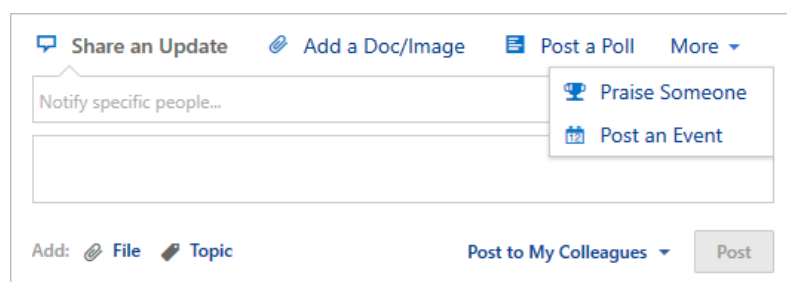
2.5.5.2 Fonctionnalités

Les fonctionnalités de Yammer semblent innombrables, dès le début on a l'impression de tout avoir à disposition.

La prise en main de Yammer semble très facile et intuitive, car la page d'accueil et la disposition des éléments ressemblent très fortement à Facebook, réseau social grand public largement adopté.

Tout d'abord, la création d'actualité est simplissime comme l'illustre l'image ci-dessous. Je peux poster un sujet en notifiant certaines personnes, en l'adressant à tout mon réseau ou seulement à un groupe, en y ajoutant des tags, un fichier. Je peux également poster un sondage, féliciter un collègue d'un succès, poster un événement.

Figure 4 : Nouvelle publication dans Yammer



Dans le profil, on peut indiquer ses domaines d'expertise. Ainsi, lorsqu'un autre membre du RSE recherche par mot clé, il va trouver des publications et également des personnes comme résultat. Il y a aussi la possibilité d'indiquer ses centres d'intérêts, de cette manière, lorsqu'une publication tierce est tagée avec un mot-clé qui figure dans mes centres d'intérêts, j'en serai informée.

Yammer propose une fonction innovante : publier les succès et les échecs. La publication des succès est un facteur de motivation pour les employés, alors que celle des échecs permet d'apprendre des erreurs passées afin de faire mieux la prochaine fois.

La gestion des groupes a été bien pensée. Dès l'inscription dans le réseau, des groupes sont suggérés. La création d'un nouveau groupe est facile, de plus, il est aussi

possible de créer un groupe externe au réseau (appelé sous-réseau), ce qui donne beaucoup de flexibilité. Les groupes sont personnalisables. L'interface d'administration d'un groupe est également très intuitive. On retrouve facilement les fonctions attendues : gestion des paramètres, des utilisateurs et du contenu, statistiques. Il n'y a pas la possibilité de créer des sous-groupes à l'intérieur d'un groupe. En revanche, il y a la possibilité de créer des sous-réseaux, à l'intérieur desquels on peut créer des groupes. Par exemple dans une université, on pourrait créer un sous-réseau pour chaque faculté.

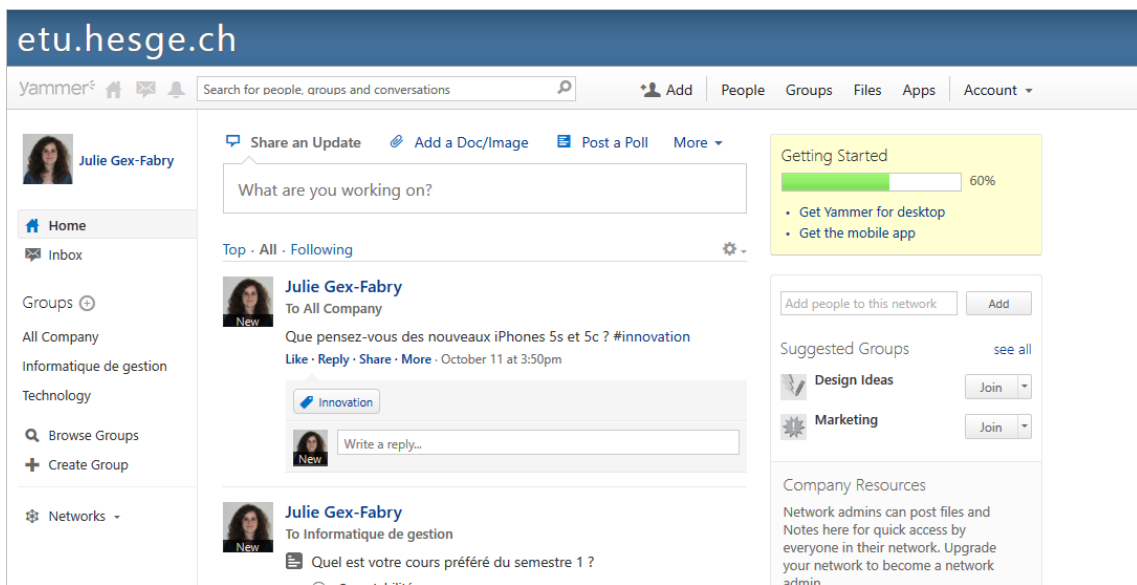
Figure 5 : Création d'un groupe ou d'un sous-réseau dans Yammer

The image displays two screenshots of the Yammer 'Create a New Workspace' interface. The left screenshot shows the 'Internal Group' and 'External Network' options, a 'Group Name' field, 'Group members' section, and 'Who can view content?' options. The right screenshot shows the 'External Network' selection, 'Network Image' field, 'Network Name' field, 'Description' field, and 'Permissions' section.

2.5.5.3 Prix

Yammer propose une version gratuite et trois plans tarifaires. Le premier à 3\$ par utilisateur, le second dès 4\$ qui intègre Yammer à SharePoint et le dernier dès 8\$ avec Office 365.

2.5.5.4 Aperçu général



2.5.5.5 Avis

Yammer est un RSE comme on l'imagine en entendant la première fois le terme « réseau social d'entreprise » : il ressemble à Facebook, il est intuitif, simple à utiliser et l'adoption est immédiate. Cela est certainement dû au fait qu'il a été pensé dès le départ comme un RSE. De plus, une petite application « Yammer Notifier » permet d'être informé de l'activité sans même ouvrir un navigateur internet. Finalement, la version gratuite proposée est déjà très complète et, selon moi, un bon moyen de tester un RSE en entreprise avant de se décider pour un forfait payant.

Utilisation simplissime	Différence entre groupe et sous-réseau pas évidente
Ressemble à Facebook	
Fonctionnalités	
Gratuit en version de base	
Options payantes à prix raisonnable	
	Pas de sous-groupes

2.5.6 BlueKiwi

2.5.6.1 Présentation

BlueKiwi, premier éditeur RSE européen, a vu le jour en France et est le leader des RSE en mode SaaS (logiciel en tant que service). Depuis son intégration au groupe Atos en 2012, BlueKiwi a une portée mondiale.

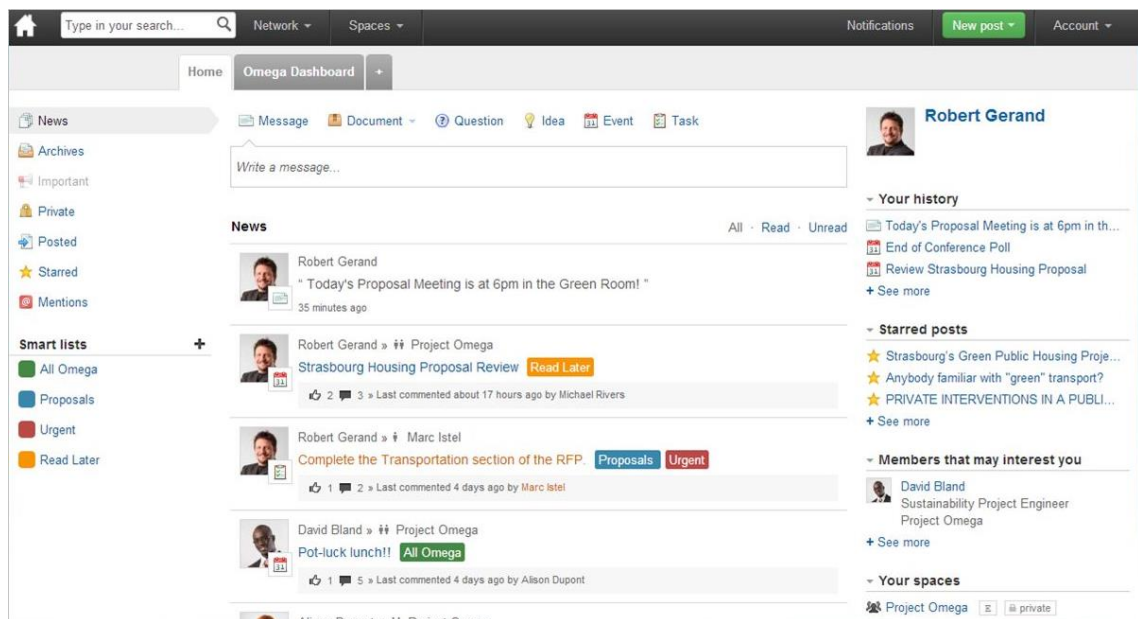
2.5.6.2 Fonctionnalités

On peut retrouver les fonctionnalités habituelles, à savoir : flux d'activité, messages, partage de contenu, zone d'administration et statistiques. Dans BlueKiwi, les groupes sont appelés « espaces de travail ».

2.5.6.3 Prix

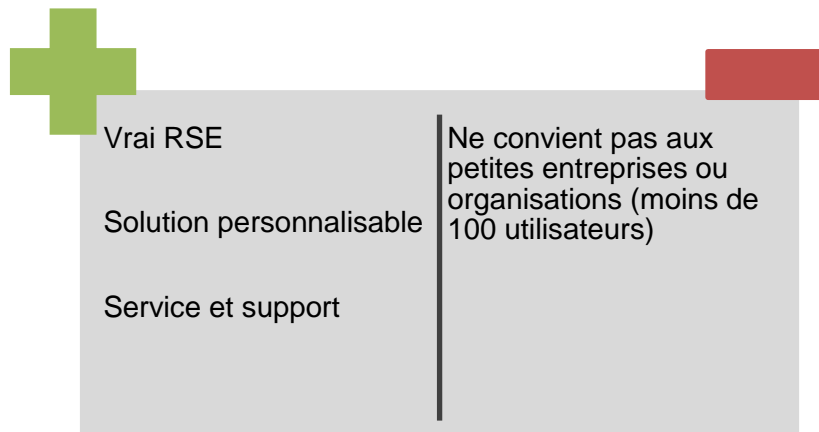
Le coût par utilisateur et par mois varie entre 5€ et 8€ selon les fonctionnalités proposées dans les différentes offres. Cependant les licences BlueKiwi requièrent un minimum de 100 utilisateurs.

2.5.6.4 Aperçu général



2.5.6.5 Avis

BlueKiwi semble être un RSE qui répond à toutes les attentes. Les fonctionnalités présentes sont innombrables et le look est très soigné et plus coloré que les précédents RSE étudiés. Un de leurs points forts semble être la qualité du support et du service. Cependant, il n'offre pas de plan tarifaire pour les petites entreprises (moins de 100 utilisateurs), ce que je trouve un peu dommage. En revanche, il est possible de personnaliser un plan tarifaire et ainsi de choisir uniquement les fonctionnalités souhaitées.



2.5.7 Jive

2.5.7.1 Présentation

Jive est un éditeur américain qui se positionne au départ sur le marché du collaboratif et du partage documentaire, mais il est rapidement devenu un réseau social d'entreprise incontournable.

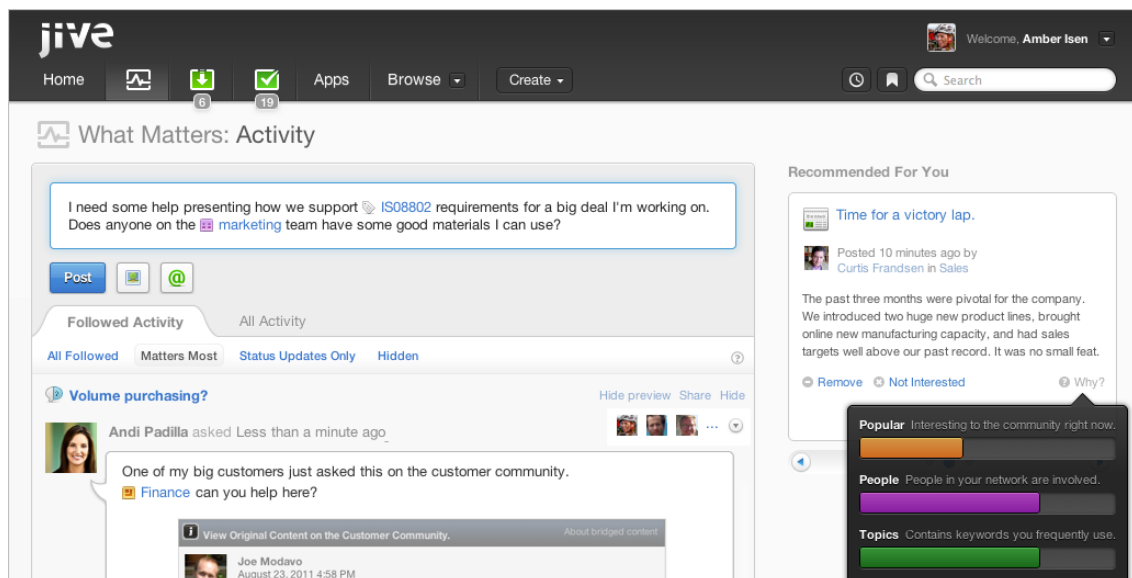
2.5.7.2 Fonctionnalités

Profils, communautés, conversations, recommandations, recherche d'expertise, collecte des idées, fils de discussion, messagerie instantanée.

2.5.7.3 Prix

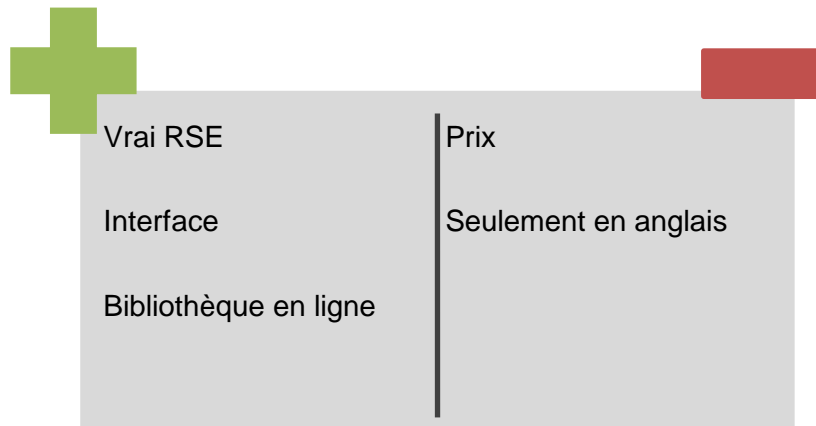
En moyenne, le prix est de 12\$ par utilisateur et par mois. En dessous de 30 utilisateurs, c'est un peu plus élevé, par exemple, 300\$ par mois pour 20 utilisateurs.

2.5.7.4 Aperçu général



2.5.7.5 Avis

Jive suit la lignée de Yammer et de BlueKiwi. Ce RSE semble avoir toutes les fonctionnalités attendues et être intuitif. Un vrai atout de Jive est qu'il est extrêmement bien documenté (<http://www.jivesoftware.com/services-support/customer-support/documentation/>), la bibliothèque en ligne répond à absolument toutes les questions qu'un manager ou un utilisateur pourrait se poser. En revanche, tout est en anglais et rien n'est traduit, ce qui peut être un obstacle.



2.5.8 Tableau comparatif

Tableau 1 : Tableau comparatif des solutions RSE étudiées

Fonctions / RSE	LinkedIn	SharePoint	Social Sites	Yammer	BlueKiwi	Jive
Flux d'activité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Blogs / wikis	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Messagerie instantanée	Non	Seulement avec Office 365	?	Oui	Intégration de solutions tierces	Oui
Import de profils d'annuaires LDAP et Active Directory	Non	Oui	Oui	Version Entreprise uniquement	Oui	Oui
Affichage de la présence	Non	Oui	Oui	Dans la messagerie instantanée	Oui	Oui
Moteur de suggestion de mise en relation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui avec widget et/ou api	Oui
Application mobile native	iPhone, iPad, Android, Windows Phone et	iOS, Windows Phone	iOS, Android, Windows Phone et HTML5	iPhone, iPad, Android, Windows Phone et	iPhone, iPad, Android et BlackBerry	iPhone, iPad, Android

3. Conduite d'un projet RSE

3.1 Présentation du Laboratoire des Technologies de l'Information (LTI)

Le Laboratoire des Technologies et de l'Information (LTI) a été créé en 1996 par la Chancellerie de l'Etat de Genève. Il a vu le jour suite à une importante médiatisation due aux votations sur la traversée de la rade. Il a été rattaché au département d'informatique de gestion de la Haute école de gestion de Genève lors de sa création en 1998. Le LTI a trois domaines :

- Projets, mandats
Recherche de nouveaux projets, contacts avec les clients
- Développement, recherche
Réalisation des mandats et recherche d'optimisation
- Production
Création et mise en ligne de pages et sites web

Il est constitué d'une quinzaine de collaborateurs et s'occupe, entre autres, de la gestion du site officiel de l'Etat de Genève.

3.2 Analyse de la situation existante

Actuellement, le système de classification du LTI est le suivant : les documents sont stockés sur un serveur. La hiérarchie des dossiers est tout d'abord par année, ensuite par client, et finalement par projet. Chaque projet contient au moins les documents importants, c'est-à-dire le devis et la facture. Les informations liées à l'avancement du projet telles que des notes n'y sont pas stockées, car il n'y a pas de fonctions adéquates proposées pour cela sur le serveur.

Chaque collaborateur classe donc les informations liées à un projet comme il le souhaite. Cette façon de faire vient aussi du fait que plusieurs outils ont été testés, sans qu'un se soit réellement démarqué. Par conséquent, chaque collaborateur utilise celui qu'il préfère. Ceci pose évidemment problème, car les collaborateurs qui ne travaillent pas sur un projet spécifique ne peuvent pas connaître son avancement rapidement. Au quotidien, par exemple, cela engendre la situation suivante : lorsqu'un client téléphone pour connaître l'avancement de son dossier et que la personne en

charge est absente, la réponse n'est pas immédiate, car il faut chercher dans les différents supports disponibles. Evidemment, cette situation n'est pas pratique, car elle fait perdre du temps. De plus, elle se produit souvent, car la plupart des employés du LTI travaillent à temps partiel. Il est donc nécessaire de trouver une solution agréable et utilisable par tous.

D'autre part, une séance est organisée une fois par semaine au sein du LTI. Actuellement, une personne écrit le procès-verbal durant la séance et le stocke sur une plateforme. Cette situation ne pose pas de gros problème à priori, si ce n'est que cela fait une plateforme supplémentaire à laquelle se connecter pour accéder aux procès-verbaux et à l'ordre du jour. Elle pourrait donc être optimisée.

3.3 Etude des besoins

3.3.1 Objectifs

Le principal objectif du projet est de proposer un classement systématique des dossiers en cours et des informations liées. Ceci permettra aux collaborateurs du LTI de retrouver facilement les informations demandées par le biais d'une recherche rapide et fructueuse. A terme, la situation idéale est que n'importe quel collaborateur puisse connaître précisément l'avancement des projets.

Comme mentionné plus haut, la situation actuelle est insatisfaisante, car lorsque la personne responsable du projet est absente, il est difficile de retrouver l'information souhaitée. Cette réalisation pratique permettra donc à chaque collaborateur de retrouver rapidement les informations liées à l'avancement d'un projet et ceci même si le responsable du projet est absent.

Il y a également un deuxième objectif qui est l'optimisation des séances. En effet, l'utilisation d'un RSE pourrait permettre de gérer l'ordre du jour et le procès-verbal de manière collective. De plus, la possibilité de commenter l'ordre du jour et de noter son contenu apporte une réelle valeur ajoutée et offre plus d'interactivité.

3.3.2 Besoins

Le LTI a besoin d'un outil permettant de classer les informations à propos d'un projet ou d'un client et de les retrouver de manière simple et efficace.

D'entente avec la responsable du LTI, le nouvel outil doit répondre aux spécifications suivantes :

- Une seule application, éviter la multiplication des outils et les problèmes d'identifiants et de mots de passe qui y sont liés
- Association des documents à un client ou à un projet, offrir une vision d'ensemble d'un projet et de son avancement
- User-friendly, outil simple à utiliser et intuitif
- Synchronisation des événements avec Outlook (notifications, rappels, agenda)
- Historique des versions de documents
- Classement et recherche de l'information
- Accès sécurisé
- Système fluide

3.3.3 Fonctions

Le tableau ci-dessous présente la traduction des besoins en fonctions. Pour chaque besoin, une fonction le comble.

Tableau 2 : Traduction des besoins en fonctions

Besoins	Fonctions
Association des documents à un client ou à un projet	Vue par client / projet Stockage des fichiers
Synchronisation des événements avec Outlook	Notifications envoyées par email et événements planifiés affichés dans le calendrier Outlook
Historique des documents	Gestion automatique des versions
Classement de l'information	Tags, étiquettes
Recherche de l'information	Moteur de recherche
Accès sécurisé	Login et mot de passe

3.3.4 Solutions

Le tableau ci-dessous compare quelques solutions possibles en plus du RSE.

Tableau 3 : Solutions possibles

Fonctions	RSE	Serveur	Wiki	Cloud
Vue par client / projet	X		X	
Stockage des fichiers	X	X		X
Notifications par email et événement synchronisés Outlook	X			
Gestion automatique des versions	X		X	
Tags, étiquettes	X		X	
Moteur de recherche	X	X	X	X
Login et mot de passe	X	X	X	X

Nous pouvons donc constater que la mise en place d'un réseau social d'entreprise est la solution idéale pour répondre aux objectifs, car il regroupe toutes les fonctions déterminées au point précédent. De plus, il s'agit d'un seul outil comme exigé dans les spécifications. Cela évite la combinaison de plusieurs outils et donc la multiplication des identifiants et mots de passe. Cependant, il existe différentes solutions RSE qui n'offrent pas tous les mêmes fonctionnalités. C'est pourquoi, toutes les fonctions mentionnées dans ce tableau ne seront peut-être pas présentes dans le RSE choisi. Le tableau de la page suivante illustre quel RSE possède quelles fonctions.

3.3.4.1 Solutions RSE

Le tableau ci-dessous indique la présence ou l'absence des fonctions nécessaires dans les différents RSE étudiés précédemment.

Tableau 4 : Solutions RSE possibles

Fonctions / RSE	LinkedIn	Share-Point	Social sites	Yammer	BlueKiwi	Jive
Vue par client / projet	X	X	X	X	X	X
Stockage des fichiers	X	X	X	X	X	X
Notifications par email		X	X	X	X	X
Evénements dans Outlook		X	X	X	X ¹	
Gestion automatique des versions		X	X		X ¹	
Hashtags, étiquettes		X	X	X	X	X
Moteur de recherche	X	X	X	X	X	X
Login et mot de passe	X	X	X	X	X	X
Authentification LDAP		X	X	X ²	X	X

Nous pouvons constater que LinkedIn n'est pas adapté à nos besoins, car il n'implémente pas la plupart des fonctions identifiées. En revanche, les autres RSE peuvent répondre à la plupart des besoins et donc convenir.

¹ Disponible avec un module additionnel

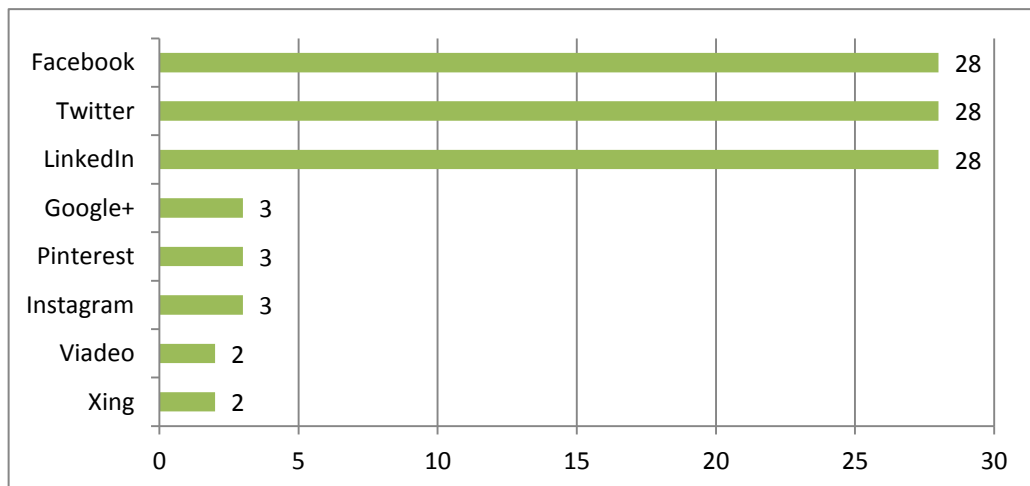
² Disponible gratuitement avec onelogin (<http://app.onelogin.com/connector/yammer-single-sign-on>)

3.4 Relation avec les réseaux sociaux

Avant de procéder à la proposition d'un RSE au sein du LTI, je souhaitais prendre la température des pratiques des collaborateurs en termes de réseaux sociaux. Tout d'abord, je souhaitais connaître leur utilisation des réseaux sociaux à titre personnel ou professionnel, sur Facebook, Twitter et LinkedIn. Ensuite, leur utilisation des outils issus du web 2.0 dans leur travail quotidien. Puis, une évaluation rapide de leur connaissance du RSE. Et, finalement, leur jugement quant aux opportunités créées par un RSE et leur enthousiasme par rapport à l'utilisation de ce nouvel outil dans leur travail. Pour cela, j'ai réalisé une enquête quantitative par questionnaire qui se trouve en annexe 1. Celui-ci a été transmis aux collaborateurs du LTI ainsi qu'aux collaborateurs d'une compagnie d'assurance suisse, afin de pouvoir effectuer une comparaison des pratiques. Les deux échantillons ont été transmis au même nombre de personnes et ont reçu respectivement 15 et 14 réponses.

3.4.1 Utilisation des réseaux sociaux

Tableau 5 : Quels réseaux sociaux connaissez-vous ?

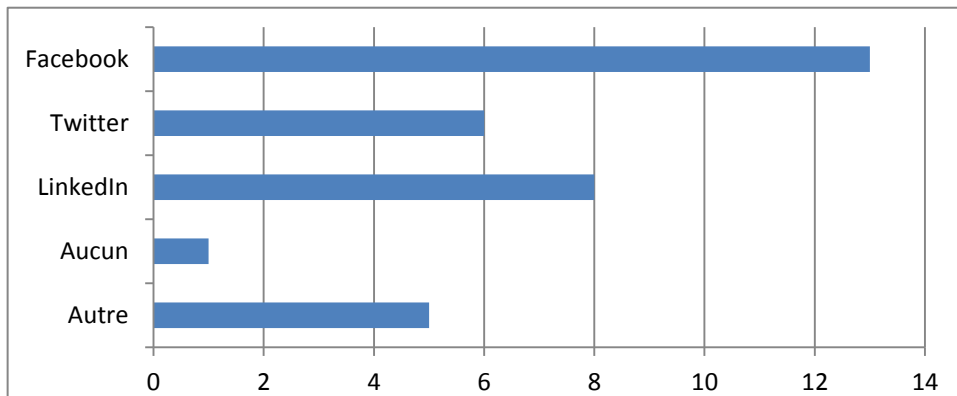


(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses des deux échantillons)

La quasi-totalité des personnes ayant répondu au sondage connaissent Facebook, Twitter et LinkedIn. D'autres réseaux sociaux ont également été ajoutés par les répondants : Google+ (réseau social de Google), Pinterest (site mélangeant le réseautage social et le partage de photos), Instagram (service de partage de photos et de vidéos sur plateformes mobiles), Viadeo et Xing (réseaux sociaux professionnels). Les réseaux suivants ont été mentionnés une fois : Tumblr (plateforme de microblogage, principalement via du reblogage), Badoo (réseau social grand public pour rencontrer de nouvelles personnes), VK (réseau social russe grand public similaire à Facebook) et MSN (portail Microsoft).

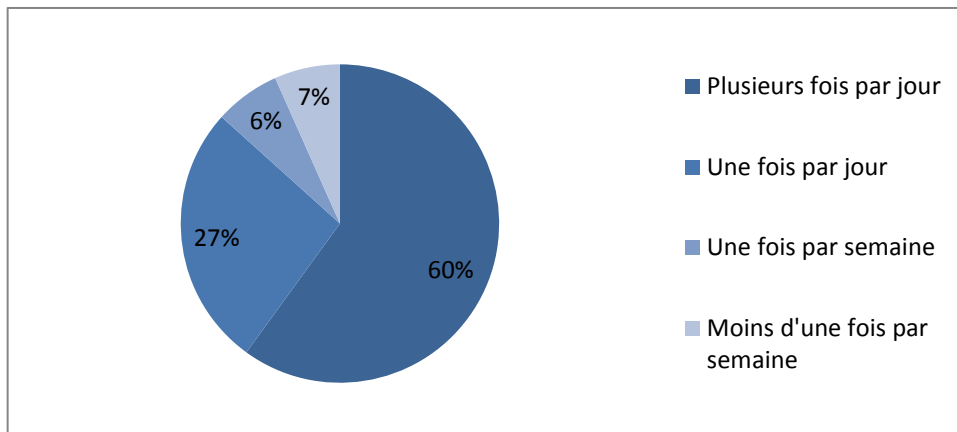
3.4.1.1 A titre personnel

Tableau 6 : Quels réseaux sociaux utilisez-vous à titre personnel ?



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses du LTI)

Tableau 7 : A quelle fréquence ?



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses du LTI)

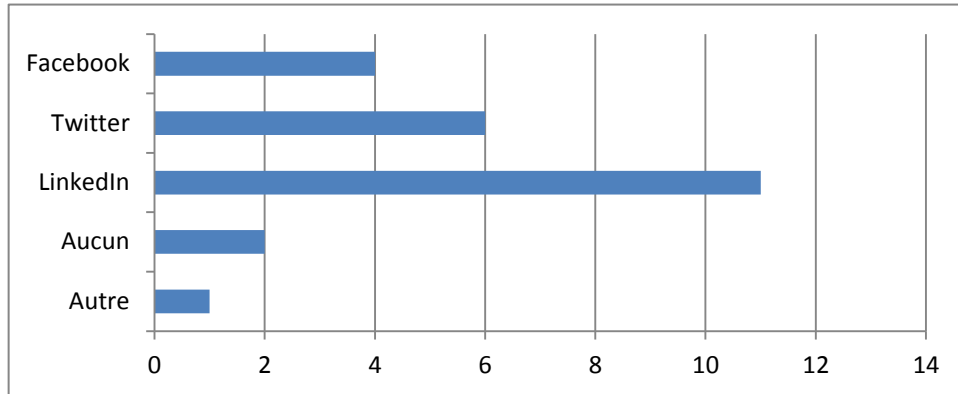
Nous pouvons constater que les réseaux sociaux sont bien adoptés par les collaborateurs du LTI. A l'exception d'une personne, ils utilisent tous un réseau social ou plus à titre personnel, la moyenne étant de deux réseaux sociaux par personne. L'utilisation est active puisque 60% des répondants se connecte plusieurs fois par jour et 27% une fois par jour. Sans surprise, c'est Facebook qui est le plus utilisé. Les autres réseaux sociaux mentionnés sont Google+, Tumblr, Instagram, Pinterest et Viadeo.

Dans la compagnie d'assurance, l'utilisation des réseaux sociaux par les collaborateurs est beaucoup plus faible : la majorité des répondants n'en utilisent aucun (32%). Le réseau le plus utilisé est LinkedIn (26%) suivi de près de Facebook (21%) et finalement de Twitter (11%). Xing et Instagram ont été mentionnés une fois. De plus, la moitié des répondants ne s'y rend qu'une fois par semaine, même si trois adeptes s'y rendent

plusieurs fois par jour. Il est intéressant de noter que si le projet RSE avait lieu dans cette entreprise, ces trois personnes seraient certainement identifiées comme des leaders pour permettre l'adoption d'un RSE.

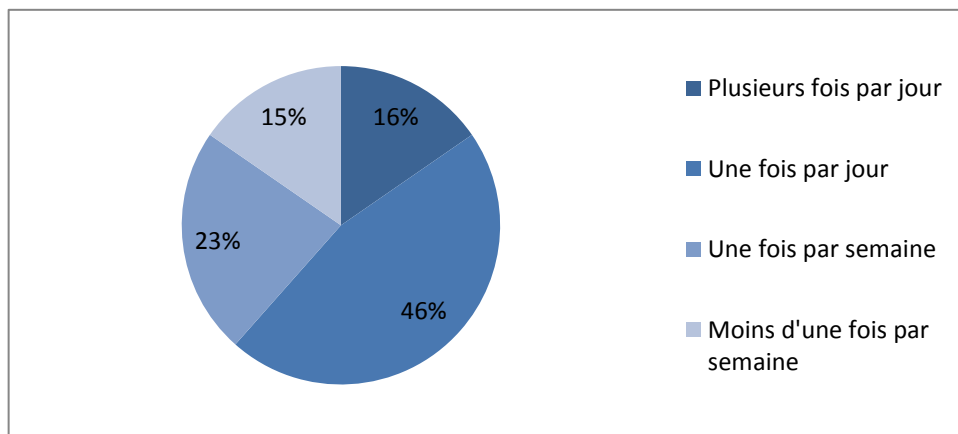
3.4.1.2 A titre professionnel

Tableau 8 : Quels réseaux sociaux utilisez-vous à titre professionnel ?



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses du LTI)

Tableau 9 : A quelle fréquence ?



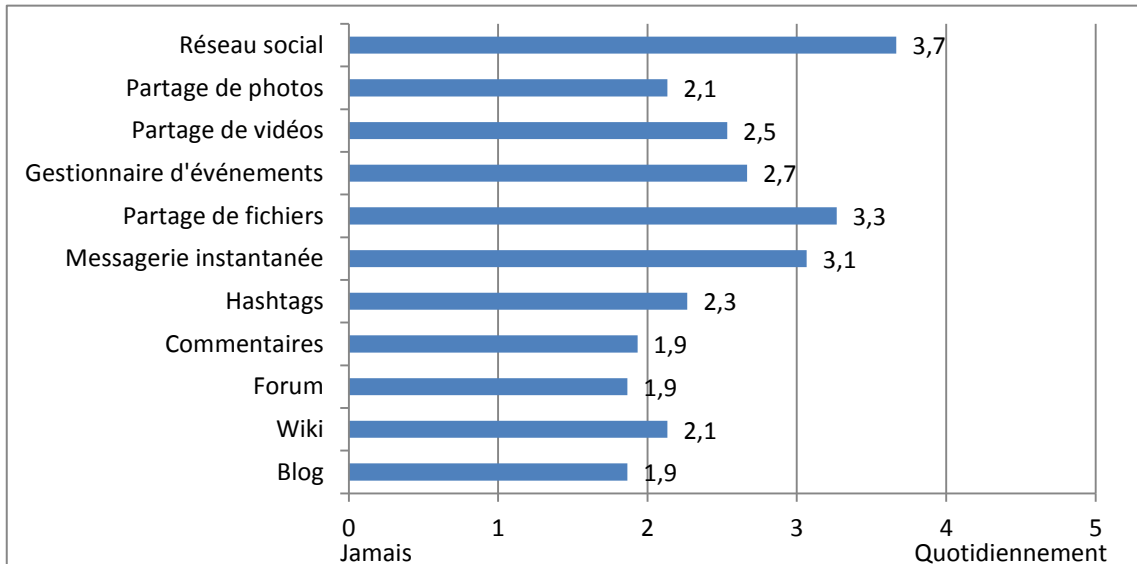
(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses du LTI)

LinkedIn est le réseau social professionnel le plus utilisé aussi bien par les collaborateurs du LTI que par ceux de la compagnie d'assurances. La tendance précédente se confirme pour les deux entreprises : la majorité des collaborateurs de la compagnie d'assurance (64%) n'utilisent pas de réseau social à titre professionnel et, la plupart s'y rend moins d'une fois par semaine. Au contraire, les collaborateurs du LTI utilisent presque tous un réseau social professionnel et s'y rendent au moins une fois par jour. Ceci permet donc de confirmer que les personnes du LTI ont un usage courant des réseaux sociaux et les ont bien adoptés alors que ceux de la compagnie d'assurance les utilisent beaucoup moins.

3.4.2 Emploi des outils 2.0 au travail

Les répondants devaient estimer la fréquence de leur utilisation des outils 2.0 mentionnés dans leur travail de 1 (jamais) à 5 (quotidiennement). Le tableau ci-dessous représente la moyenne des notes attribuées pour chaque outil.

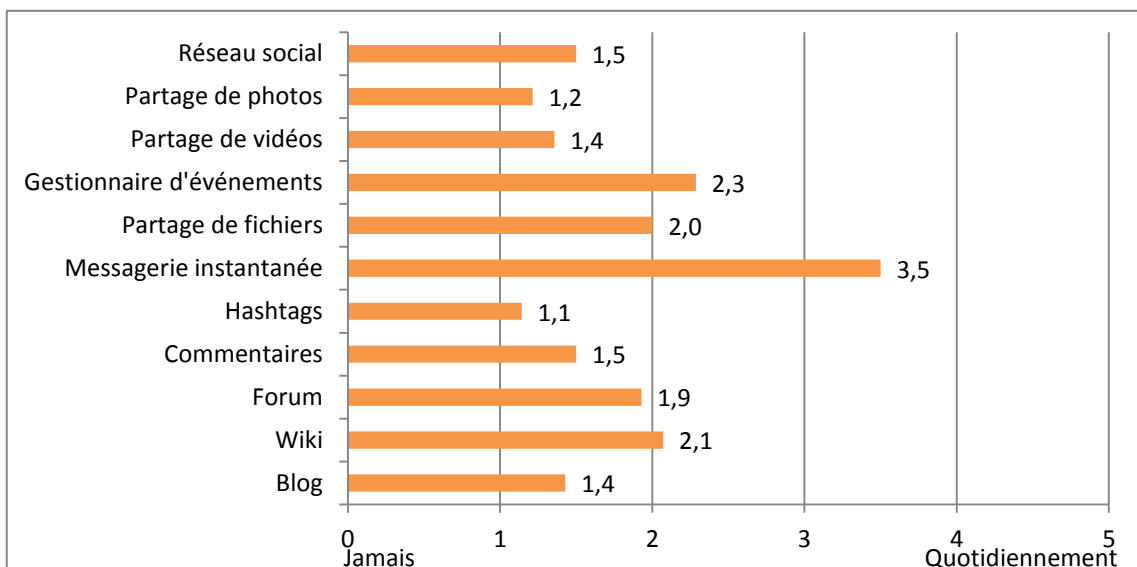
Tableau 10 : Moyenne d'utilisation des outils 2.0 au travail



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses du LTI)

Plus la moyenne est élevée, plus l'outil est utilisé souvent. Nous pouvons donc voir que le réseau social est l'outil le plus utilisé dans le travail quotidien des employés du LTI, suivi du partage de fichiers et de la messagerie instantanée.

Tableau 11 : Moyenne d'utilisation des outils 2.0 au travail

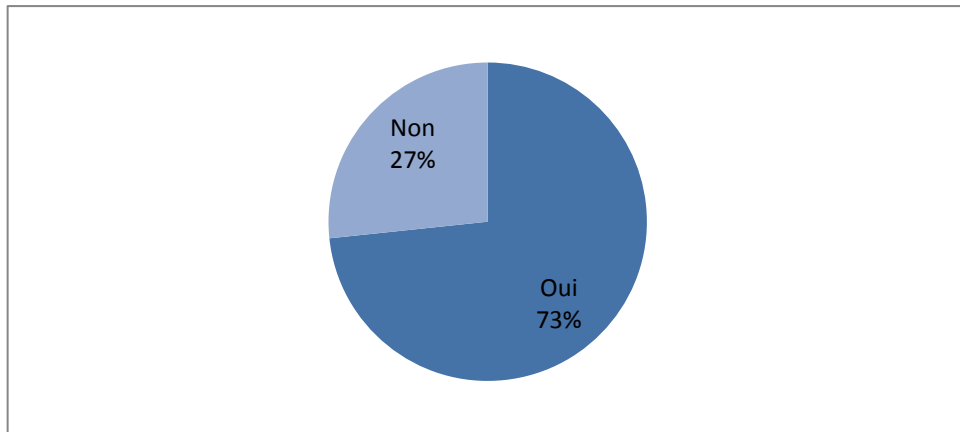


(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses de la compagnie d'assurance)

Dans la compagnie d'assurances, les outils 2.0 sont moins utilisés au travail qu'au LTI. Malgré tout, l'utilisation des divers supports reste correcte. Ceci est un peu surprenant par rapport à l'usage des réseaux sociaux très limité identifié avant. La messagerie instantanée est utilisée quotidiennement par la majorité des répondants, ce qui est impressionnant et démontre que cet outil est très bien adopté par les utilisateurs. En revanche, les autres outils sont dans l'ensemble faiblement adoptés puisqu'ils sont tous en-dessous de la moyenne d'utilisation.

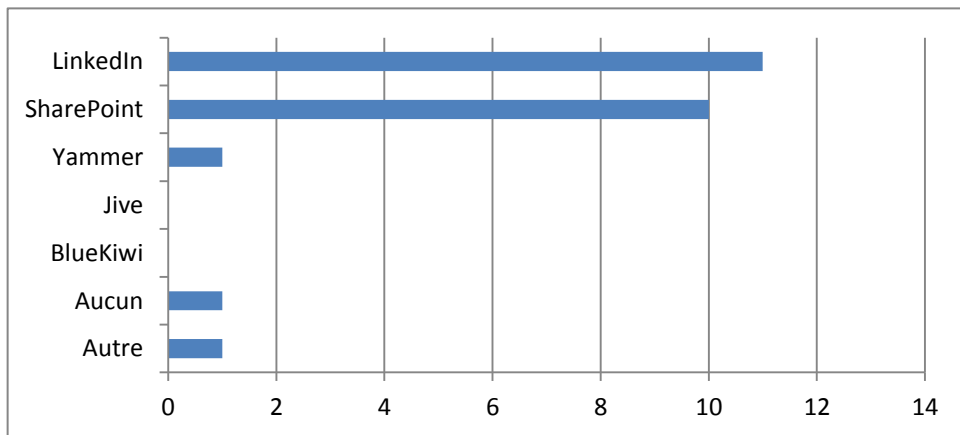
3.4.3 Connaissances d'un RSE

Tableau 12 : Savez-vous ce que sont les réseaux sociaux d'entreprise ?



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses du LTI)

Tableau 13 : Lesquels connaissez-vous ?



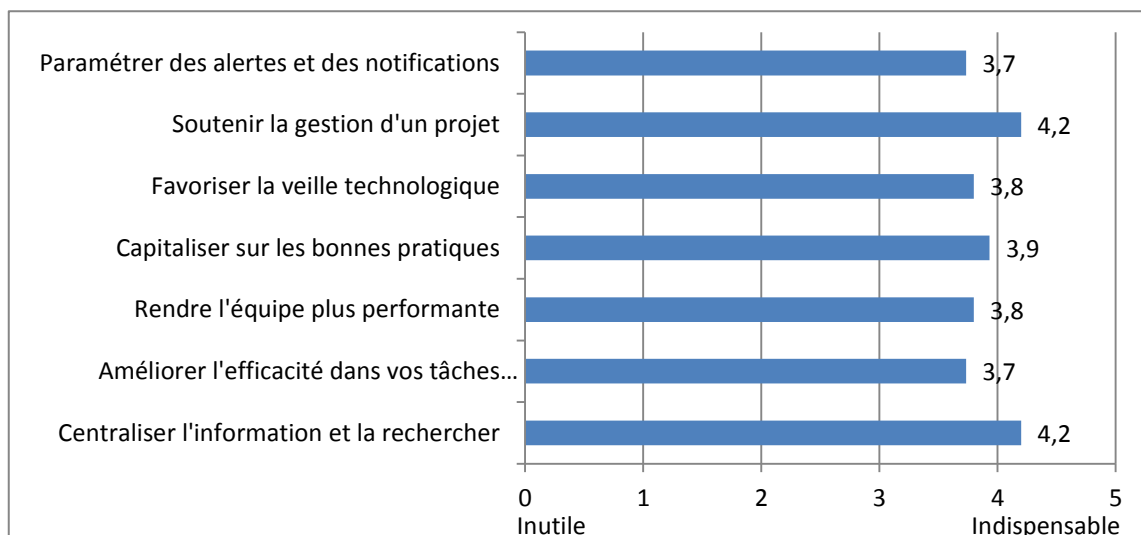
(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses du LTI)

Dans l'ensemble, les personnes interrogées connaissent les RSE puisqu'environ 75% savent ce que c'est. Les deux RSE les plus connus sont de loin LinkedIn et SharePoint.

Dans la compagnie d'assurances, la tendance est très similaire, bien que la proportion de personnes ne sachant pas ce qu'est un RSE est légèrement plus élevée (36% au lieu de 27%). Il est intéressant de constater que SharePoint est méconnu pas la quasi-totalité des participants (84%).

3.4.4 Opportunités créées par un RSE

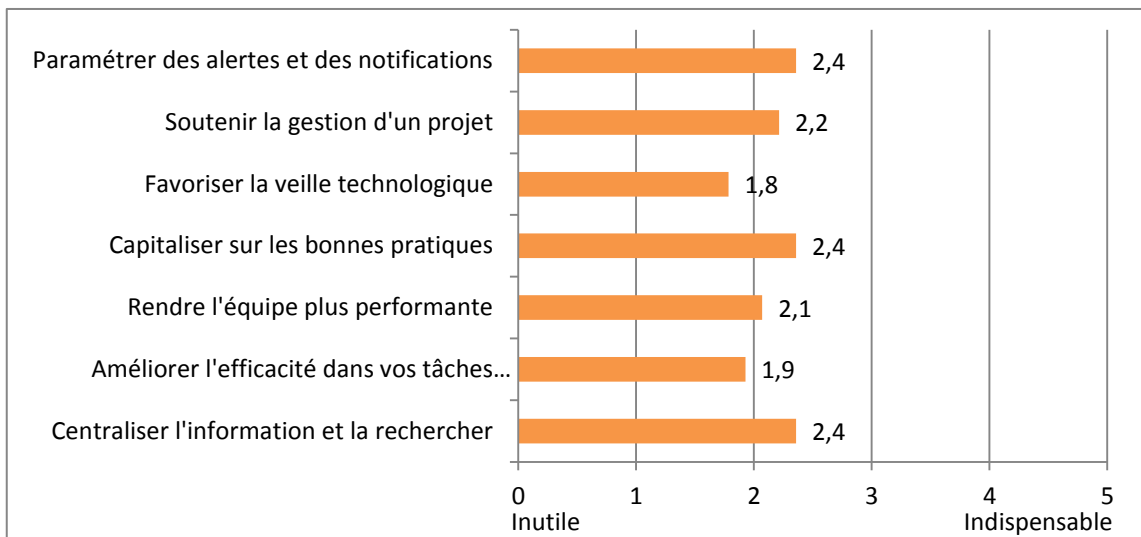
Tableau 14 : Selon vous, l'implantation d'un RSE est utile pour



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses du LTI)

Les collaborateurs du LTI ont jugé l'implantation d'un RSE utile pour tous les éléments suggérés. Deux se démarquent : soutenir la gestion d'un projet et centraliser l'information et la rechercher. Comme identifiés dans l'étude de besoins, c'est principalement pour combler ces deux soucis actuels dans l'organisation que l'implantation d'un RSE est nécessaire. Ces résultats sont donc ceux attendus et démontrent que les personnes pensent qu'un RSE peut contribuer à résoudre les problèmes actuels, ce qui est un signe positif.

Tableau 15 : Selon vous, l'implantation d'un RSE est utile pour



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses de la compagnie d'assurance)

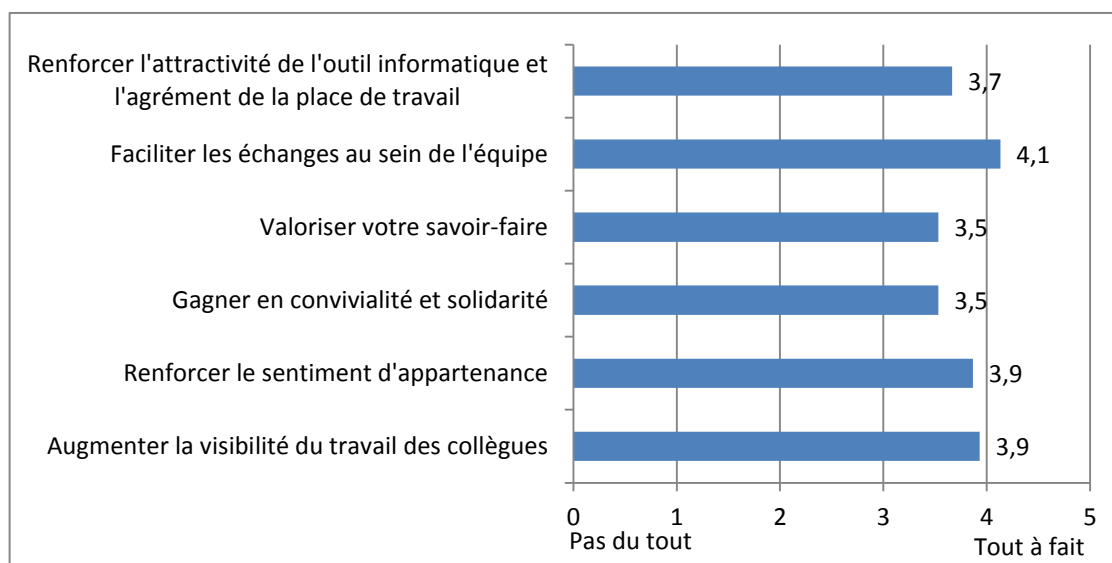
En revanche, les collaborateurs de la compagnie d'assurance reconnaissent nettement moins l'utilité d'un RSE. Aucun élément suggéré n'atteint la moyenne.

Pour cette question, un très net changement d'attitude peut s'observer entre les deux entreprises. Par exemple, aucun collaborateur du LTI n'a jugé que le RSE serait inutile (note de 1) pour une fonctionnalité alors que, dans la compagnie d'assurance, 39 réponses (sur 98 au total) avaient la valeur de 1. A l'inverse, 30 éléments ont été jugés comme indispensable (note de 5) par le LTI contre 1 seulement par la compagnie d'assurances. Cette tendance est illustrée dans la figure ci-contre. Les notes de 5 sont représentées en vert et les notes de 1 en rouge.

Figure 6 : Comparaison des résultats



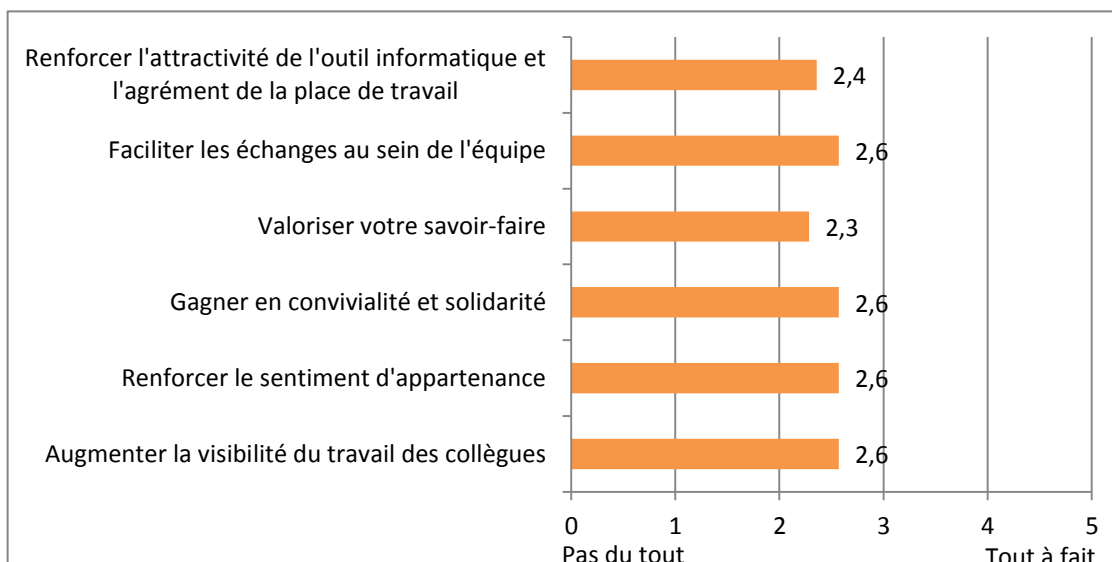
Tableau 16 : Selon vous, l'implantation d'un RSE permet également de



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses du LTI)

Comme pour la question précédente, l'équipe du LTI se montre enjouée par les possibilités offertes par un RSE. Il est estimé qu'un RSE permet particulièrement de faciliter les échanges au sein de l'équipe. Mais toutes les propositions sont jugées amplifiées par un RSE, puisqu'elles ont toutes un très bon score et qu'aucune n'a moins de 3.5.

Tableau 17 : Selon vous, l'implantation d'un RSE permet également de



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses de la compagnie d'assurance)

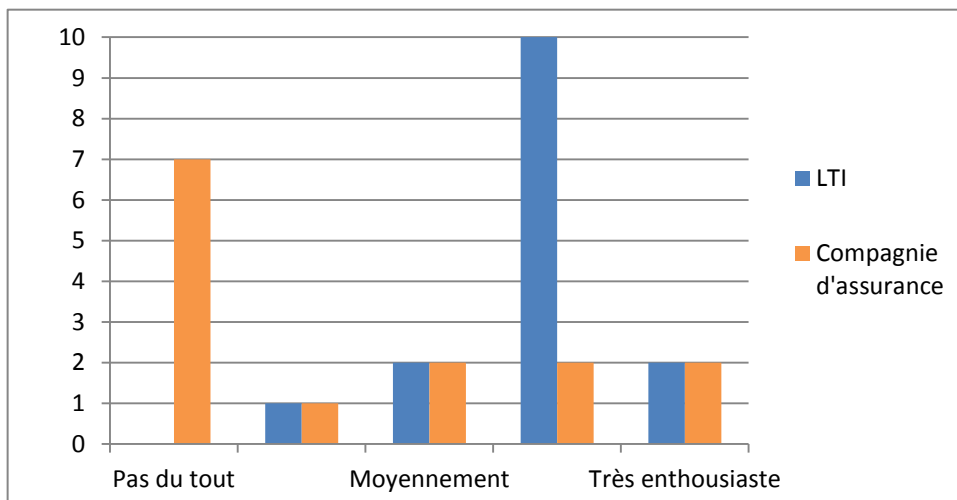
Sur cette question, l'équipe de la compagnie d'assurance a été plus enthousiaste que sur la précédente. En effet, 4 éléments sur 6 atteignent la moyenne de 2,5. Ceci est

presque inespéré, étant donné que 5 répondants (sur 14) ne sont pas du tout d'accord (note de 1) avec toutes les propositions.

3.4.5 Enthousiasme à utiliser ce nouvel outil au travail

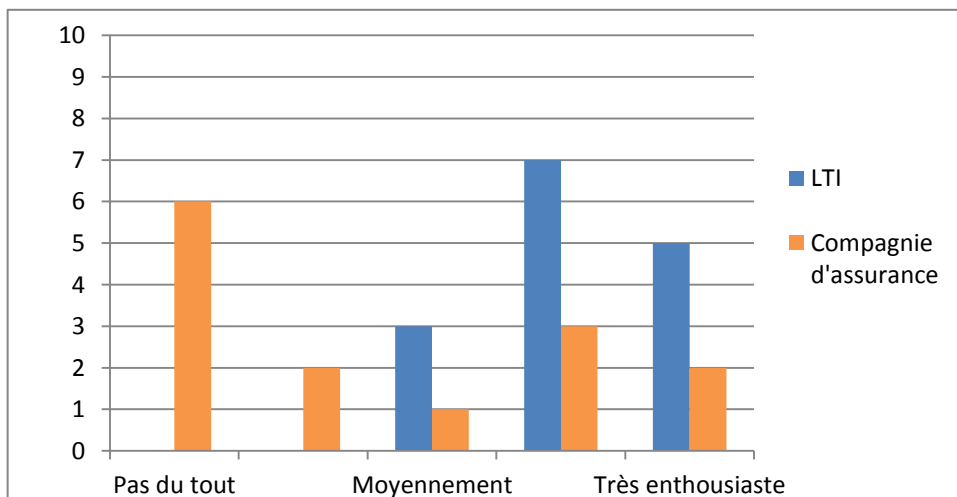
L'objectif de ces deux dernières questions est d'évaluer l'enthousiasme de l'équipe quant à l'implantation d'un RSE en notant de 1 « Pas du tout enthousiaste » à 5 « Très enthousiaste ».

Tableau 18 : Evaluer votre envie d'utiliser un RSE dans votre activité professionnelle



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses des deux échantillons)

Tableau 19 : Evaluer votre envie d'utiliser une plateforme supplémentaire s'il y a une plus-value pour votre travail



(Questionnaire « Votre utilisation des réseaux sociaux », réponses des deux échantillons)

La tendance observée au long de cette analyse est confirmée par ces deux dernières questions. En effet, les collaborateurs du LTI sont beaucoup plus enthousiastes à

utiliser un RSE que les collaborateurs de la compagnie d'assurances. Le tableau 18 montre que la majorité des répondants du LTI ont évalué leur enthousiasme à 4 sur 5 et aucun à 1, ce qui est très encourageant, alors que dans la compagnie d'assurance la majorité des employés n'est pas enthousiaste du tout (note de 1), ceci même s'il y a une plus-value pour leur travail (tableau 19). Notons quand même que quelques personnes ont évalué leur enthousiasme à la hausse dans le cas où il y a une plus-value pour leur travail.

3.4.6 Conclusion

Je suis contente d'avoir mené cette enquête qui m'a permis de voir que les collaborateurs du LTI sont enthousiastes à l'idée d'utiliser un RSE. Ceci s'explique peut-être par le fait que c'est un laboratoire des technologies et, par conséquent, les personnes y travaillant ont un goût pour ce qui est nouveau dans ce domaine. Dans tous les cas, ces résultats sont encourageants pour ma démarche et je n'ai pas, à priori, à m'attendre à des réactions négatives.

Concernant la compagnie d'assurances, je pense qu'il serait plus dur d'implanter un RSE et, surtout, de le faire accepter par les utilisateurs, car les réponses montrent clairement une réticence à ce nouvel outil. Ceci est cohérent avec les résultats des premières questions, qui montrent que la plupart des personnes n'utilisent pas non plus de réseaux sociaux pour leur usage privé.

3.5 Choix du RSE

3.5.1 Critères de sélection

3.5.1.1 Coût

Le coût de la solution est bien sûr un critère important. Pour ce projet, un petit budget peut être débloqué. Il faut donc que la solution n'ait pas un prix élevé.

3.5.1.2 User-friendly

L'équipe ne sera pas formée pour l'utiliser, elle doit donc être intuitive et simple à utiliser.

3.5.1.3 Volume de stockage

Dès qu'il s'agit de stocker des informations, le volume de stockage est évidemment important. La quantité de données engendrée par le LTI n'est pas négligeable et la solution doit donc offrir un volume correct de stockage.

3.5.1.4 Sécurité

Le LTI gère le site web officiel du canton de Genève et par conséquent des informations confidentielles. Il est donc important de s'assurer que la plateforme offre une sécurité suffisante.

3.5.1.5 Disponibilité et accessibilité

Le RSE doit être accessible depuis l'extérieur. En effet, les employés travaillent parfois depuis chez eux et l'accès aux informations est nécessaire pour travailler efficacement. De plus, lorsqu'un collaborateur se rend à un entretien chez un client, il est très intéressant qu'il puisse se connecter avec son ordinateur au RSE et ainsi disposer de tous les documents utiles.

3.5.1.6 Fluidité du système

Le système doit être rapide, il ne doit pas y avoir de latence.

3.5.1.7 Ergonomie

Les fonctions et les informations les plus importantes doivent être à portée de main.

3.5.2 Matrice de préférence

Le but de cette matrice de préférence est de définir le poids des différents critères en fonction de leur importance : plus le poids est élevé plus le critère est important. Pour définir ce poids, il faut choisir, pour toutes les paires possibles, le critère qui prime sur l'autre. Ce choix a été réalisé par Madame Véronique Murbach, responsable du LTI.

Figure 7 : Matrice de préférence

Critères									Poids
1. Coût									0
2. User-friendly	2								5
3. Volume de stockage	2	3							1
4. Sécurité	4	2	4						3
5. Disponibilité/Accessibilité	5	5	5	6					6
6. Fluidité du système	5	6	6	7	2				4
7. Ergonomie	6	5	4	2	7				2

3.5.3 Tableau comparatif

Ce tableau montre l'offre des RSE étudiés concernant chaque critère.

Tableau 20 : Solutions RSE répondant aux critères de sélection

Critères / RSE	LinkedIn	Share-Point	Social Sites	Yammer	BlueKiwi	Jive
Coût	Gratuit	Gratuit*	?	Gratuit - 8\$	5€ - 8€	12\$ - 15\$
User-friendly	Non	Moyen	Oui	Oui	Oui	Oui
Stockage	Serveurs LinkedIn	Serveur ou hébergeur	Serveur ou hébergeur	Cloud	Cloud	Cloud ou hébergé
Sécurité	Moyenne	Haute	Haute	Moyenne	Haute	Haute
Disponibilité et accessibilité	Disponible en permanence Accessible via ordinateur, mobile ou tablette (réseau internet)					
Fluidité du système	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Ergonomie	Moyenne	Moyenne	Moyenne	Haute	Haute	Moyenne (anglais)

* Déjà installé à la HEG

LinkedIn et BlueKiwi figurent dans ce tableau afin de clore l'analyse de ces RSE. Cependant, ils sont éliminés des solutions possibles et ne figurent donc pas dans l'analyse multicritère, car BlueKiwi requiert un minimum de 100 utilisateurs et LinkedIn n'implantent pas la plupart des fonctions nécessaires.

3.5.4 Analyse multicritère

Cette analyse reprend le poids associé à chaque critère et le nombre de points que le critère obtient pour chaque RSE, basé sur le tableau comparatif précédent. Ces deux données sont ensuite multipliées afin d'obtenir la valeur pondérée. Finalement, ces valeurs sont additionnées et c'est sur la base de ce total, que la solution la plus adaptée va ressortir. Le critère du coût n'est pas affiché, car son poids est de zéro.

Tableau 21 : Analyse multicritère

Critères	Poids	SharePoint		Social Sites		Yammer		Jive	
		Points	Val. pond.	Points	Val. pond.	Points	Val. pond.	Points	Val. pond.
User-friendly	5	3	15	4	20	5	25	5	25
Stockage	1	5	5	5	5	5	5	5	5
Sécurité	3	5	15	5	15	3	9	5	15
Disponibilité/Accessibilité	6	5	30	5	30	5	30	5	30
Fluidité du système	4	5	20	5	20	5	20	5	20
Ergonomie	2	3	6	3	6	5	10	3	6
Total			91		96		99		101

Cette analyse nous montre que Social Sites, Yammer et Jive sont des solutions équivalentes, car leur total est très proche.

3.5.5 Solution recommandée : Yammer

Yammer comporte de nombreux points forts, notamment son ergonomie proche de Facebook et sa facilité de prise en main. De plus, son déploiement n'entraîne aucun coût dans un premier temps. Les options payantes, telle que l'intégration Outlook, pourront être adoptées par la suite.

En cette fin d'année 2013, le climat entre les Etats-Unis et les pays européens est tendu, en raison de révélations de mise en écoutes des dirigeants européens par la NSA. C'est pourquoi Yammer, avec les données stockées dans le cloud probablement aux Etats-Unis, ne récolte pas le maximum de points pour le critère Sécurité. D'autres RSE pouvant être hébergés sur des serveurs privés, comme SharePoint, Social Sites ou Jive seraient à privilégier pour un usage comprenant des données sensibles. Le RSE français BlueKiwi pourrait également constituer une alternative. Cependant, pour ma démonstration, je vais utiliser Yammer, car c'est le seul qui propose une version de base gratuite très complète et, par conséquent, il constitue un excellent moyen de démonstration.

3.6 Tests et laboratoires

L'objectif de ces laboratoires humains est d'observer comment l'utilisateur réagit face à la présentation de l'outil que je recommande, Yammer, et comment il se sent dans l'utilisation de celui-ci. Le but de ma démarche est de proposer la solution qui convient le mieux aux utilisateurs, sans rien imposer, afin de remporter l'adhésion des utilisateurs et de favoriser l'adoption du nouveau logiciel. Cette démarche est l'attitude qu'un informaticien doit adopter de nos jours.

Pour réaliser ceci, j'ai mené trois laboratoires : le premier au secrétariat de Monsieur Trabichet, le second durant un cours du module « 611-1 L'entreprise » à des étudiants de première année à temps plein ou de deuxième année à temps partiel et, finalement, durant la séance de veille du LTI.

3.6.1 Au secrétariat de Monsieur Trabichet

Le récit de ce laboratoire se trouve dans l'annexe 2 « Laboratoire au bureau de M. Trabichet ».

Ce premier laboratoire a permis de montrer que tous les utilisateurs ont noté une ressemblance frappante avec Facebook dans la disposition des éléments et dans

l'apparence du site. Par conséquent, l'appropriation de Yammer s'est faite naturellement. Un collaborateur, en testant l'outil, a suggéré une utilisation possible, à savoir la gestion des séances de recherches du LTI.

Une question s'est posée par rapport à la sécurité des données qui sont stockées dans le cloud. Au vu du récent scandale des écoutes, il est donc probable que la NSA ait accès à ces données, ce qui n'est pas envisageable pour stocker des données sensibles.

3.6.2 Dans le cours du module « 611-1 L'entreprise »

Le déroulement de ce laboratoire est raconté dans l'annexe 3 « Laboratoire dans le cours du module 611-1 L'entreprise ». Voici un tableau qui reprend les outils actuels des étudiants pour collaborer.

Tableau 22 : Récapitulatif des outils utilisés dans les trois groupes

No du groupe	Outils pour échanger des fichiers	Outils pour discuter
1	Evernote	Whatsapp
2	Whatsapp	Whatsapp
3	Email, Dropbox, Google Drive, Whatsapp	Whatsapp

Nous pouvons constater que les trois groupes ne collaborent pas entre eux, mais qu'à l'intérieur de chaque groupe, les étudiants sont solidaires. Dans le groupe 1, les étudiants sont déjà bien organisés et utilisent Evernote pour s'échanger les notes de cours. Dans le second groupe, les élèves n'avaient pas encore définis d'outil pour échanger les fichiers et utilisaient temporairement Whatsapp. Finalement, dans le dernier groupe, les étudiants utilisent aléatoirement les outils disponibles.

Lors de ma présentation, aucun étudiant ne semblait connaître les réseaux sociaux d'entreprise. Les 3 groupes étaient très intéressés, ont bien participé et posé de bonnes questions.

Suite à ces présentations, j'ai observé ce qu'il se passait sur Yammer. De la part des étudiants du premier groupe, il n'y a pas eu beaucoup d'activités en dehors de celles

effectuées pendant le cours. Ceci s'explique certainement par le fait qu'ils utilisent déjà un très bon outil. En revanche, les étudiants du deuxième groupe ont créé deux groupes privés sur le RSE. Suite à cela, j'ai contacté les créateurs de ces groupes, Sylvain Muller et Nancy Zappellaz. Les entretiens sont disponibles en annexes 4 et 5. Ils m'ont alors expliqué qu'un groupe était professionnel, c'est-à-dire pour échanger sur les cours, et le deuxième, plus détendu, pour discuter ou organiser des événements. Les étudiants du groupe 2 semblent satisfaits de cet outil ; pour le moment, j'ai eu des retours très positifs. Finalement, le troisième groupe, qui n'avait pas choisi un outil de référence, a également créé un groupe privé dès le lendemain.

3.6.3 A la séance de veille du LTI

La présentation à la séance de veille du LTI est expliquée dans l'annexe 6 « Récit de la séance de veille du LTI ». Elle s'est très bien déroulée, les personnes étaient intéressées et ont bien participé. Le tableau ci-dessous montre les habitudes actuelles des collaborateurs en réseaux sociaux.

Tableau 23 : Réseaux sociaux utilisés par les collaborateurs

Collaborateur	Habitudes en réseaux sociaux
Isaline Renaud	Tous les jours : participation sur Twitter, Facebook, Google+ ; groupes LinkedIn en tant qu'observatrice
Nadine Sharaf	Petit tour d'horizon sur Facebook et Twitter pour la veille
Stéphane Eckert	Facebook pour le privé et LinkedIn toutes les 2 semaines
Michel Guillet	Twitter pour la veille, Facebook pour le privé et LinkedIn pour les groupes en tant qu'observateur
Véronique Murbach	Facebook et Pinterest pour le privé, LinkedIn une fois par mois
Olivier Leclere	Facebook plutôt pour le privé, Google+, LinkedIn et Twitter pour l'informatique
Jean-David Sandoz	Facebook et tumblr pour le privé, LinkedIn une fois par semaine, Twitter pour la veille

Suite à ce laboratoire, je reste persuadée qu'un outil tel que Yammer permet de combler le besoin du LTI : connaître l'avancement d'un projet rapidement, et qu'il permet également de répondre au second besoin, qui concerne les PV des séances du LTI. Cependant, vu qu'il n'est pas envisageable de poster tous les documents clients sur Yammer, il ne peut pas remplacer le processus actuel. Cela constitue donc une plateforme supplémentaire, ce qui ne convient pas aux utilisateurs du LTI. Pour mémoire, 80% des sondés étaient enthousiastes voire très enthousiastes à utiliser une plateforme supplémentaire s'il y a une plus-value dans leur travail. Je pense donc que ce système répond aux besoins, mais qu'il ne sera pas adopté tant qu'il ne remplacera pas un processus existant.

4. Conclusion

L'utilisation des réseaux sociaux d'entreprise explose, ils sont utilisés dans la plupart des grandes entreprises. Cette évolution des technologies de communication réunit des fonctions sociales au sein d'un outil transversal à l'entreprise, c'est-à-dire qu'il permet de casser les silos au sein de l'entreprise et d'augmenter le sentiment d'appartenance. Le RSE peut également favoriser la capitalisation des bonnes pratiques, soutenir la gestion de projet et faciliter la veille technologique. Sur le plan humain, il valorise le parcours et les compétences des collaborateurs, leur permettant d'acquérir la reconnaissance de leurs collègues. Cependant, il faut une bonne raison pour implanter un RSE, c'est-à-dire qu'il doit répondre à un besoin. Il n'est pas suffisant de mettre en place un RSE parce que c'est tendance. Si les utilisateurs n'y voient pas d'intérêt, ils ne l'utiliseront pas.

L'analyse de six RSE m'a permis de découvrir qu'il existe deux catégories : les solutions qui évoluent vers un RSE (LinkedIn, SharePoint) et les solutions conçues d'emblée comme un RSE (Yammer, BlueKiwi, Jive). Les deux sont intéressantes : la première permet à des entreprises utilisant ces systèmes et ayant déjà beaucoup investi de le rendre plus collaboratif et, la seconde, d'avoir un réseau social d'entreprise qui ressemble aux réseaux sociaux grand public, dans l'utilisation desquels la plupart des personnes sont déjà à l'aise.

La problématique du LTI est intéressante, car il y a un réel besoin qui peut être comblé par un RSE. J'ai pu constater en effectuant le choix du RSE qu'il n'est pas aisé de choisir un logiciel plutôt qu'un autre et que des concessions sont indispensables. Par ailleurs, un sondage adressé à deux échantillons d'utilisateurs m'a permis de constater deux tendances opposées : au LTI, les collaborateurs sont à l'aise avec les réseaux sociaux, les outils 2.0 et sont enclins à utiliser un RSE dans leur activité professionnelle ; en revanche, dans la compagnie d'assurance, les réactions étaient plus négatives et l'acceptation d'un tel système paraît plus difficile.

Finalement, les laboratoires humains que j'ai organisés m'ont permis de confirmer que le RSE, en l'occurrence Yammer, est un outil utile et facile à prendre en main. Les étudiants se sont tout de suite sentis à l'aise et deux groupes sur trois l'essaient actuellement dans le cadre scolaire. Les employés du LTI semblent aussi avoir apprécié cet outil, mais regrettent de devoir utiliser un outil supplémentaire. En effet, Yammer ne peut remplacer un processus actuel, par exemple le stockage des fichiers, en raison de ses serveurs Cloud américains.

L'arrivée des réseaux sociaux grand public, tel que Facebook, a bouleversé nos vies, notre manière de communiquer et la façon dont nous nous présentons aux autres.

Cet outil est récent et il faudra encore un peu de temps pour que les utilisateurs se l'approprient et l'utilisent à pleine puissance dans un cadre professionnel.

A l'avenir, les RSE révolutionneront notre manière de communiquer, cela a déjà commencé dans de nombreuses entreprises. Rappelons-nous l'objectif zéro mail en interne de l'entreprise Atos (solutions informatiques).

Pour ma part, je suis persuadée que cette évolution est en marche et qu'elle aura des impacts importants et positifs sur notre façon de collaborer et de travailler.

Bibliographie

Livres

GARNIER, Alain, HERVIER, Guy. *Le réseau social d'entreprise*. Paris : La Voisier, 2011, Management et Informatique. ISBN 9782746229846.

PONCIER, Anthony. *Les réseaux sociaux d'entreprise*. Paris : Diateino, 2011, 101 Questions. ISBN 9782354560423.

RUIZ, Jean-François. *Réussir avec les réseaux sociaux*. Paris : Express Roularta, 2011, Guides Réussite. ISBN 9782843438288.

Chapitres d'un livre

MAROUF, Ziryeb. Les réseaux sociaux numériques en entreprise. In : *Les réseaux sociaux numériques d'entreprise : état des lieux et raisons d'agir*. Paris : L'Harmattan, 2011. ISBN 9782296543027

SIMONOT, Pierre-Yves. Plateformes de réseau social et collaboration interentreprises. In : *Réseaux sociaux interentreprises*. Paris : Economica, 2012. ISBN 9782717865301.

Périodique

GUERRE, Louise [dir. de la rédaction]. Les réseaux sociaux investissent l'entreprise. *Archimag guide pratique*. No 45, 2012.

Travail de recherche

PARNIGONI, Marie. *Analyse de l'organisation des informations*. 2013. 28 p. Projet dans le cadre du module « Nouvelles technologies », filière management des systèmes d'informations. Haute école spécialisée - Suisse Occidentale, 2013.

Sites web

BueKiwi : *Réseau Social Entreprise* [en ligne]. <http://www.bluekiwi-software.com/fr/> (consulté le 25 octobre 2013)

Jive : *Logiciel de collaboration sociale pour les réseaux sociaux d'entreprise* [en ligne]. <http://fr.jivesoftware.com/> (consulté le 25 octobre 2013)

LinkedIn : *Le plus grand réseau professionnel mondial* [en ligne]. <http://www.linkedin.com/> (consulté le 08 octobre 2013)

Microsoft SharePoint : *logiciel de collaboration* [en ligne]. <http://office.microsoft.com/fr-ch/sharepoint/> (consulté le 09 octobre 2013)

NewsGator : *SharePoint 2010 and 2013 Enterprise Social Features with NewsGator* [en ligne]. <http://www.newsgator.com/products-and-solutions/sharepoint> (consulté le 23 octobre 2013)

Yammer : *Collaboration software* [en ligne]. <https://about.yammer.com/> (consulté le 10 octobre 2013)

Pages web, contributions sur un site ou sur un blog

A brief history of LinkedIn. In : *OurStory* [en ligne]. Mis à jour le 17 juillet 2013. <http://ourstory.linkedin.com/> (consulté le 08 octobre 2013)

A quoi sert Yammer ? In : *Presse citron* [en ligne]. Publié le 17 décembre 2012. <http://www.presse-citron.net/a-quoi-sert-yammer> (consulté le 10 octobre 2013)

ARENE Véronique. Newsgator met à jour l'add-on de Social Sites pour SharePoint. In : *Le monde informatique* [en ligne]. Publié le 18 juin 2013. <http://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-newsgator-met-a-jour-l-add-on-de-social-sites-pour-sharepoint-54033.html> (consulté le 23 octobre 2013)

AUDRERIE Jean-Baptiste. Ultimes arguments pour utiliser Yammer (ou autres RSE). In : *Futurs talents* [en ligne]. Publié le 4 mai 2013. <http://furstalents.wordpress.com/2013/05/04/ultimes-arguments-pour-utiliser-yammer-ou-autres-rse/> (consulté le 27 octobre 2013)

BERNARDON Pascal. Pourquoi SHAREPOINT n'est-il pas un bon RSE ? In : *Les temps changent* [en ligne]. Publié le 28 janvier 2013. <http://les-temps-changent.com/pourquoi-sharepoint-nest-il-pas-un-bon-rse/> (consulté le 21 octobre 2013)

CERELOZ Axel. LinkedIn fête ses dix ans. In : *Presse Citron* [en ligne]. Mis en ligne le 6 mai 2013. <http://www.presse-citron.net/linkedin-fete-ses-dix-ans> (consulté le 08 octobre 2013)

CHAMAILLE Evelyne. Urbanisation du SI : Jive Anywhere, ou l'intégration du RSE aux outils bureautiques (SI métier) des utilisateurs. In : *Lecko le blog des consultants* [en ligne]. Publié le 08 octobre 2012. <http://blog.lecko.fr/urbanisation-du-si-jive-anywhere-ou-lintegration-du-rse-aux-outils-bureautiques-si-metier-des-utilisateurs/> (consulté le 25 octobre 2013)

COEFFE Thomas. L'histoire de Facebook de 2003 à 2013. In : *Blog du Modérateur* [en ligne]. Publié le 22 février 2013. <http://www.blogdumoderateur.com/histoire-facebook-2003-2013/> (consulté le 20 septembre 2013)

DIETRICH Chuck. Sept avantages d'un réseau social d'entreprise. In : *Journal du net* [en ligne]. Publié le 08 janvier 2013. <http://www.journaldunet.com/solutions/expert/53126/sept-avantages-d-un-reseau-social-d-entreprise.shtml> (consulté le 25 septembre 2013)

Du blog au micro-blog. In : *Bibliothèque Centre Pompidou* [en ligne]. Mis à jour le 24 janvier 2013. http://www.bpi.fr/fr/les_dossiers/culture_numerique/le_micro_blogging_twitter_et_tumblr/blog_au_micro_blog.html (consulté le 22 septembre 2013)

ELYAN Jean. Atos réitère son objectif d'entreprise « zéro email » à l'horizon 2014. In : *Le monde informatique* [en ligne]. Publié le 08 décembre 2011. <http://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-atos-reitere-son-objectif-d-entreprise--zero-e-mail--a-l-horizon-2014-46973.html> (consulté le 25 septembre 2013)

FILIPPONE Dominique. SharePoint comme réseau social d'entreprise : une fausse bonne idée ? In : *Journal du net* [en ligne]. Publié le 11 juin 2013. <http://www.journaldunet.com/solutions/reseau-social-d-entreprise/sharepoint-2013-avec-yammer.shtml> (consulté le 09 octobre 2013)

FILIPPONE Dominique. Les 10 meilleures solutions pour lancer son réseau social d'entreprise. In : *Journal du net* [en ligne]. Publié le 28 février 2011. <http://www.journaldunet.com/solutions/intranet-extranet/reseau-social-entreprise-rse-10-solutions/> (consulté le 13 octobre 2013)

FILIPPONE Dominique. BlueKiwi sort l'artillerie lourde face à Yammer. In : *Journal du net* [en ligne]. Publié le 07 novembre 2012.

<http://www.journaldunet.com/solutions/reseau-social-d-entreprise/reseau-social-d-entreprise-bluekiwi-zen-1112.shtml> (consulté le 25 octobre 2013)

FILIPPONE Dominique. Comparatif des solutions de réseau social d'entreprise. In : *Journal du net* [en ligne]. Publié le 27 mars 2012. <http://www.journaldunet.com/solutions/reseau-social-d-entreprise/solutions-pour-creer-un-reseau-social-d-entreprise/> (consulté le 25 octobre 2013)

FILIPPONE Dominique. Yammer : un réseau social d'entreprise entre Twitter et Facebook. In : *Journal du net* [en ligne]. Publié le 19 mars 2012. <http://www.journaldunet.com/solutions/reseau-social-d-entreprise/yammer-reseau-social-d-entreprise.shtml> (consulté le 10 octobre 2013)

JUNG Marie. Compatible SharePoint 2013, Newsgator se rapproche d'Outlook. In : *01Business* [en ligne]. Publié le 14 février 2013. <http://pro.01net.com/editorial/586717/compatible-sharepoint-2013-newsgator-se-rapproche-d-outlook/> (consulté le 23 octobre 2013)

LinkedIn va lancer son réseau social d'entreprise. In : *Journal du net* [en ligne]. Publié le 19 juin 2012. <http://www.journaldunet.com/solutions/reseau-social-d-entreprise/rse-de-linkedin-0612.shtml> (consulté le 08 octobre 2013)

Microsoft and Newsgator Alliance. In : *Microsoft* [en ligne]. Modifié le 15 août 2013. <http://www.microsoft.com/enterprise/partners/newsgator.aspx#fbid=gVV0MtjcAaO> (consulté le 23 octobre 2013).

Newsgator Social Sites + Sharepoint. In : *Lecko* [en ligne]. Modifié le 23 octobre 2013. <http://referentiel.lecko.fr/newsgator/> (consulté le 23 octobre 2013)

PONTIROLI Thomas. BueKiwi Zen : le RSE d'Atos pour en finir avec les e-mails. In : *Clubic pro* [en ligne]. Publié le 09 novembre 2012. <http://pro.clubic.com/it-business/actualite-520827-atos-reseau-social-entreprise-bluekiwi-zen.html> (consulté le 25 octobre 2013)

RAULT Fabrice. Une version RSE de LinkedIn actuellement en phase de test. In : *human smart* [en ligne]. Publié le 13 juillet 2012. <http://www.humansmart.fr/une-version-rse-de-linkedin-actuellement-en-phase-de-test/> (consulté le 08 octobre 2013)

ROUSSEL Sébastien. La fabuleuse histoire de Facebook. In : *Aussitôt* [en ligne]. Mis à jour le 19 juin 2013. <http://www.aussitot.fr/facebook/la-fabuleuse-histoire-facebook.html> (consulté le 20 septembre 2013)

SAVINA Eric. Yammer, le réseau social d'entreprise. In : *SAAS* [en ligne]. Publié le 25 janvier 2012. <http://www.saas-app.fr/allcat/projet/yammer-reseau-social-entreprise/> (consulté le 10 octobre 2013)

SEGUIN Julien. Les RSE autour de Microsoft SharePoint. In : *Orange Business Services* [en ligne]. Publié le 04 février 2013. <http://www.orange-business.com/fr/blogs/usages-dentreprise/series/les-rse-autour-de-microsoft-sharepoint> (consulté le 09 octobre 2013)

Serait-ce la fin de l'email ? In : *Demain le mail* [en ligne]. Publié le 12 juillet 2010. <http://www.demainlemail.com/2010/07/serait-ce-la-fin-de-lemail/> (consulté le 25 septembre 2013)

SharePoint et Réseaux Sociaux d'Entreprise. In : *Expertime* [en ligne]. Mis à jour le 7 novembre 2013. <http://www.expertime.com/solutions/rse.aspx> (consulté le 09 octobre 2013)

SUPER Claude. SharePoint 2013 Elle n'est pas riche ma communauté ? In : *Le blog de Claude Super* [en ligne]. Publié le 16 octobre 2013.

<http://claudesuper.com/2013/10/16/sharepoint-2013-elle-nest-pas-riche-ma-communaute/> (consulté le 21 octobre 2013)

VALAT Julien. Les réseaux sociaux d'entreprise... en 10 points. In : *Vitamin E* [en ligne]. Publié le 11 mars 2013. <http://vitamin-e.laclinique.biz/fr/blog/reseaux-sociaux/les-reseaux-sociaux-dentreprises-en-10-points> (consulté le 25 septembre 2013)

Conférences

BARBOSA, Jonathan, Consultant SharePoint pour Orange Business Services, CARPENTIER, Olivier, Consultant SharePoint pour Microsoft Services, MARTAYAN, Damien, Chef de service chez Renault. *SharePoint : Déploiement d'un projet de Réseau Social d'Entreprise*. Paris : tech days, 2012. Vidéo en ligne, 1h10. <http://www.microsoft.com/france/mstechdays/programmes/parcours.aspx?SessionID=a90deb7e-4491-4d61-9fb5-f2abd83696cf#&fbid=Yn49a37Nm3P>

DHALIWAL, Rav, Principal Customer Success Manager for Yammer. *Driving Business Value from Enterprise Social Networks*. Genève : Perspectives, 2013. Vidéo en ligne, 44min. <http://mediasite.lm-ag.de/mediasite/Play/953343197d074c3db59e081a76f24c011d>

GREENWOOD, Alex, Technology Advisor for Swisscom SA. *La collaboration sociale – La voie vers une collaboration sans limites*. Genève : Perspectives, 2013. Vidéo en ligne, 32min. <http://mediasite.lm-ag.de/mediasite/Play/c2bf37c2672b4647b6169eef69cdb84d1d>

LORIDO, Jérôme, Mobile Technologies Specialist for blue-infinity. *The User-Centric Enterprise*. Genève : Perspectives, 2013. Vidéo en ligne, 22min. <http://mediasite.lm-ag.de/mediasite/Play/794ed226ce21432d95ad330eba49f9a11d>

QURESHI, Alan, Delivery Manage for Cambridge Technology Partners. *Transforming your Business Processes through Business Social Networking*. Genève : Perspectives, 2013. Vidéo en ligne, 22min. <http://mediasite.lm-ag.de/mediasite/Play/f7a18eec64374005940d2c80522e284a1d>

RIDOUX, Laurent, Chief Technologist for HP France. THEVENIN, Philippe, Regional Chief HP France. *Disruptive trends are changing the workplace*. Genève : Perspectives, 2013. Vidéo en ligne, 1h01. <http://mediasite.lm-ag.de/mediasite/Play/9551fc701de1453c98634f8d9d95bf941d>

Annexe 1 : Questionnaire

Votre utilisation des réseaux sociaux

*Obligatoire

Quels réseaux sociaux connaissez-vous ? *

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Autre :

Quels réseaux sociaux utilisez-vous à titre personnel ? *

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Aucun
- Autre :

A quelle fréquence ?

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Une fois par semaine
- Moins d'une fois par semaine

Quels réseaux sociaux utilisez-vous à titre professionnel ? *

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Aucun
- Autre :

A quelle fréquence ?

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Une fois par semaine
- Moins d'une fois par semaine

Quels outils web 2.0 utilisez-vous le plus dans votre travail quotidien ?

Notez les éléments suivants de 1 à 5

Blog *

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Wiki *

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Forum *

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Commentaires *

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Hashtags *

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Messagerie instantanée *

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Partage de fichiers *

P.ex. Dropbox, SkyDrive, Google Drive

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Gestionnaire d'événements *

Par exemple Doodle

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Partage de vidéos *

Par exemple YouTube, Vimeo

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Partage de photos *

Par exemple Instagram, flickr

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Réseau social *

Par exemple Facebook

1 2 3 4 5

Jamais Quotidiennement

Autre

Précisez et notez de 1 à 5

Réseaux sociaux d'entreprise

"Le réseau social d'entreprise, ou RSE, se définit comme l'ensemble des individus qui prennent part à une activité d'un business et dont on matérialise dans le numérique les interactions sociales autour de cette activité afin de l'améliorer."

Savez-vous ce que sont les réseaux sociaux d'entreprise ? *

- Oui
 Non

Lesquels connaissez-vous ? *

- LinkedIn
 SharePoint
 Yammer
 Jive
 BlueKiwi
 Aucun

Autre :

Selon vous, l'implantation d'un RSE est utile pour :

Notez les propositions suivantes de 1 à 5

Centraliser l'information et la rechercher *

1 2 3 4 5

Pas du tout utile Indispensable

Améliorer l'efficacité dans vos tâches personnelles *

1 2 3 4 5

Pas du tout utile Indispensable

Rendre l'équipe plus performante *

1 2 3 4 5

Pas du tout utile Indispensable

Capitaliser sur les bonnes pratiques *

1 2 3 4 5

Pas du tout utile Indispensable

Favoriser la veille technologique *

1 2 3 4 5

Pas du tout utile Indispensable

Soutenir la gestion d'un projet *

1 2 3 4 5

Pas du tout utile Indispensable

Paramétrer des alertes et des notifications *

1 2 3 4 5

Pas du tout utile Indispensable

Autre

Précisez

Selon vous, l'implantation d'un RSE permet également de :

Augmenter la visibilité du travail des collègues *

1 2 3 4 5

Pas du tout d'accord Tout à fait d'accord

Renforcer le sentiment d'appartenance *

1 2 3 4 5

Pas du tout d'accord Tout à fait d'accord

Gagner en convivialité et solidarité *

1 2 3 4 5

Pas du tout d'accord Tout à fait d'accord

Valoriser votre savoir-faire *

1 2 3 4 5

Pas du tout d'accord Tout à fait d'accord

Faciliter les échanges au sein de l'équipe *

1 2 3 4 5

Pas du tout d'accord Tout à fait d'accord

Renforcer l'attractivité de l'outil informatique et l'agrément de la place de travail *

1 2 3 4 5

Pas du tout d'accord Tout à fait d'accord

Autre

Précisez

Le RSE et vous

Evaluez votre envie d'utiliser un RSE dans le cadre de votre activité professionnelle *

1 2 3 4 5

Pas du tout enthousiaste Très enthousiaste

Evaluez votre envie d'utiliser une plateforme supplémentaire s'il y a une plus-value pour votre travail *

1 2 3 4 5

Pas du tout enthousiaste Très enthousiaste

Envoyer

N'envoyez jamais de mots de passe via l'outil Formulaires Google.

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Fourni par

 Google Drive

[Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Clauses additionnelles](#)

Annexe 2 : Laboratoire au bureau de M. Trabichet

Le Professeur Trabichet, Madame Tuba Sarikaya, secrétaire de la filière informatique de gestion, et Monsieur Jean-David Sandoz, assistant du Professeur Trabichet, ont accepté de faire leurs premiers pas sur Yammer devant moi.

Au premier coup d'œil, la réaction a été bonne et, unanimement, la ressemblance avec Facebook a été relevée, dans un sens positif.

La première question du Professeur Trabichet a été de savoir où sont stockées les données. Celles-ci sont stockées sur le cloud, et au vu du climat actuel avec les américains, ceci pose problème dans le cas d'une réelle implantation de cet outil. Sinon, sa réaction était très positive et il sentait que ça pouvait marcher et être adopté.

Monsieur Sandoz a bien réussi à prendre en main l'outil, de manière autonome. Il a trouvé la gestion de fichiers très intéressante et il a senti que cet outil pourrait être utile pour les séances de recherches du LTI (séance qui a lieu toutes les deux semaines et dont le but est de parler d'actualités).

Madame Sarikaya a eu besoin de plus de temps pour la prise en main. Tout d'abord, l'image de profil ne chargeait pas. Ensuite, plusieurs questions par rapport à comment ajouter des personnes, les trouver et comment utiliser le moteur de recherche ont été posées. Elle n'utilise plus Facebook depuis un an, ce qui peut expliquer une prise en main légèrement plus difficile, bien que très intuitive malgré tout.

Annexe 3 : Laboratoire dans le cours du module « 611-1 L'entreprise »

Ce cours est donné par le Professeur Trabichet aux étudiants de première année. Il a donc été jugé intéressant que j'intervienne afin de présenter mon travail. Tout d'abord, j'ai expliqué ce qu'est mon travail de fin d'études et ce qu'est un RSE. Ensuite, je leur ai demandé s'ils travaillent ensemble et quels outils ils utilisent. Finalement, j'ai présenté le RSE Yammer et les ai laissé découvrir l'outil avant de leur faire une démonstration des possibilités qu'ils n'avaient pas vues.

Durant ma présentation, le Professeur Trabichet a ajouté les notions théoriques suivantes :

- Qu'est-ce que la veille technologique ?

Durant ma présentation, j'explique qu'un RSE favorise la veille technologique. Aucun étudiant ne réagit. Monsieur Trabichet demande alors si un étudiant sait ce que cela signifie. Ce n'était pas le cas dans les trois groupes. Suite à une recherche sur Wikipédia, un étudiant lit la définition et le professeur ajoute que cela fait partie de l'ADN d'un informaticien. Ce terme « veille technologique » apparaît souvent dans les bonnes offres d'emploi, car il est nécessaire, dans notre domaine, de s'informer continuellement des nouveautés qui apparaissent. Par exemple, la prochaine nouveauté en téléphonie mobile est l'écran de portable incurvé. Dans un groupe sur trois, les étudiants en avaient entendu parler.

- Génération ranking

Notre génération est habituée à noter des éléments de notre quotidien : restaurants, hôtels, cours à l'école, etc. Ce comportement s'observe également en milieu professionnel. Les nouveaux collaborateurs n'hésitent pas à donner leur avis et à remettre en cause le management actuel.

- Recherche d'un travail : le fantasme des petites annonces

De nos jours, la présence sur Internet est très importante et permet même de décrocher des jobs. En effet, il est de plus en plus rare d'obtenir un travail en répondant à une offre d'emploi. La plupart du temps, les personnes sont démarchées en fonction de leur réseau ou de leurs connaissances. Laisser des traces sur Internet est donc un bon moyen d'attirer l'attention.

Groupe 1

Lors de la première présentation, les étudiants étaient attentifs et intéressés. Aujourd'hui, ils utilisent Evernote pour partager des notes entre eux et Whatsapp pour discuter. Evernote est très utilisé par les étudiants de ce groupe et il semble donc difficile qu'ils changent de méthode. En revanche, ils étaient très intéressés durant la présentation de Yammer et ont posé des questions, anticipant même certaines informations que je m'apprêtais à dire. Durant le test de Yammer, ils se sont tous inscrits sans difficulté et ont intégré des groupes. La fonction de messagerie instantanée a tout de suite été adoptée et a créé la bonne humeur. Je leur ai également présenté la fonction de partage de fichiers et de prises de notes (directement sur Yammer et à plusieurs) qui peuvent leur être utiles dans leur cursus. Nous avons terminé avec un débat « RSE versus Evernote ». Il a été jugé que Yammer est plus complet, car il offre plus de fonctionnalités, par exemple le partage de fichiers, mais qu'Evernote reste malgré tout un excellent outil pour partager ses notes de cours. Les étudiants partagent leurs notes pour comparer et ne rien louper de ce qu'a dit le professeur. Durant la discussion, il est apparu que ce genre d'outils doit être utilisé par tout le monde pour qu'il apporte une plus-value, d'autre part, une application mobile s'avère indispensable pour pouvoir accéder aux documents partout (ce que proposent Evernote et Yammer).

Groupe 2

Dans le second groupe, les étudiants étaient très silencieux durant ma présentation et semblaient captivés. Aucun étudiant n'avait expérimenté un réseau social au sein d'une entreprise, mais une élève avait utilisé un intranet « social ». Actuellement, ils utilisent Whatsapp pour communiquer entre eux et prennent en photo les notes pour se les envoyer. Ils sont en train de réfléchir à utiliser un outil cloud pour faciliter le partage des fichiers. Une aubaine pour ma démonstration ! En effet, Yammer utilise le cloud et est un outil qui pourrait parfaitement répondre à leur besoin. Lors de la démonstration de Yammer, une étudiante s'était déjà inscrite, car elle avait reçu une invitation du groupe précédent. La découverte de l'outil s'est très bien passée, les étudiants étaient enthousiastes et ont tout de suite adhéré à des groupes et commencer à chatter. A la fin de la séance, je leur ai demandé s'ils étaient intéressés à utiliser cet outil durant leur cursus et leur réponse fut positive. Quelques heures plus tard, deux groupes privés d'une quinzaine de membres étaient créés.

Groupe 3

Le troisième groupe se compose d'étudiants de deuxième année à temps partiel. Comme pour les groupes précédents, aucun étudiant ne savait ce qu'est un réseau social d'entreprise. Un étudiant a demandé s'il n'y avait pas un risque que cet outil soit utilisé pour avoir des discussions privées qui sortent du cadre professionnel. J'ai répondu qu'à mon avis non, car lors de la mise en place d'un RSE, une charte d'utilisation est créée qui est, en général, la même que celle pour l'usage de l'email. De plus, ce qu'un utilisateur publie sur le réseau est visible par tout le monde, y compris ses responsables. Monsieur Trabichet a ajouté qu'au travail, il ne devrait pas y avoir assez de temps libre pour des occupations non professionnelles. Finalement, j'ai également mentionné que les entreprises avaient les mêmes craintes lors de l'introduction de l'email, aujourd'hui nous savons qu'elles étaient infondées. Enfin, beaucoup d'entreprises utilisent déjà un système de messagerie instantanée.

Les étudiants de ce groupe sont solidaires, mais ne collaborent pas systématiquement. Lorsque c'est le cas, ils échangent des documents par email, Dropbox, Google Drive ou Whatsapp. Ils utilisent donc un peu tout, mais n'ont pas un outil de référence. Lors du test de Yammer, ils ont estimé que c'est un mélange de Twitter et Facebook, que tout est rassemblé au même endroit, ils souhaitent l'essayer pour leurs études et ont créé un groupe privé.

Annexe 4 : Interview de Sylvain Muller

Sylvain Muller fait partie du groupe 2 à qui j'ai fait la présentation et qui n'avait donc pas d'outil, hors Whatsapp, pour travailler. Cet entretien s'est déroulé le 6 novembre.

Julie Gex-Fabry : D'où vient l'initiative de créer le groupe ? Quel est le but du groupe ? Est-il utilisé ?

Sylvain Muller : *J'ai créé le groupe « IG Style » pendant ta présentation pour tester et découvrir les fonctions. Cela tombait à pic, car dans le groupe avec qui je travaille, nous cherchions une solution pour partager nos fichiers. J'ai invité toutes les personnes qui faisaient déjà partie de notre groupe Whatsapp. Ensuite, on a commencé à rigoler sur le groupe. Le lendemain, Nancy a proposé de faire deux groupes : un professionnel et sérieux pour échanger nos fichiers et l'autre, le mien, plus social pour discuter, organiser des sorties, etc. C'est dur à dire lequel des deux va le plus souvent être utilisé, peut-être quand même celui de Nancy.*

JGF : Es-tu satisfait de ce système ?

SM : *Ce système est mieux que Whatsapp, car sur Whatsapp on faisait les deux en même temps, échange de fichiers sérieux et discussions de tout et de rien. Donc, quand il fallait lire 200 messages, c'était difficile de savoir lesquels étaient importants. On utilise surtout Yammer pour le partage de documents. Pour l'instant, on est contents, mais à voir dans le temps si notre satisfaction reste la même.*

JGF : Yammer répond-il à tes attentes ?

SM : *Au niveau professionnel, les fonctions essentielles sont là, comme le partage des documents. Cela répond à nos besoins Je n'ai pas encore essayé les notes collaboratives. Comparé à un réseau social normal, comme Facebook, il y a moins de fonctions sociales, mais ce n'est pas dérangeant.*

JGF : Est-ce que tu veux ajouter quelque chose ?

SM : *Selon moi, la présentation de cet outil devrait être faite devant tous les étudiants, aussi dans les autres filières, car c'est utile pour tous. Tous les étudiants ont besoin d'un système de partage de fichiers et d'une plateforme pour communiquer.*

Annexe 5 : Interview de Nancy Zappellaz

Nancy Zappellaz fait partie du deuxième groupe à qui j'ai fait la présentation et qui n'avait donc pas d'outil, hors Whatsapp, pour travailler. Cet entretien s'est déroulé le 8 novembre.

Julie Gex-Fabry : D'où vient l'initiative de créer le groupe ?

Nancy Zappellaz : *On avait un groupe Whatsapp et ce n'était pas très pratique pour s'échanger les fichiers. Donc quand tu as présenté Yammer l'idée nous est venue de l'utiliser pour partager nos documents.*

JGF : Est-il utilisé ? Quel est le but du groupe ?

NZ : *Alors les discussions continuent sur Whatsapp. Le but de notre groupe Yammer est plutôt d'échanger des documents. Après, je ne sais pas si ça prend vraiment. Par exemple, j'ai demandé à Vanessa de m'envoyer des fichiers parce que je suis malade et n'ai pas pu assister au cours et elle me les a envoyés par email. Je pense que ça dépend des personnes et de leurs habitudes. Moi je préférerais utiliser Yammer, car c'est plus évident que Whatsapp ou Dropbox.*

JGF : Es-tu satisfaite de ce système ? Yammer répond-il à tes attentes ?

NZ : *Oui et je pense qu'on pourrait en faire des choses pas mal si on arrive à motiver les gens et qu'il est utilisé par beaucoup de monde, parce que moi toute seule ce n'est pas très utile. Je pense que ça peut être intéressant.*

JGF : Est-ce que tu veux ajouter quelque chose ?

NZ : *Je trouve dommage que les autres ne suivent pas trop.*

Annexe 6 : Récit de la séance de veille du LTI

Cette présentation s'adresse à un public averti et a donc été préparée en circonstances. J'ai réalisé un scénario afin de savoir précisément ce que je voulais montrer. J'ai également créé un sous-réseau « LTI » et un groupe sur Yammer à l'avance.

Voici le scénario de la présentation et les différentes remarques qui sont apparues au fur et à mesure :

- Présentation de Yammer

Yammer est une start-up américaine qui a rencontré un énorme succès et a été rachetée par Microsoft l'année passée. Je présente cet outil, car il a remporté mon évaluation et que sa version de base est gratuite, donc accessible par tous très facilement. Yammer crée un réseau social par nom de domaine selon l'adresse email. En d'autres termes, ce réseau peut être accessible par quiconque possède une adresse se terminant par @hesge.ch.

- Création de compte / Connexion à Yammer

Tous les collaborateurs participant à la séance avaient préalablement été invités à créer un compte, soit par M. Trabichet, soit par moi. La plupart d'entre eux l'avait déjà fait en arrivant à la séance, ce qui montre dès le départ un intérêt pour le sujet.

- Différence entre un groupe et un sous-réseau et accès au sous-réseau « LTI »

Dans Yammer, il y a la possibilité de créer un groupe référencé dans le réseau « hesge.ch » qui peut être soit ouvert (visible et accessible par tous les membres du réseau) soit fermé (un administrateur valide les membres). En revanche, on ne peut pas créer de sous-groupes. Il y a également la possibilité de créer un sous-réseau, c'est-à-dire un réseau enfant de « hesge.ch ». Pour joindre le sous-réseau « LTI » créé en amont, il faut inviter les gens par email. Une notion très intéressante est qu'un sous-réseau est externe, c'est-à-dire qu'on peut également inviter des personnes n'ayant pas une adresse email terminant par @hesge.ch, ce qui est impossible dans le réseau parent « hesge.ch » et dans ses groupes. Cette possibilité a tout de suite été exploitée, car un des collaborateurs est encore étudiant et a donc une adresse email terminant par @etu.hesge.ch. De plus, on peut créer autant de groupes

qu'on le souhaite dans un sous-réseau ce qui résout le problème des sous-groupes et c'est pourquoi j'ai choisi de présenter cette possibilité.

- Groupe public « Veille technologique »

Dans le sous-réseau « LTI », j'avais préalablement créé le groupe « Veille technologique ». L'objectif est de montrer qu'un RSE est un bon outil pour faire de la veille technologique et pour partager nos découvertes, même en dehors des séances.

- Publication d'un message

La publication d'un message est très simple, des tags peuvent être ajoutés et le message peut être adressé à des groupes ou à des personnes en particulier.

- Note collaborative « PV du 01.11.13 »

Les notes sont très intéressantes dans Yammer. Elles sont créées à l'intérieur d'un groupe ou pour toute l'entreprise et peuvent être rédigées par plusieurs utilisateurs en même temps, façon Google Docs. Selon moi, cette possibilité est très utile, d'autant plus qu'elle est intégrée au RSE. Des mots clés ou des commentaires peuvent être ajoutés à la note.

- Création du groupe « Site internet CGN », publication d'un message concernant l'avancement du projet et exemple de partage de fichier

Dans cette démonstration, j'explique qu'on peut créer un groupe par projet afin d'avoir une vision globale du projet. Par exemple, je m'occupe d'un projet de création de site internet pour la CGN, je crée un groupe correspondant et je poste mon avancement dans le projet. Je peux également poster des fichiers, par exemple le devis du projet.

Cette démarche permet de répondre au besoin du LTI identifié précédemment : retrouver facilement les informations demandées par le biais d'une recherche rapide et fructueuse.

Une question a été posée concernant la possibilité d'avoir un calendrier par projet donc par groupe. Cela n'est pas possible à ma connaissance, bien qu'une application le permette peut-être. En revanche, il est possible d'exporter les événements du RSE vers le calendrier Outlook ou Gmail.

De manière générale, les attitudes ont été positives et chaque personne présente a essayé Yammer, s'y est intéressé et a posé des questions.

Véronique Murbach, responsable du LTI, a demandé quelle était la plus-value d'un RSE par rapport à l'explorateur de fichiers. La plus-value est la possibilité d'offrir une vision d'ensemble des activités du LTI ou d'un projet afin de pouvoir répondre rapidement lorsqu'un client téléphone pour savoir l'avancement du projet et que la personne en charge est absente. Cela pourrait aussi servir à avoir un suivi des contacts clients.

Durant le débat, un autre usage possible a été évoqué. Olivier Leclere a observé qu'un RSE est un outil social, donc utile pour lancer des débats et faire la communication de l'entreprise. Ce qui semble être un point à améliorer à la HEG. En effet, il y a beaucoup de professeurs qui mènent des projets dont on ignore tout. Un produit comme Yammer serait intéressant si toute la HEG l'utilise. Le LTI ne concerne pas assez de personnes pour que ce soit intéressant et l'outil lui paraît surdimensionné pour le suivi quotidien des projets.

M. Trabichet a observé une autre utilisation que pourrait avoir le RSE. En effet, lorsqu'il voit un tweet ou un article intéressant et qu'il veut le partager avec ses collègues, il utilise actuellement la messagerie email. Mais comment faire mieux, est-ce qu'un RSE pourrait jouer ce rôle ? L'idée serait donc de trouver une sorte de Facebook professionnel. Cependant, les utilisateurs sont peu enclins à utiliser et devoir gérer une application supplémentaire.

M. Leclere ajoute : « *Le problème est que lorsqu'on publie beaucoup, les gens ont tendance à cacher nos publications et donc à perdre de l'information qui leur est destinée* ». Pour éviter cela, il y a la possibilité d'adresser le message à des personnes particulières, comme lorsqu'on envoie un email. Mais il est certain que le RSE ne doit pas devenir de l'infobésité.

LinkedIn est suggéré pour faire de la veille, mais il est rapidement observé qu'il ne permet que 20 sous-groupes, qu'il n'est pas user-friendly et qu'il est contraignant (par exemple, lors du partage d'un lien, on ne peut pas choisir une image).

Selon M. Trabichet, Google+ a actuellement le meilleur concept de réseau social grâce aux cercles. La plupart des collaborateurs ont un compte mais ne s'en sont jamais servis. A la prochaine séance, une démonstration de Google+ sera réalisée afin de voir s'il pourrait convenir.