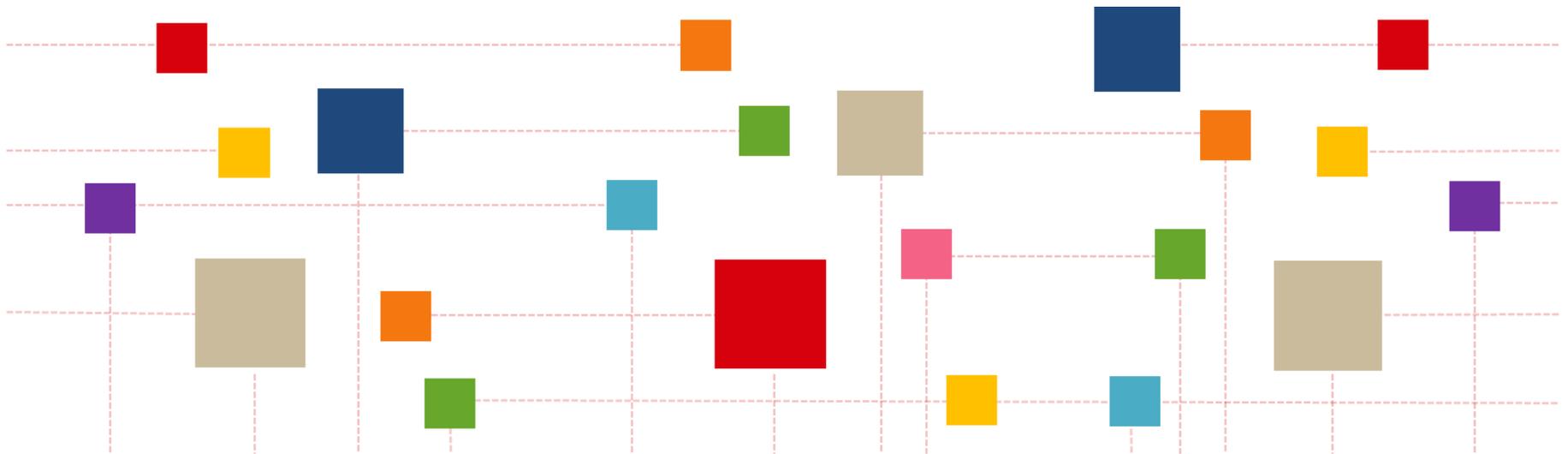
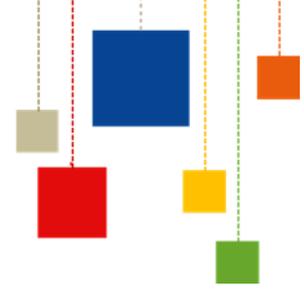


Résultats enquête 2015





■ Avant-propos

Méthodologie

Résultats

Socio-types

Prospective

A propos d'Arctus

Il y a loin de la coupe aux lèvres

Les intranets du début de la deuxième partie de cette décennie apparaissent plus sociaux et plus collaboratifs. Les entreprises disposent en moyenne de 3 types d'espaces collaboratifs et plus d'un tiers d'entre elles déclarent un réseau social d'entreprise. Elles s'approprient les usages sociaux notamment avec le recours plus systématique aux likes et aux notations.

Les organisations commencent à faire évoluer leur structure interne avec la mise en place plus régulière de Community Managers. On voit aussi des directions de la transformation apparaître et la mise en place de Chief Digital Officers.

Les DSI ont compris que l'utilisateur était au cœur du sujet et ils se positionnent de plus en plus souvent comme sponsors des projets digitaux, tout comme les DRH.

Pourtant, on sent l'entreprise d'abord préoccupée par sa digitalisation « à l'externe », à la recherche d'un nouveau modèle d'affaires et qui doit trouver sa place dans le monde virtuel où les cartes sont redistribuées à une vitesse accélérée.

Preuve en est, l'ergonomie adaptée aux tablettes et smartphones n'a pas progressé, pas plus que le nombre d'entreprises équipées d'espaces collaboratifs.

La gouvernance s'affirme principalement au service des usages sociaux et collaboratifs des intranets mais ne s'applique que trop peu souvent aux projets numériques.

Pourtant le niveau de conscience de ce qui est nécessaire pour faire évoluer avec succès ces dispositifs de travail numérique est excellent.

On peut s'interroger, au-delà de la gestion des priorités en matière de transformation digitale, sur la volonté des dirigeants de considérer les outils numériques comme des vecteurs de transformation.

L'intranet parle de ce que l'entreprise est disposée à investir pour ses salariés pour leur offrir une expérience utilisateur en phase avec son siècle.

Avant de pouvoir goûter aux délices d'un univers totalement personnalisable et responsive, il y a loin, quelques années, au moins 3 à 5 selon nous.

Merci à tous ceux qui nous ont renouvelé leur confiance et aux nouveaux venus qui nous ont rejoint pour cette dernière édition qui clôt un cycle. Le dispositif va être amené à évoluer en 2016, nous y travaillons déjà et vous serez sollicités pour contribuer à ce chantier collaboratif.

Bonne lecture.

Tendance de l'année : des visions contraires

La prise en compte des problématiques numériques internes progresse mais reste en retrait par rapport à l'attention portée au digital externe.



Collaboration numérique : espaces, outils et accès

Outils, types d'espaces et niveau de service s'enrichissent progressivement.

Fonctions sociales: le réseau interne et ses outils

Les fonctions « sociales » sont disponibles dans 55% des entreprises, les RSE dans 36%.

Gouvernance : organisation et métiers

La gouvernance s'allège, de nouveaux métiers et nouvelles organisations apparaissent.

Projets digitaux internes : méthodes et solutions

Les projets collaboratifs et sociaux sont en progression.

Collaboration numérique : la stratégie des petits pas

Une marche raisonnée, étape par étape, vers une appropriation grandissante des outils collaboratifs.



61% des entreprises déclarent disposer d'**espaces collaboratifs**. Une valeur stable par rapport à 2014.

En moyenne les entreprises disposent d'un panel de **3 types d'espaces collaboratifs** contre 2 en 2014.

L'**utilisation des outils collaboratifs** est en augmentation. Seuls 18% des répondants n'en disposent toujours pas.

La **collaboration à distance** est en progression pour l'intégration de contenu, le travail collaboratif et l'accès aux applications métier.

L'**adaptation à la lecture sur tablette et smartphone** est stable (37% et 30% des cas).

Fonctions sociales : le grand saut

Le pas est franchi vers les fonctions sociales.



La **fiche annuaire enrichie** par le salarié est proposée dans 36% des cas, en augmentation de 9%.

Progression de toutes les fonctions sociales de partage, en particulier les **likes** avec 35% (25% en 2014) et les **enquêtes en ligne** à 47% (42% en 2014).

Augmentation des **fonctions d'abonnement** : 50% d'alertes mail (46% en 2014) et des flux RSS : 38% (34% en 2014).

Appropriation grandissante des **fonctions sociales** : **55%** des entreprises y ont désormais recours, en progression de 8 points.

Gouvernance : une assise confortable

L'organisation autour de l'intranet se structure et évolue pour intégrer davantage de gouvernance et asseoir le dispositif dans l'entreprise.



Augmentation des **procédures de contribution** à 55% et inversement, baisse des procédures de validation « a priori » à 41%.

Les espaces collaboratifs sont **fermés dans 66%** des cas contre **55% d'espaces mixtes** et **45% d'ouverts**.

Les critères de création de communautés se libéralisent mais une **charte de gouvernance** est plus souvent mise en place.

Evolution du nombre de community managers : 53% des entreprises en disposent contre 47% en 2014.

Projets digitaux internes : une forme de précipitation

Les initiatives de projets numériques sont nombreuses et souvent lancées dans la précipitation, sans qu'une vision stratégique à plus long terme ne permette d'ajuster la trajectoire.

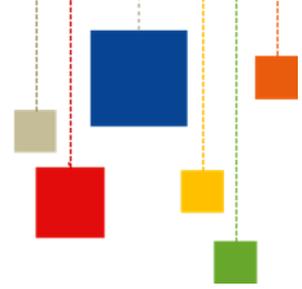


Les **projets de plates-formes collaboratives** sont en progression à 43% contre 40% et les projets de RSE gagnent 3 points pour atteindre les 26%.

Les **DSI** sont **sponsors** des projets digitaux dans 44% des cas contre 41% en 2014. Les Dircoms passent derrière, en recul de 47% à 42%. Belle progression des DRH sponsors qui sont 28% contre 23% en 2014.

Baisse générale de toutes les **actions préparatoires** en amont des projets.

Les **promesses affichées en 2014 ne sont pas tenues** : les projets digitaux peinent à se mettre en place.



Avant-propos

■ **Méthodologie**

Résultats

Socio-types

Prospective

A propos d'Arctus

A propos de l'Observatoire

L'Observatoire de l'intranet et de la stratégie numérique a été créé en 1999. Il s'inscrit aujourd'hui comme une étude de référence sur la maturité des dispositifs intranets étendus. Ainsi, il prend en compte l'intranet informatif classique mais aussi ses évolutions vers des plateformes collaboratives et des réseaux sociaux d'entreprises.

L'enquête s'est déroulée du 13 janvier au 17 avril 2015.

Cette observation annuelle est réalisée au travers d'un questionnaire auto-administré comprenant cette année 37 questions autour de 4 thèmes :

- **Information et communication**
- **Collaboration**
- **Réseau social d'entreprise et fonctions sociales**
- **Stratégie numérique**

**Merci à nos partenaires - relais,
 nouveaux comme historiques :**



Les chiffres clés de 2015 :

347 répondants

16 entreprises du CAC40

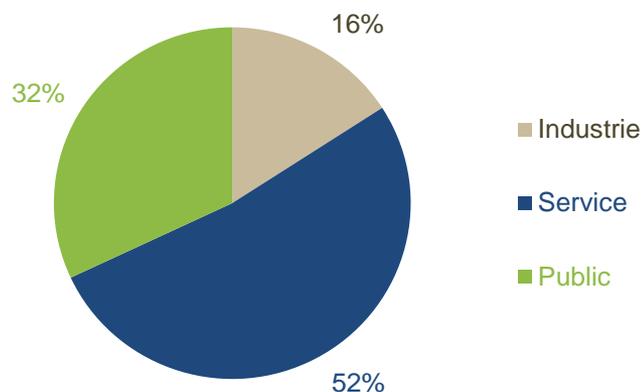
Un équivalent de **5 millions de salariés** représentés

3/4 d'anciens répondants

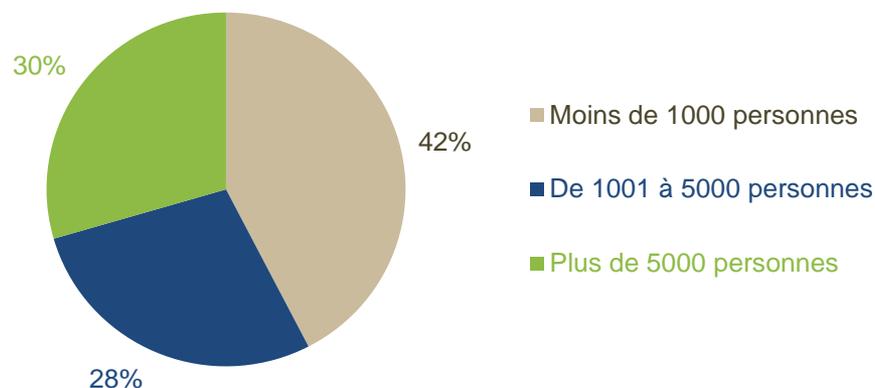
16% de répondants hors France

Structure de l'échantillon de répondants (1/2)

Un échantillon stable et qualifié sur l'ensemble des critères : secteur, taille et implantation géographique.

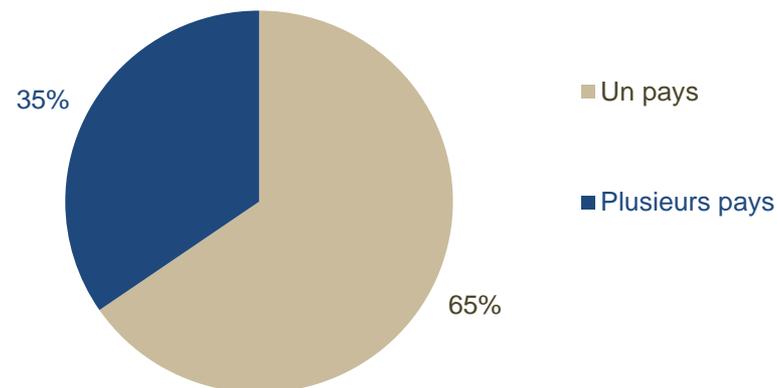
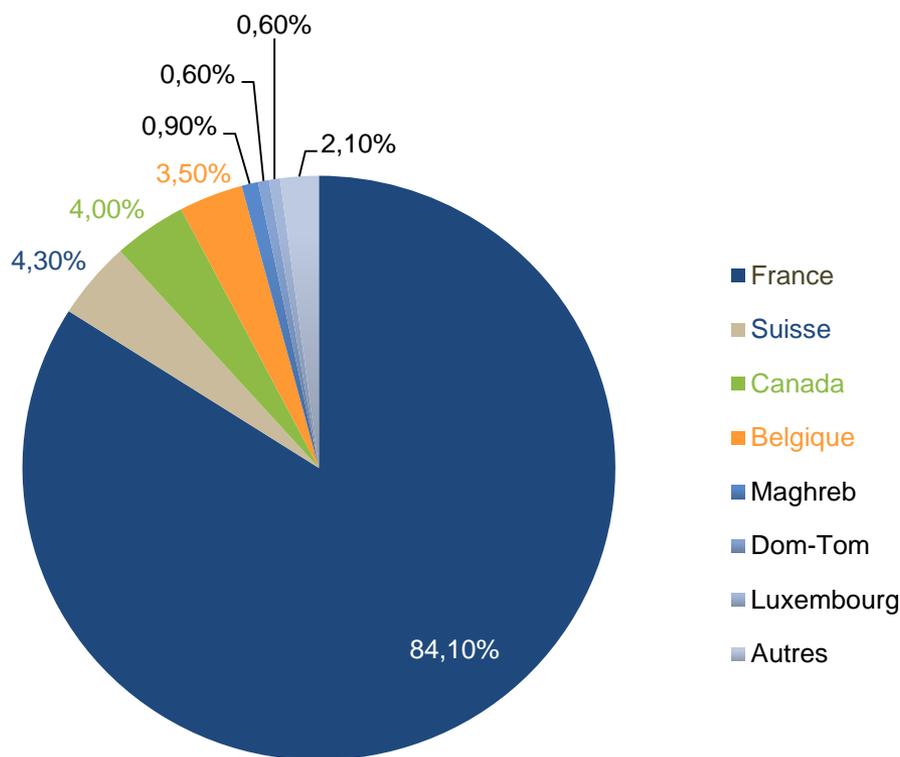


Comparé à 2014, on observe une légère baisse du secteur des services professionnels scientifiques et techniques et du secteur des services en communication. On note par ailleurs une augmentation du secteur des services de transport.

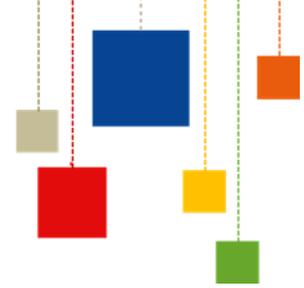


On constate une légère baisse de la représentation des plus petites entreprises par rapport à l'an dernier.

Structure de l'échantillon de répondants (2/2)



Cette année, un peu plus d'entreprises sont issues de l'international (hors France). Pour autant, il n'y a pas plus d'entreprises avec un rayonnement international. La majorité des organisations restent implantées dans un seul pays dans des proportions identiques à l'an dernier.



Avant-propos

Méthodologie

■ **Résultats**

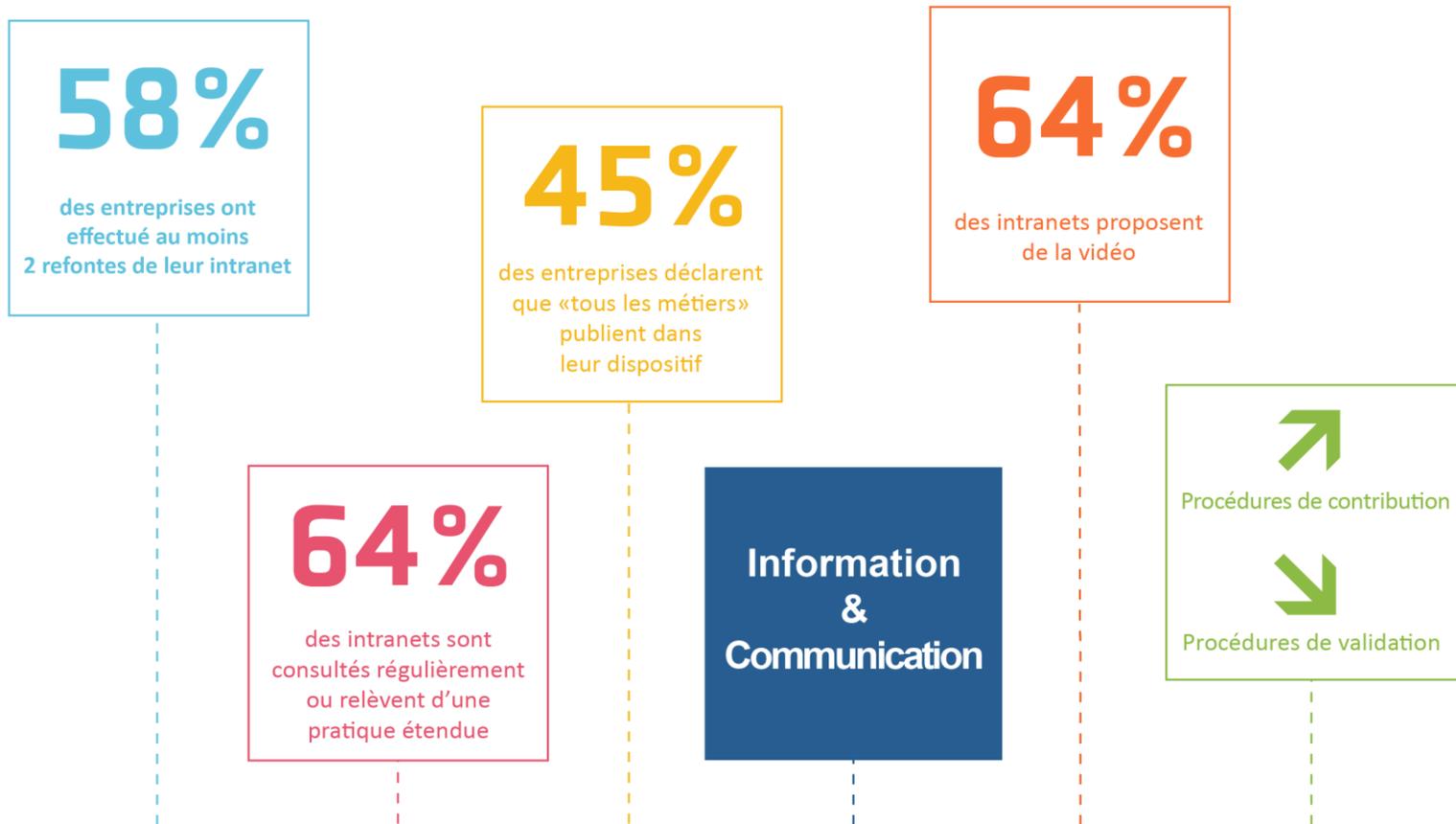
Socio-types

Prospective

A propos d'Arctus

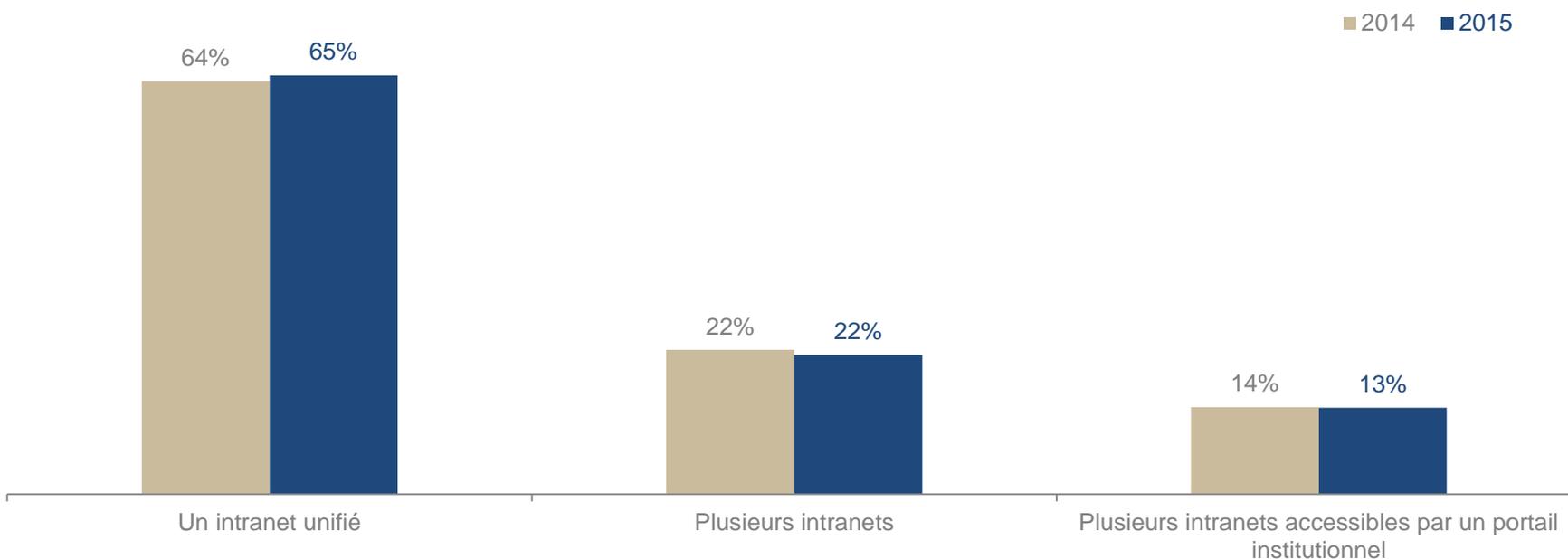
En synthèse

Information et communication



Une majorité d'intranets unifiés

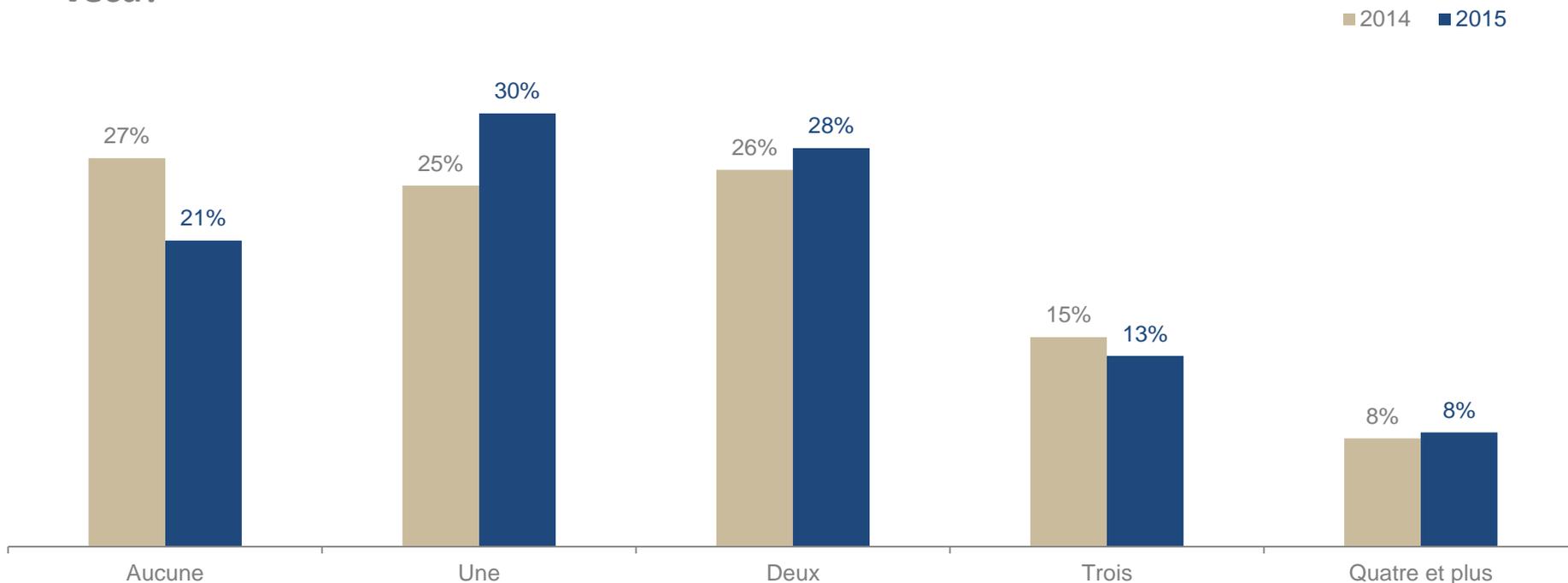
1.1 Quelle est la structure de votre dispositif numérique de communication et d'information ?



- Plus de 2/3 des organisations disposent d'un intranet unifié.
- Les chiffres sont sensiblement identiques à 2014.
- On observe une très grande stabilité sur cette réponse depuis 2013.

Une moyenne de 2 refontes

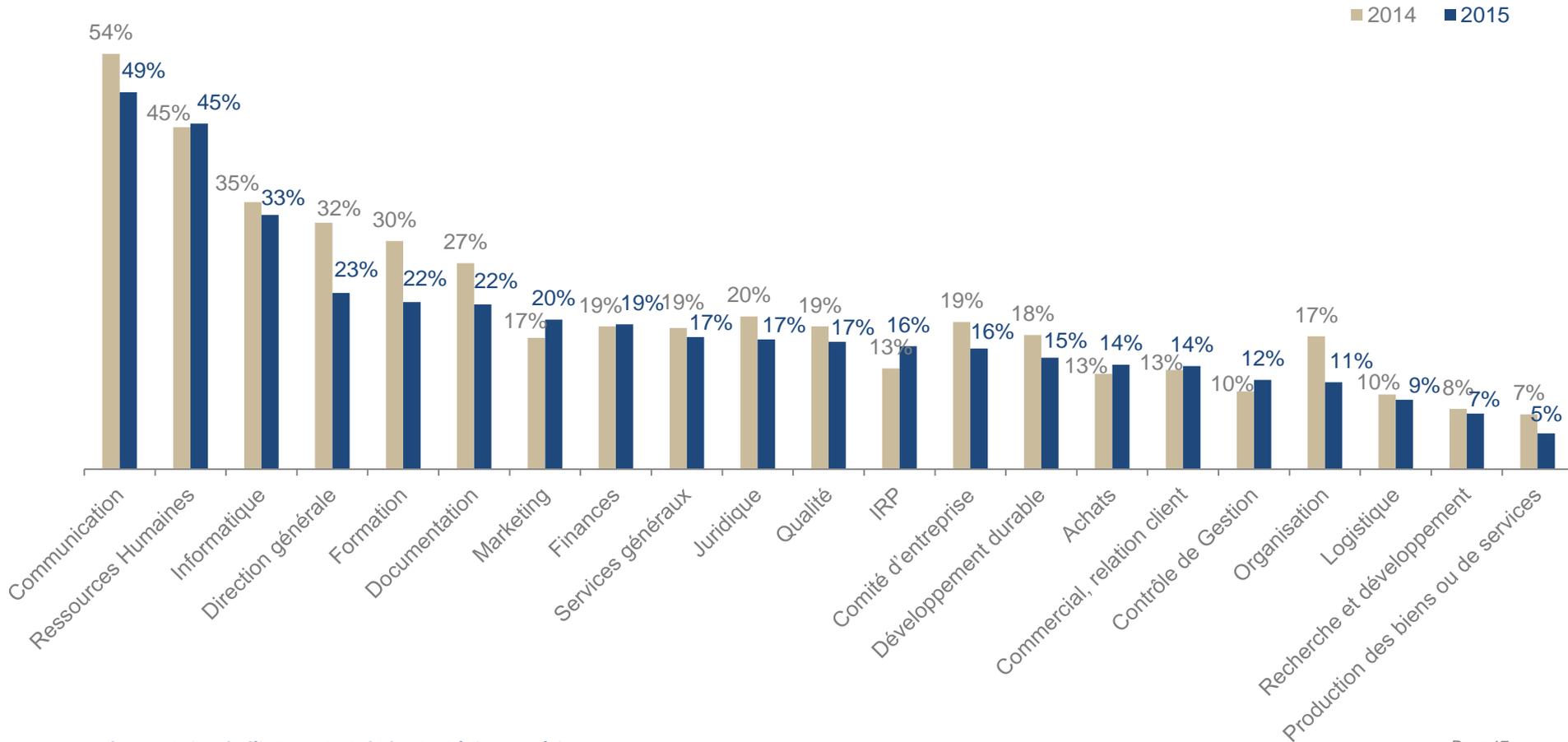
1.2 Depuis la première version, combien de refontes majeures votre intranet a-t-il vécu?



- 5% des répondants ont effectué leur première refonte cette année.
- Désormais, seuls 21% des répondants n'ont pas refondu leur intranet (cette valeur est en décroissance régulière ces dernières années). On s'achemine vers l'ère de la V2 universelle.
- 58% des entreprises ont effectué au moins 2 refontes contre 50% en 2014.

Classement des métiers publiant dans l'intranet

1.3 Quels sont les métiers qui publient des contenus dans vos intranets ?



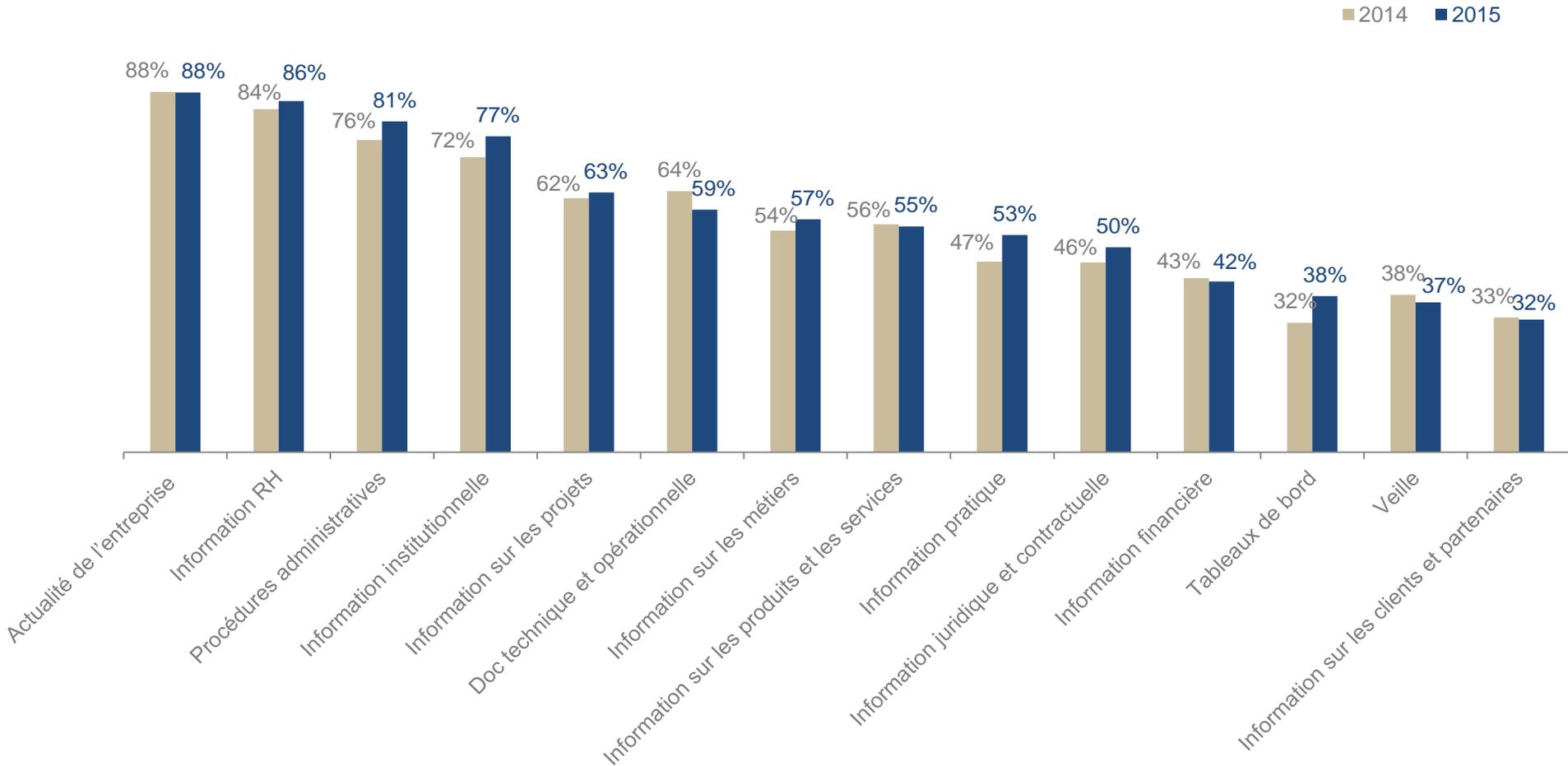
Classement des métiers publiant dans l'intranet

1.3 Quels sont les métiers qui publient des contenus dans vos intranets ?

- Pour 45% des répondants, tous les métiers publient contre 38% en 2014. Il y a donc une vraie progression de la transversalité et de la représentativité au sein des intranets.
- Les métiers les plus représentés restent les mêmes avec en tête la communication, les ressources humaines et l'informatique.

Classement des informations les plus publiées

1.4 Quelles informations sont proposées dans vos intranets ?



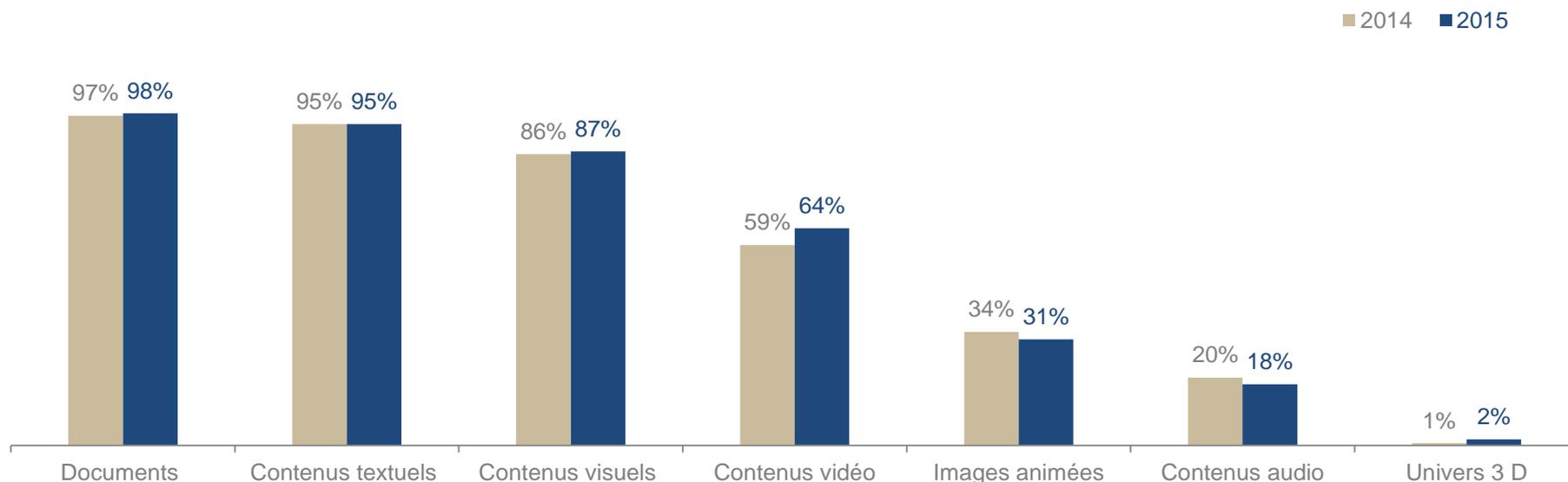
Classement des informations les plus publiées

1.4 Quelles informations sont proposées dans vos intranets ?

- Baisse de l'information technique et opérationnelle : tendance de fond liée à la mise en place d'outils spécifiques ou dédiés.
- Les informations proposées le plus souvent apparaissent dans le même ordre que l'an dernier. L'ordre ne change qu'à partir de la 6ème place. On note une petite croissance sur la majorité des propositions.
- Petit regain pour les informations institutionnelles : on réutilise l'intranet pour essayer de donner du sens ? Si oui, cela va dans le sens de l'histoire.
- Augmentation significative des publications de tableaux de bord avec 7 points de plus que l'an dernier.

Types de contenus : la vidéo dans près de 2/3 des cas

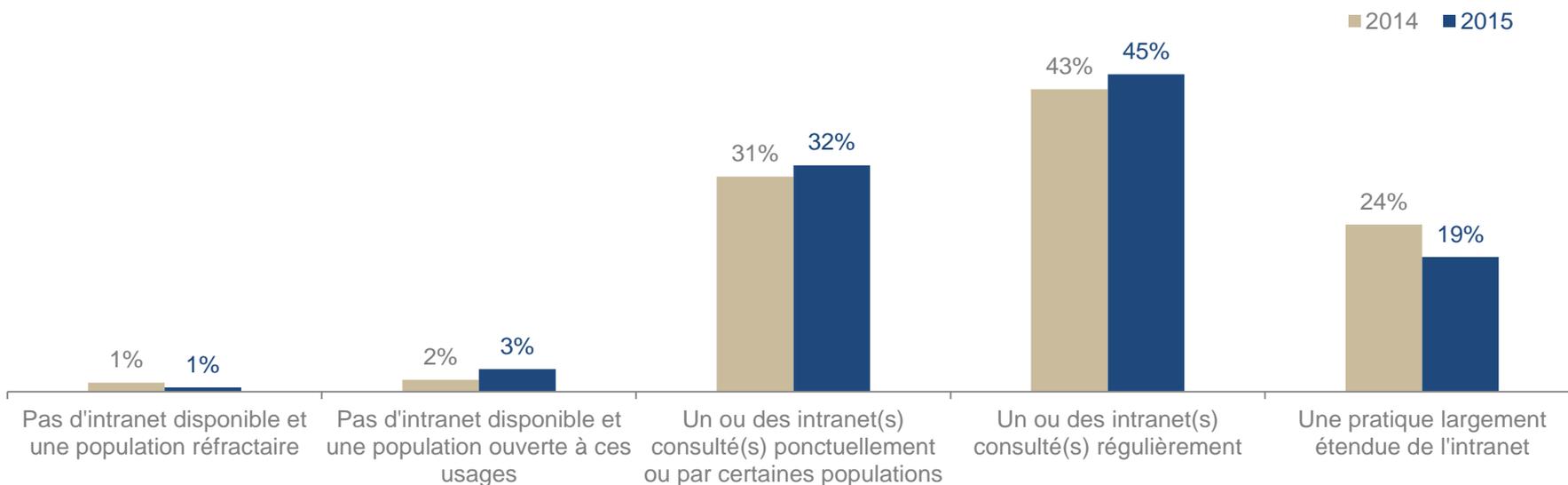
1.5 Quels types de contenus proposent vos intranets ?



- Les contenus statiques (documents et texte), formant la base du socle info-com, restent les plus largement disponibles.
- Dans l'ensemble, les chiffres sont très stables et ce depuis 2012 (avec des hausses et baisses de 1 à 2 points selon les années).
- Sur la vidéo plus particulièrement, on observe une progression régulière et continue depuis 2012 avec 8 points de plus en 3 ans.

L'intranet : un dispositif essentiel

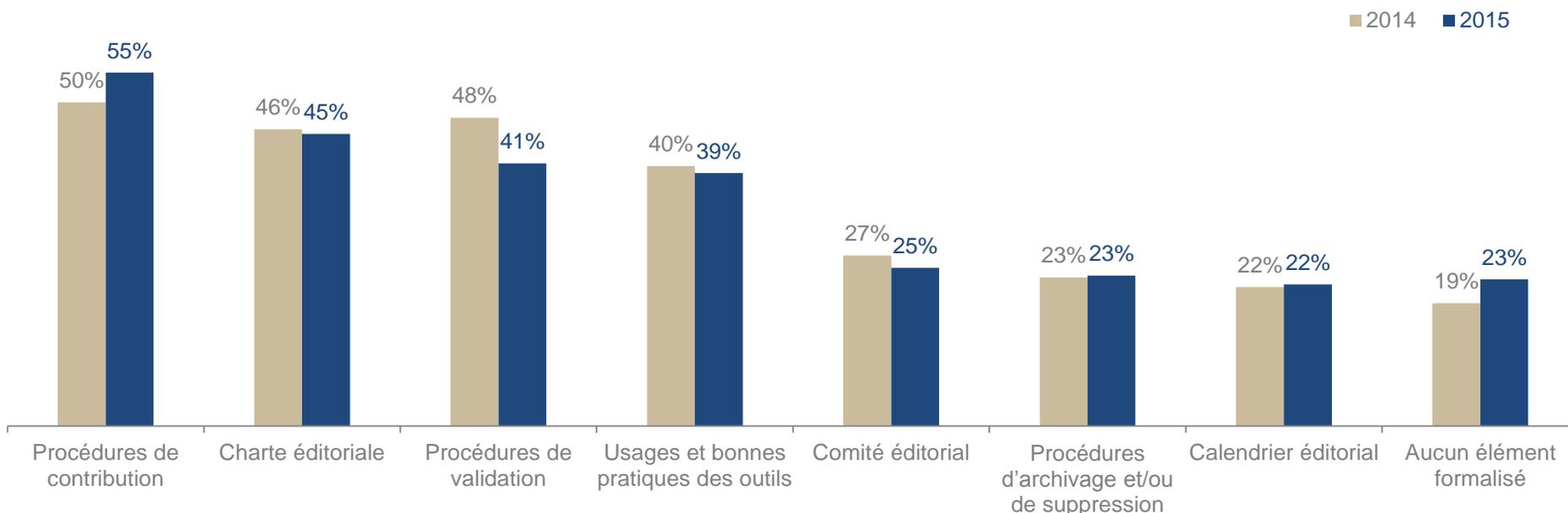
1.6 Quel est le niveau d'appropriation des intranets dédiés à la publication d'information dans l'entreprise ?



- 64% des intranets sont consultés régulièrement ou relèvent d'une pratique étendue désormais.
- Depuis 4 ans, on note une progression constante de la proposition liée à un usage régulier de l'intranet.

Outils de gouvernance de l'info - com

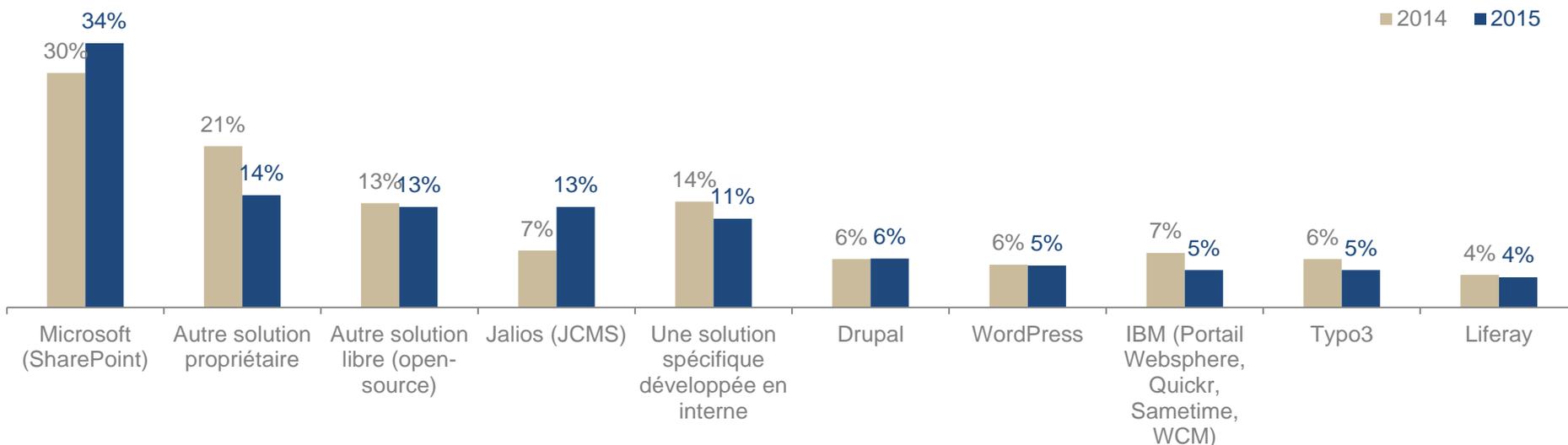
1.7 Avez-vous formalisé les éléments suivants ?



- On note une légère baisse générale de la formalisation des éléments de gouvernance à l'exception des procédures de contribution. Cette dernière se formalise avec plus 5 points pour les chartes de contribution qui restent les plus en place pour le moment.
- On peut supposer un changement de logique de contrôle à travers la professionnalisation des contributeurs pour leur laisser une plus grande autonomie (plutôt que de vérifier à postériori).

Socle technique de l'intranet info - com

1.8 Sur quels logiciels ou suites logicielles s'appuient vos intranets ?



- Microsoft reprend quelques points en passant de 30% à 34%.
- On note par contre une baisse significative des autres solutions propriétaires. On assiste à une rationalisation et maturation du marché : les petites solutions perdent leurs places devant les solutions installées (Microsoft/JaliOS).
- Pour IBM, on constate une érosion de ses parts depuis 4 ans avec une baisse de 4 points depuis 2013.
- On note également une baisse des autres solutions développées en interne mais qui restent tout de même présentes.
- 20% des répondants déclarent utiliser plus d'une solution.

Vers une convergence de l'info - com, de la collaboration et du RSE

1.9 Commentaires libres sur les intranets d'information et de communication

- Pour la troisième année consécutive, les commentaires mettent principalement en évidence des projets de refonte, de migration et d'unification des intranets.
- On observe également, cette année encore, une volonté affichée de convergence des dispositifs intranets, collaboratifs et RSE existants au sein d'un espace unifié. L'intranet devient un véritable outil de travail et le point d'accès unique à l'ensemble de l'information et des services dont le collaborateur a besoin au quotidien.
- Pour autant, d'aucuns estiment que l'intranet reste sous-utilisé par les collaborateurs et qu'il existe encore d'importantes disparités en termes d'usages au sein des organisations.

En synthèse

Collaboratif

3
types d'espaces
collaboratifs
en moyenne pour les
entreprises

54%
des espaces collaboratifs
reproduisent des espaces
métiers transverses

18%
des entreprises
ne disposent pas d'outils
collaboratifs

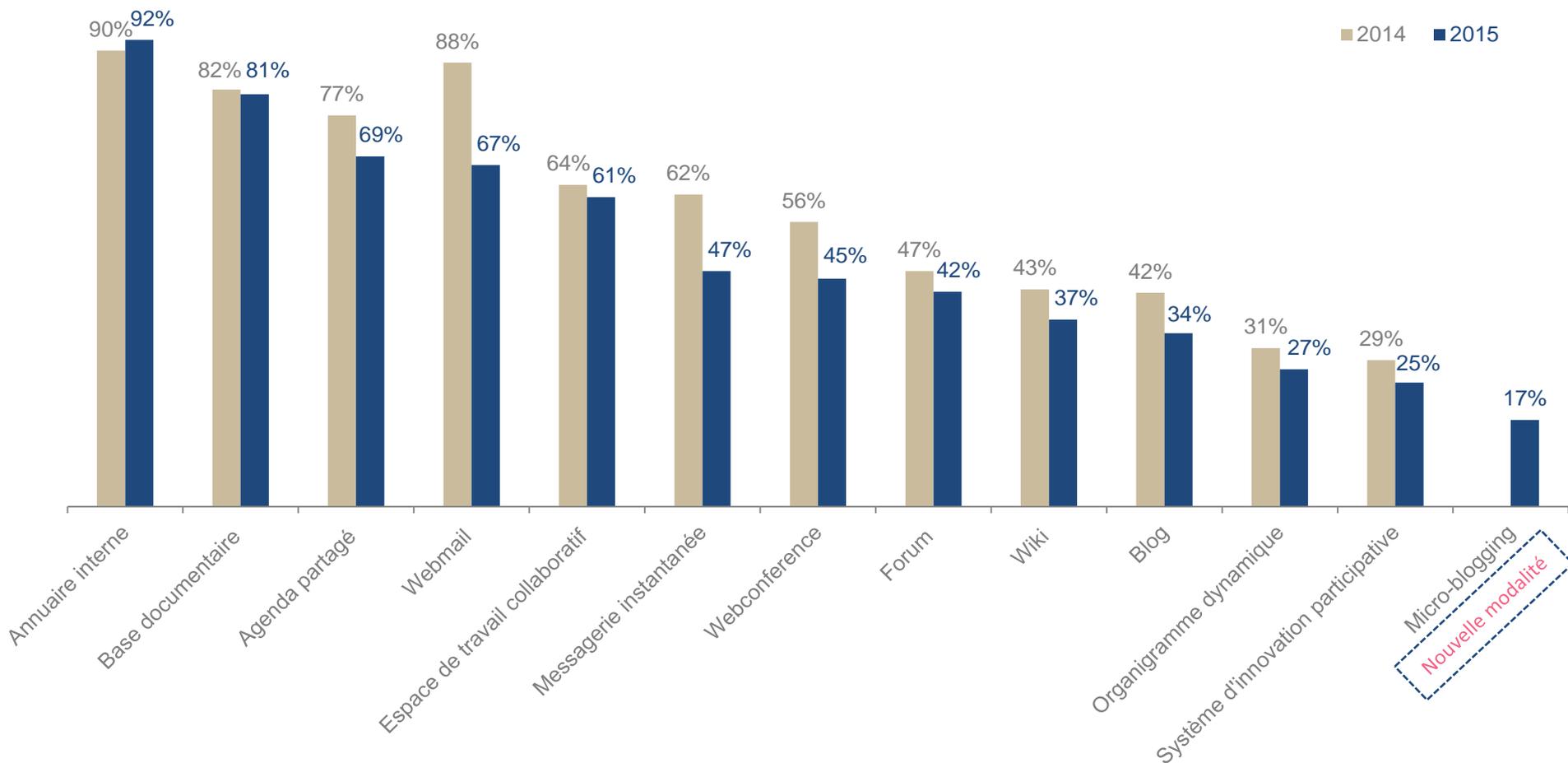
Collaboration à distance
Travail collaboratif
58%
Accès applications métiers
47%

Collaboratif

61%
des entreprises
déclarent disposer
d'espaces collaboratifs

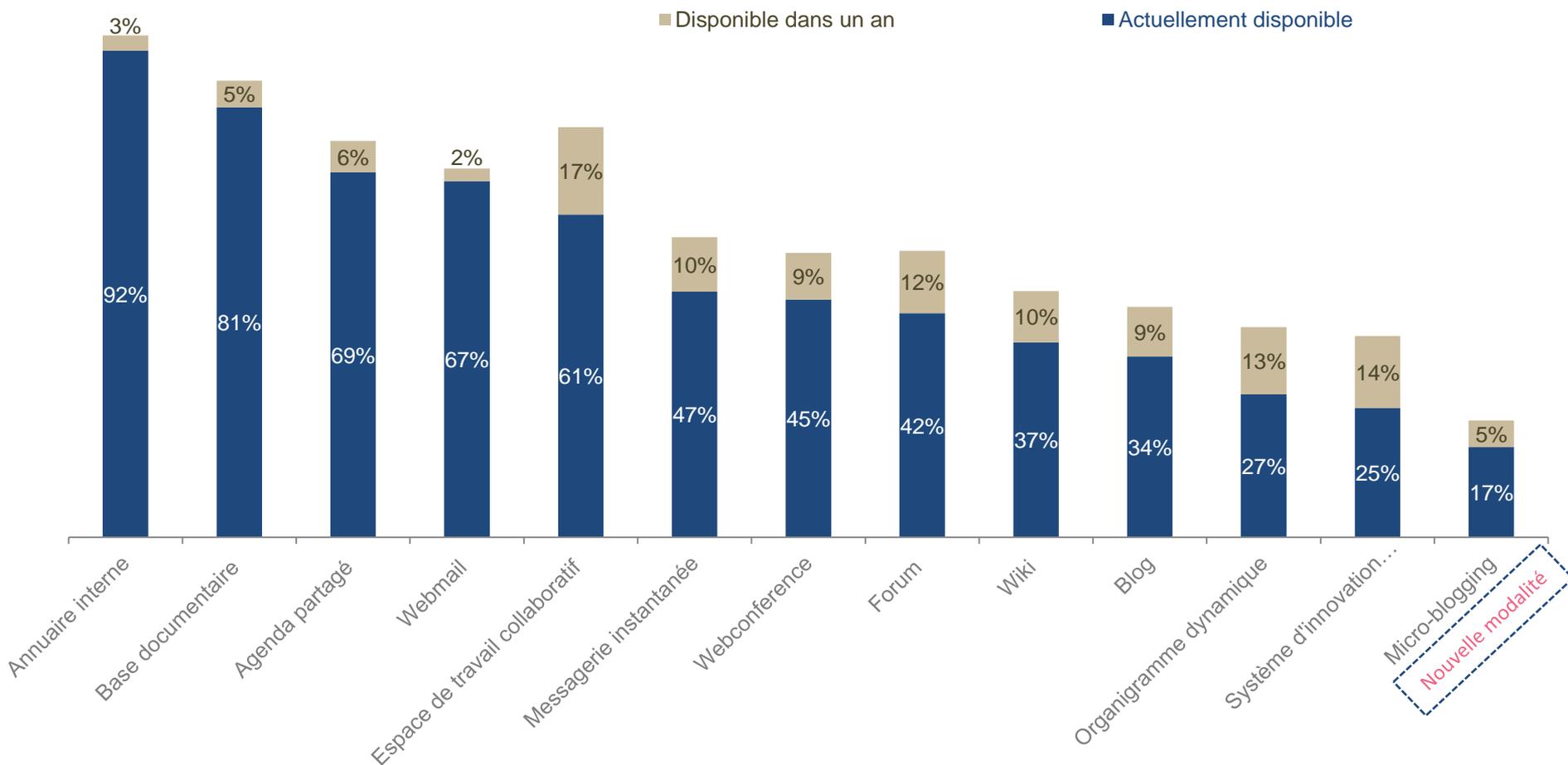
Top 14 des fonctionnalités collaboratives disponibles

2.1 Quels outils sont disponibles dans votre organisation ?



Top 14 des fonctionnalités collaboratives disponibles

2.1 Quels outils sont disponibles dans votre organisation ?



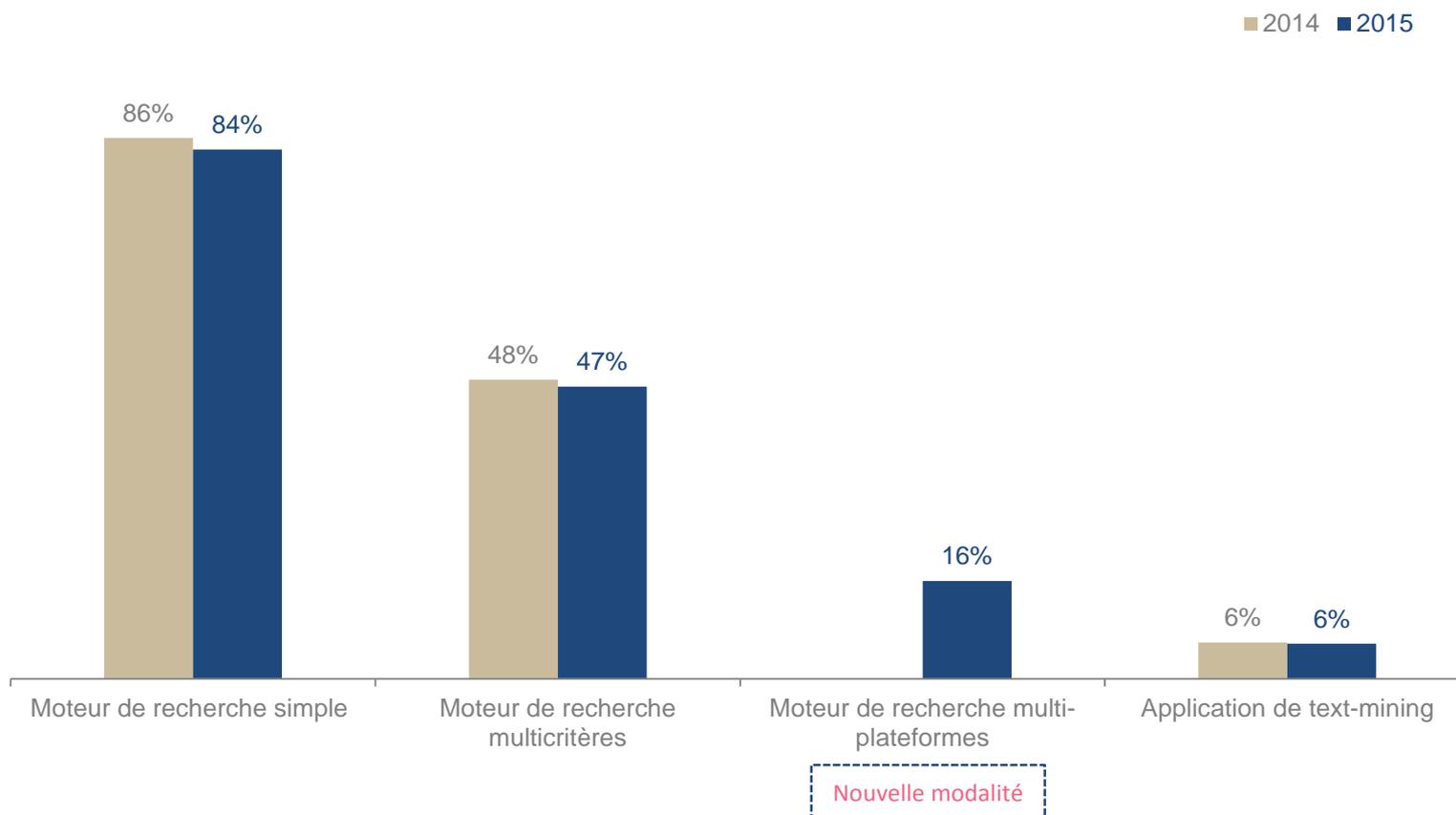
Top 14 des fonctionnalités collaboratives disponibles

2.1 Quels outils sont disponibles dans votre organisation ?

- Comme l'année précédente l'annuaire vient en premier lieu, on recherche des personnes, ensuite la base documentaire, on recherche des contenus, puis l'agenda partagé.
- Le webmail se positionne au quatrième rang alors qu'il venait en deuxième position en 2014: ceci pourrait marquer un premier recul au recours systématique à cet outil.
- La seule promesse tenue concerne les annuaires internes qui sont désormais disponibles dans 92% des intranets, le premier outil essentiel pour faire du social.
- Les autres fonctionnalités sont en recul, gage d'une certaine maturité quant à leurs usages réels. Ainsi, les outils déployés ne sont plus uniquement disponibles mais sont désormais vraiment utilisés par les collaborateurs .

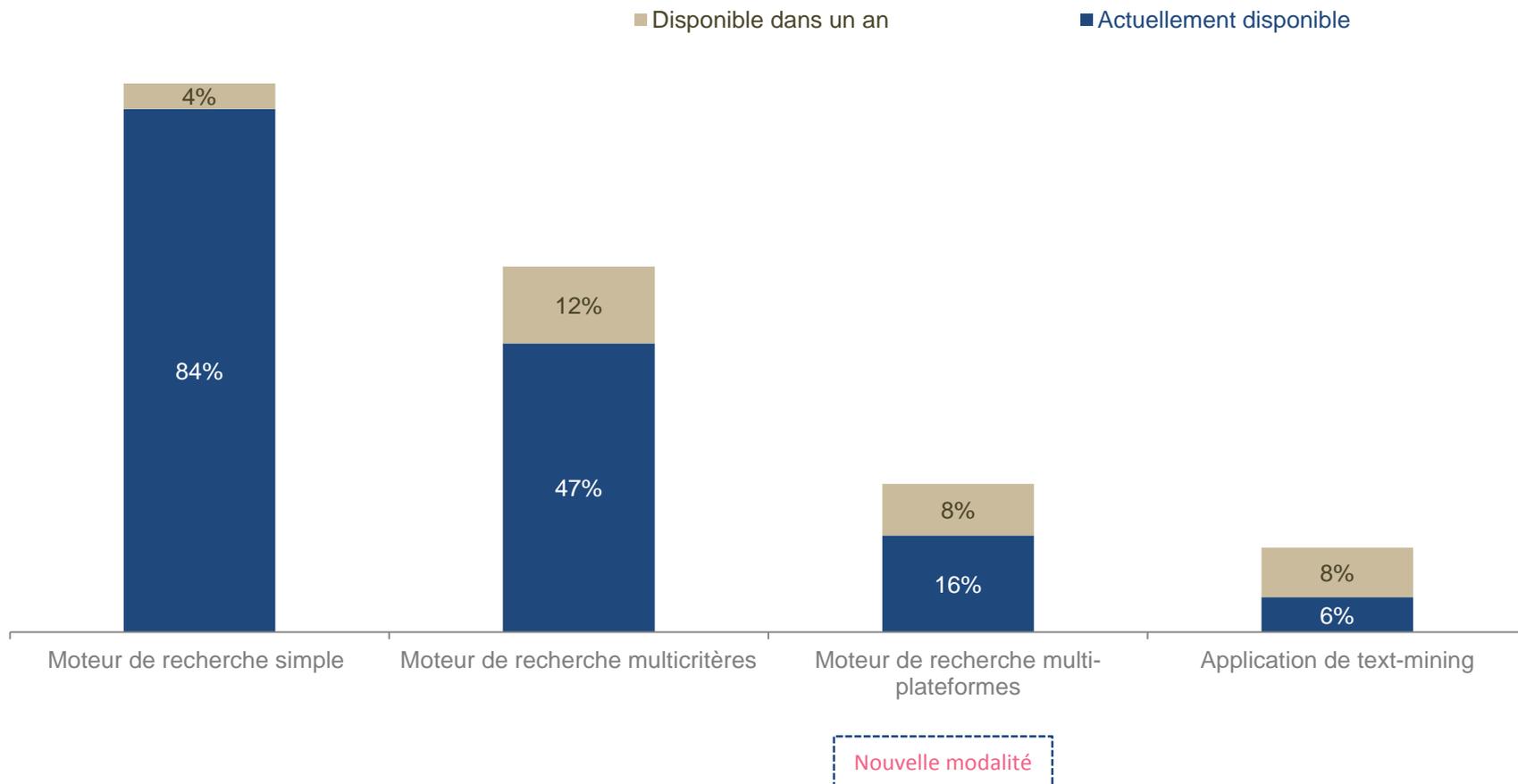
Les outils de recherche

2.2 Quels outils de recherche sont disponibles depuis l'intranet ou vos espaces collaboratifs ?



Les outils de recherche

2.2 Quels outils de recherche sont disponibles depuis l'intranet ou vos espaces collaboratifs ?



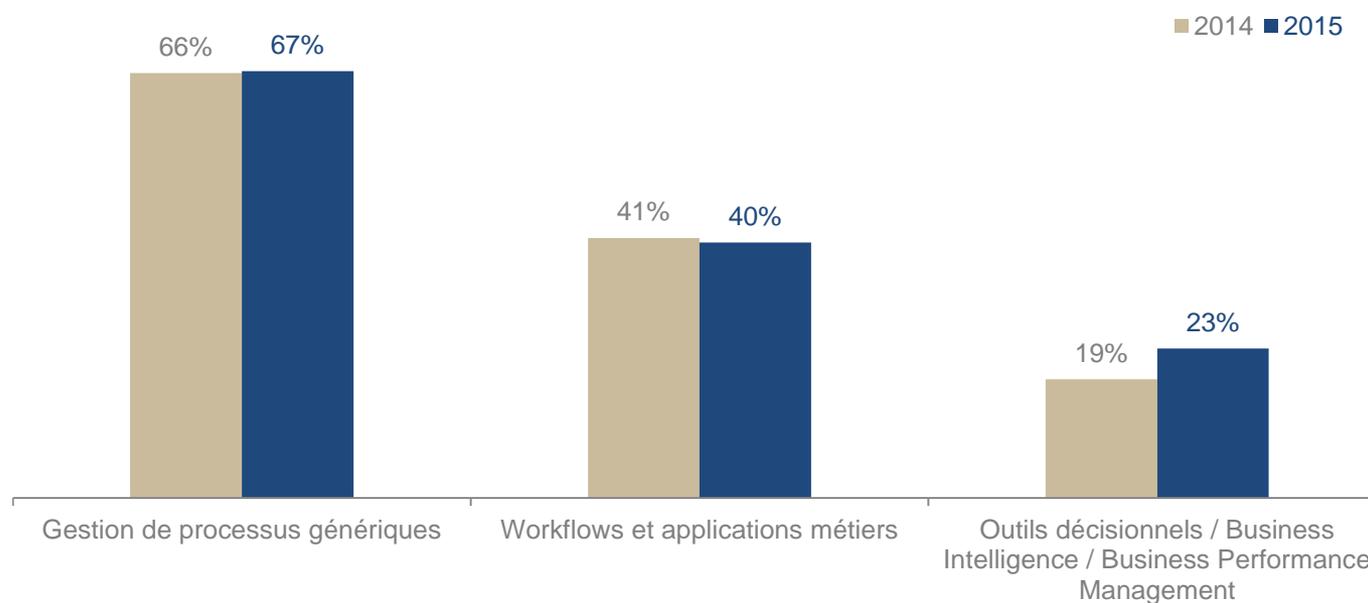
Les outils de recherche

2.2 Quels outils de recherche sont disponibles depuis l'intranet ou vos espaces collaboratifs ?

- 84% des entreprises déclarent disposer d'un moteur de recherche dans leur intranet. Un chiffre stable par rapport à 2014. Le moteur de recherche multicritères est lui aussi stable à 47%.
- Les outils de recherche ne semblent pas au cœur des préoccupations et les promesses faites en 2014 ne sont pas tenues. On peut y voir la confirmation que les attentes en termes de service se font souvent à l'aune du moteur Google. Considérant que quel que soit l'effort, les gens seront toujours déçus, le projet est abandonné.

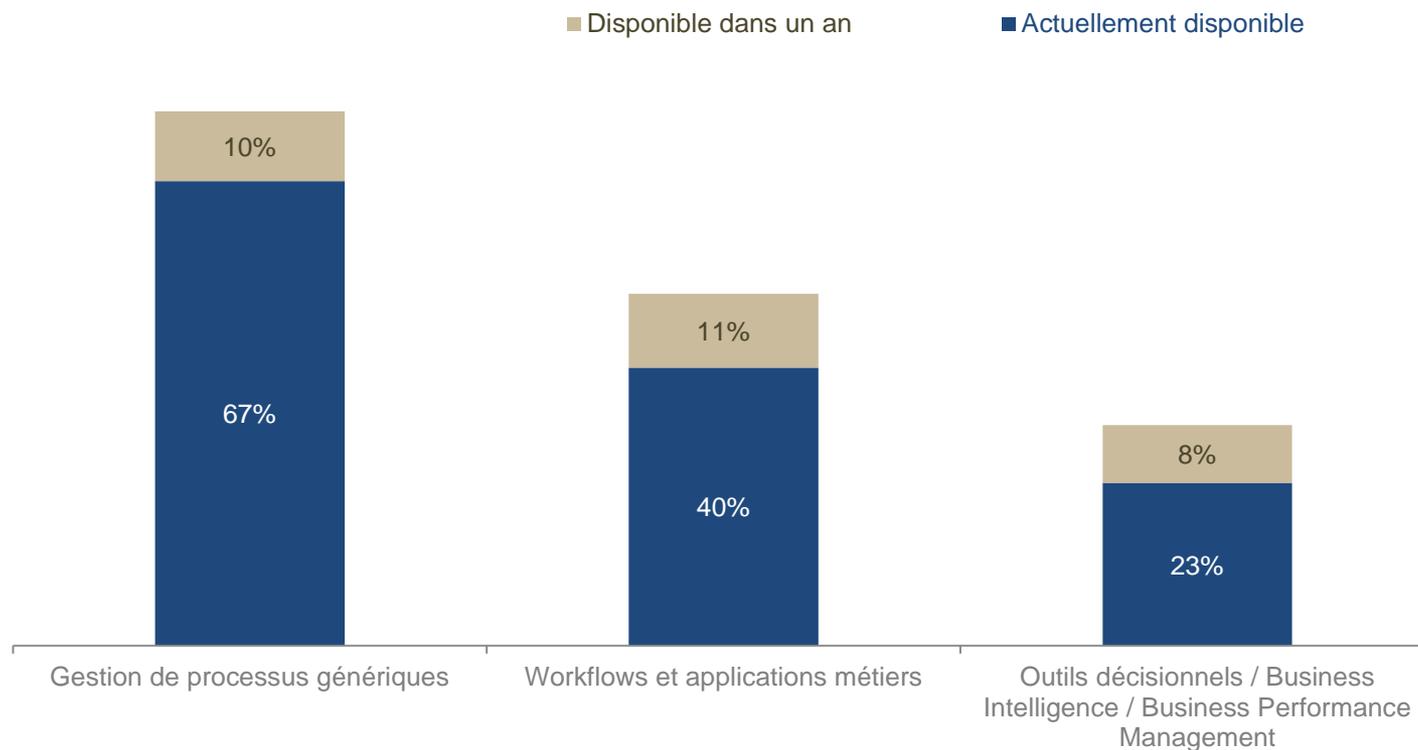
Les outils métiers

2.3 Quels outils métier sont disponibles depuis l'intranet ou vos espaces collaboratifs ?



Les outils métiers

2.3 Quels outils métier sont disponibles depuis l'intranet ou vos espaces collaboratifs ?



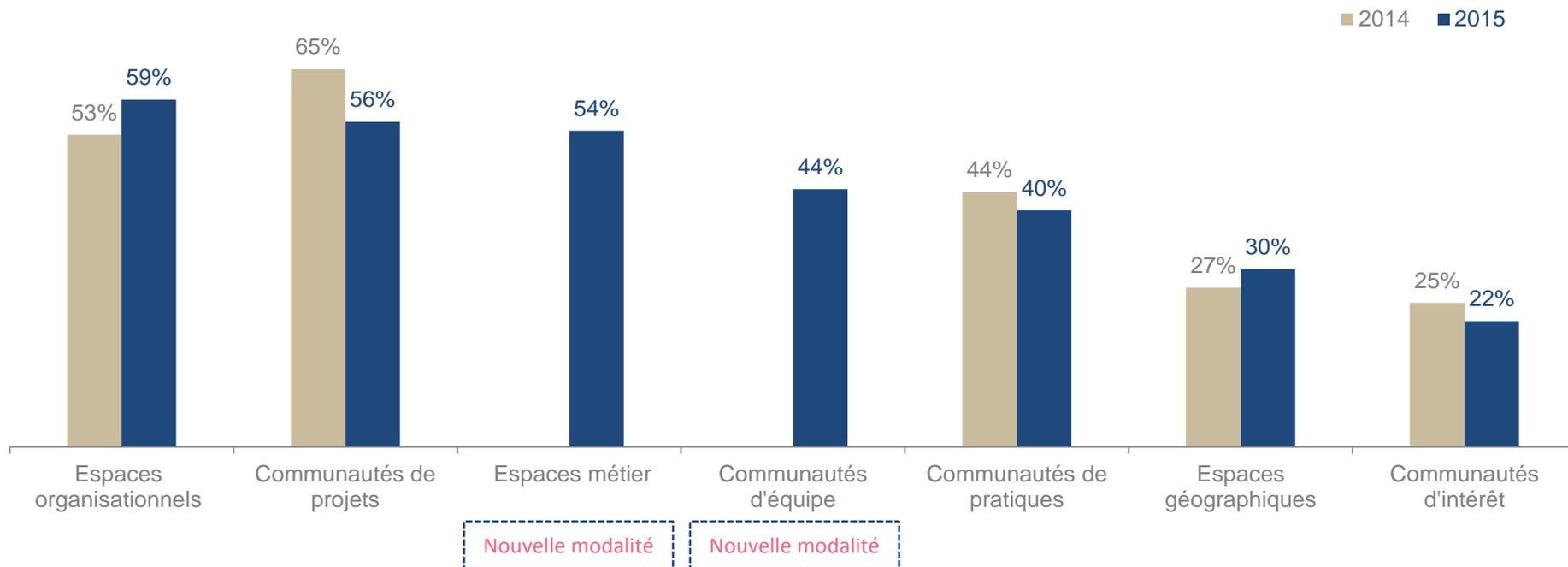
Les outils métiers

2.3 Quels outils métier sont disponibles depuis l'intranet ou vos espaces collaboratifs ?

- En lien avec l'augmentation de la mise à disposition de tableaux de bord constatée dans la question 1.4 on note ici aussi une petite progression des outils décisionnels et tableaux de bord.
- Les tendances sur 3 ans vont dans le sens d'une augmentation de la mise à disposition des outils génériques de 64% à 67%. Pour les outils de BI on passe de 16% à 23% et pour les workflows et applicatifs métiers de 22% à 40%.
- Les projets de déploiement de nouveaux outils métiers dans un an sont en légère augmentation par rapport à 2015. Les espaces collaboratifs vont continuer à s'étoffer en termes de fonctionnalités.

Plus d'espaces collaboratifs en genre et en nombre

2.4 Quels types d'espaces collaboratifs sont disponibles ?



Plus d'espaces collaboratifs en genre et en nombre

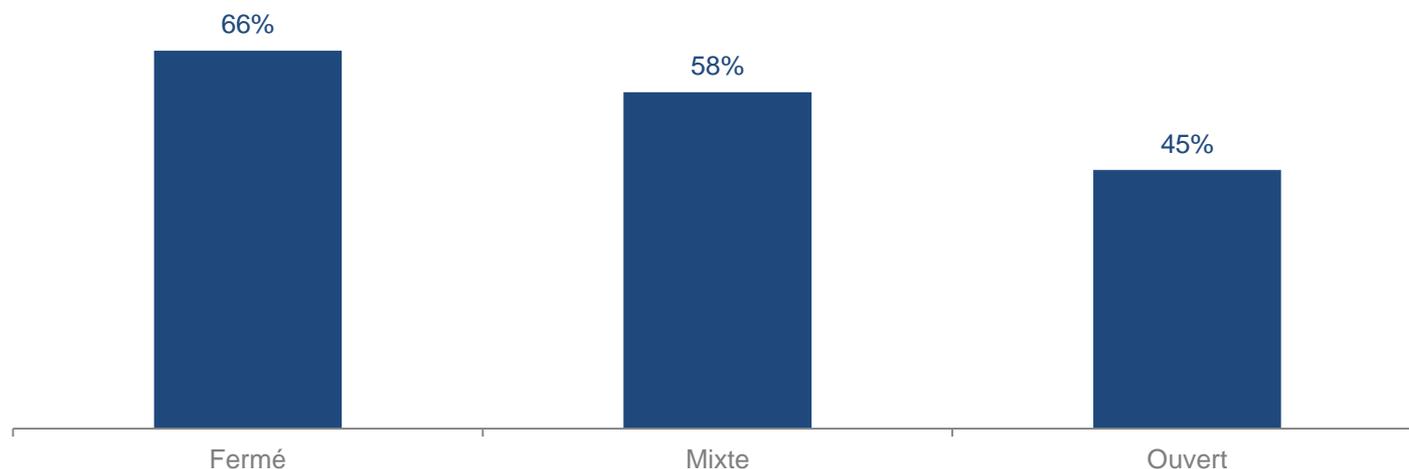
2.4 Quels types d'espaces collaboratifs sont disponibles ?

- Avec les deux nouvelles modalités entrantes que sont les espaces métiers et les communautés d'équipe, on note un rééquilibrage de l'ensemble des propositions avec moins d'écarts. On relève d'ailleurs 3 types d'espaces collaboratif par entreprise en moyenne contre 2 en 2014.
- L'affinement de cette question cette année a permis de faire émerger les espaces organisationnels comme premier type d'espaces collaboratifs, déployé dans 59% des organisations répondantes. Un résultat qui marque la tendance des entreprises à reproduire leur structure organisationnelle au sein de leur intranet. Cela étant, on note que pour leur entrée, les espaces métiers atteignent directement les 54% avec une approche plus détachée de la structuration bureaucratique.
- On note une baisse de près de 10 points pour les espaces projets qui s'explique par le nouveau découpage : en 2014, cela regroupait les « espaces projet et groupe de travail ». Cette année, les groupes de travail s'apparentent plus aux communautés d'équipes qui se révèlent d'ailleurs utilisées à plus de 40%.
- Seuls les usages des communautés d'intérêt restent minoritaires.

La confidentialité des espaces collaboratifs

2.5 Quels niveaux de confidentialité sont proposés pour vos espaces collaboratifs ?

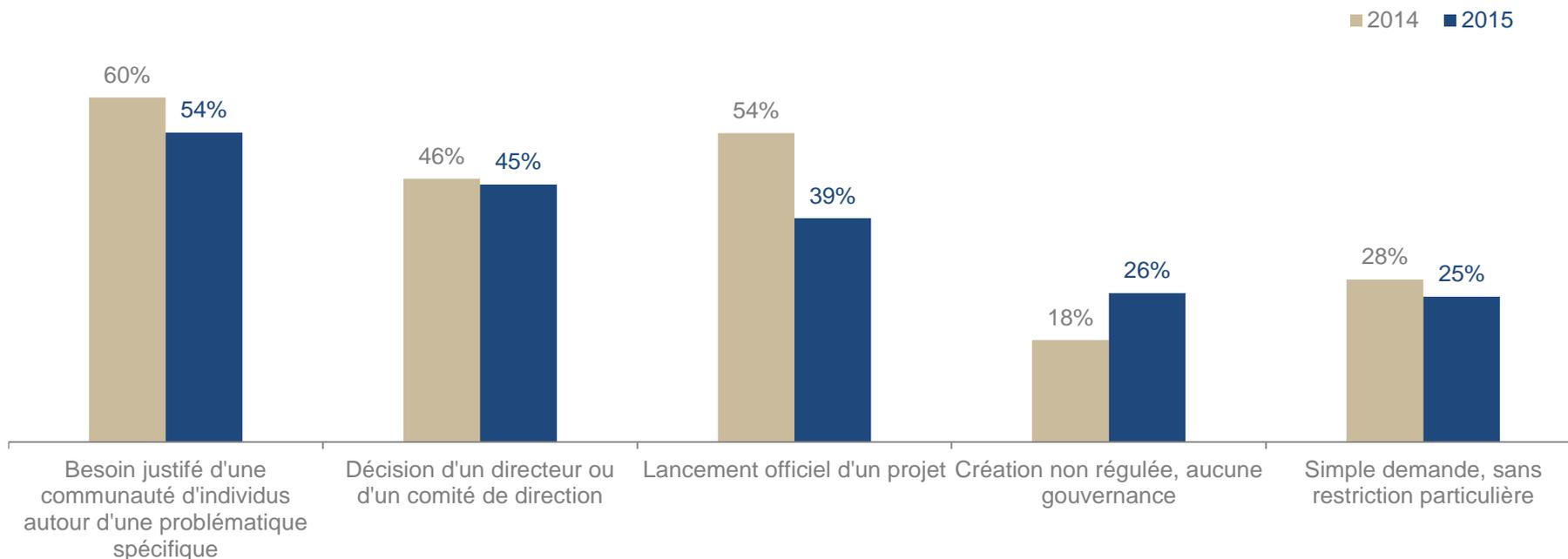
Nouvelle question



- Cette nouvelle question propose de mesurer le niveau d'ouverture des espaces mis en place. En moyenne, on constate que 2 niveaux de confidentialité sont proposés.
- Les espaces fermés sont les premiers utilisés par 2/3 des répondants. Ils sont nécessaires et s'apparentent plus à des espaces de travail qu'à des espaces de communication.
- Les communautés mixtes ont leur part belle également pour plus de la moitié, s'appliquant parfaitement à des espaces métiers.
- Les espaces ouverts arrivent en dernière position avec 45% tout de même, révélateurs d'un certain degré d'ouverture dès lors que le collaboratif est déployé.

Gouvernance des espaces collaboratifs

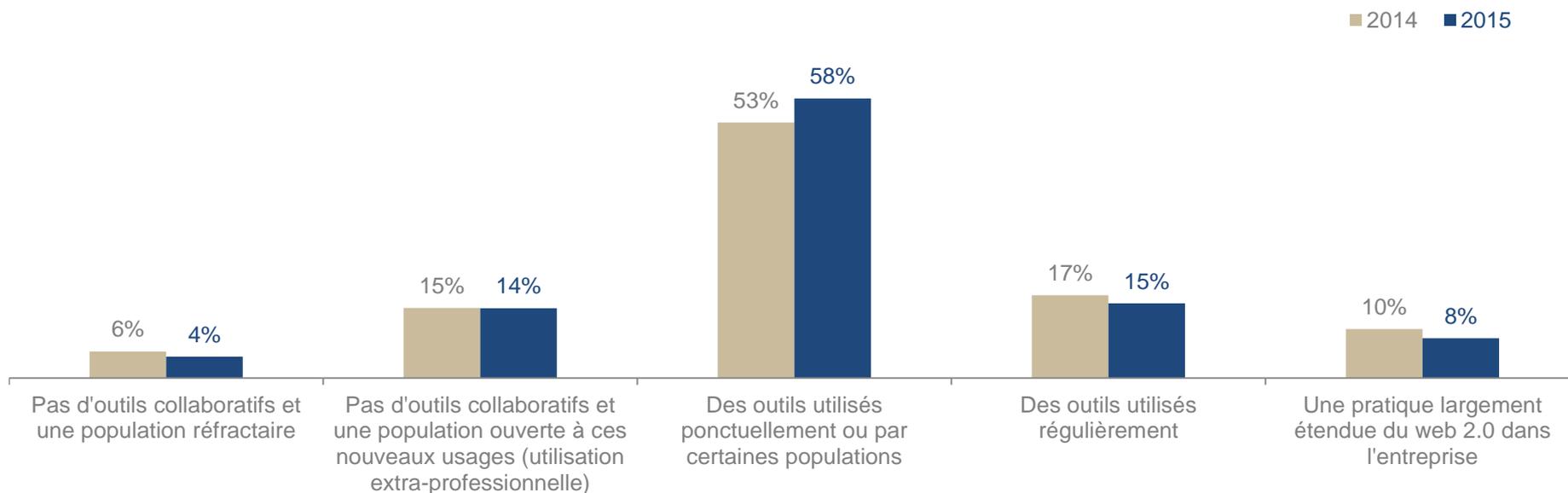
2.6 Quels sont les critères de création des espaces collaboratifs ?



- Globalement, on constate un recul des motivations qui doivent justifier la création d'espaces collaboratifs (besoin spécifique, lancement d'un projet). Des données, cette année, qui sont plus en phase avec la réalité où certaines organisations pensent qu'il suffit de mettre en place un outil pour que les usages se développent.
- Près de 50% des entreprises ont peu ou pas de gouvernance liée à la création des espaces collaboratifs.

Appropriation des outils collaboratifs en évolution lente

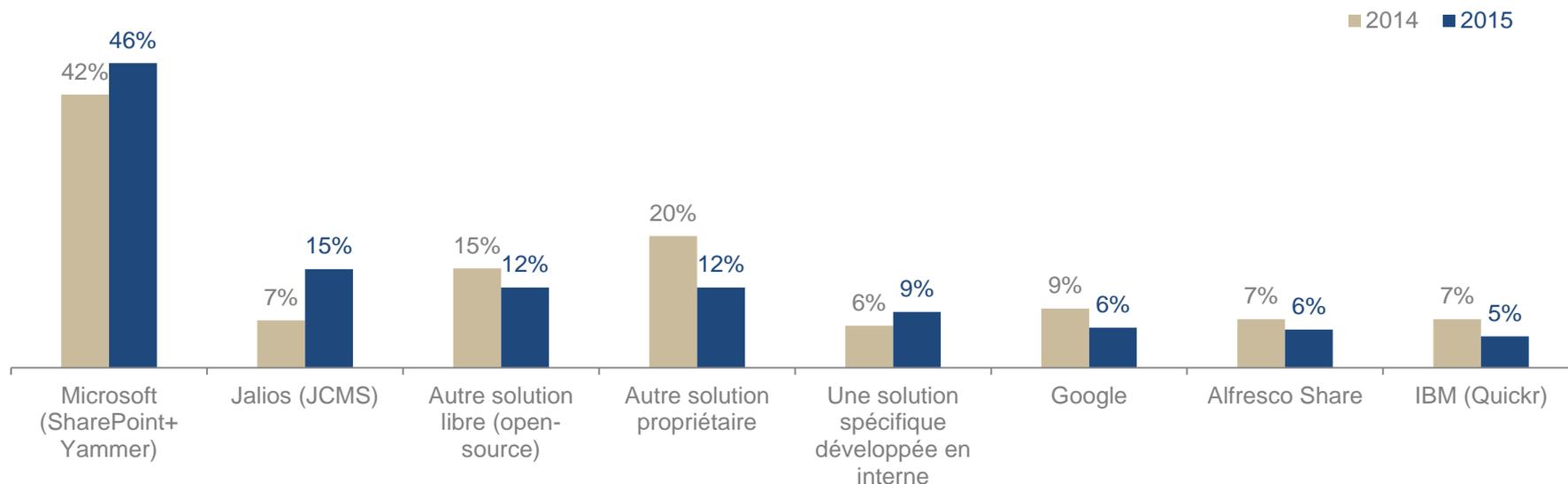
2.7 Quel est le niveau d'appropriation des outils collaboratifs dans l'entreprise ?



- 18% des répondants ne disposent pas d'outils collaboratifs contre 21% quatre ans plus tôt.
- Ils sont désormais 58% à déclarer des usages ponctuels ou limités à certaines populations contre 55% en 2012. De même les usages réguliers et avancés ont eux évolué dans une fourchette allant de 25% à 23%.
- Les évolutions sont très progressives. On voit que les pratiques collaboratives ont du mal à se déployer sans doute en lien avec la culture managériale qui n'évolue que peu sauf dans les petites structures.

Socle technique des dispositifs collaboratifs

2.8 Sur quels logiciels ou suites logicielles s'appuient vos outils collaboratifs ?



- Les solutions Microsoft (incluant SharePoint et Yammer) sont en hausse. JaliOS connaît également une progression sensible, avec une forte représentativité des entreprises de 1000 à 5000 salariés. A l'inverse, IBM est en érosion continue depuis maintenant 4 ans. Les autres solutions propriétaires sont elles en baisse significative.
- On assiste à une rationalisation et à une maturation du marché : les petites solutions perdent leur place devant les solutions installées.
- On note aussi une baisse pour les autres solutions développées en interne mais qui restent tout de même présentes.

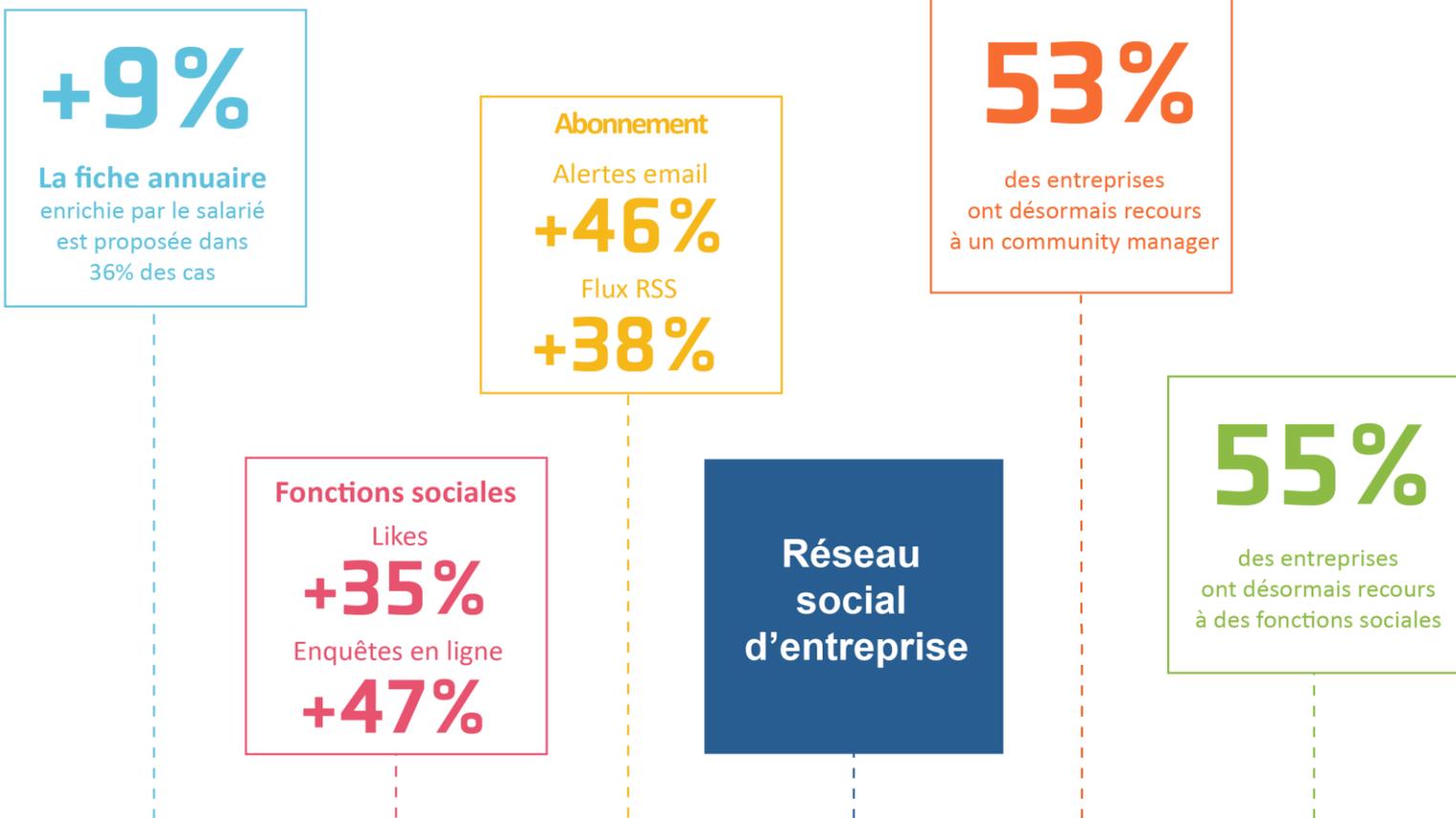
Le déploiement des outils collaboratifs s'inscrit dans une stratégie plus réfléchie

2.9 Commentaires libres sur les outils et espaces collaboratifs

- De nombreux commentaires soulignent le développement progressif et continu des outils collaboratifs associé à une forte volonté d'accompagnement et de formation des utilisateurs.
- On observe également un accroissement des réflexions liées à l'importance de la formalisation et de la mise en place d'une gouvernance dans le cadre de l'utilisation des outils et espaces collaboratifs.
- Enfin, comme l'an dernier, un certain nombre de projets d'implémentation ou de déploiement d'outils collaboratifs sont annoncés, souvent dans le cadre de la refonte de l'intranet.

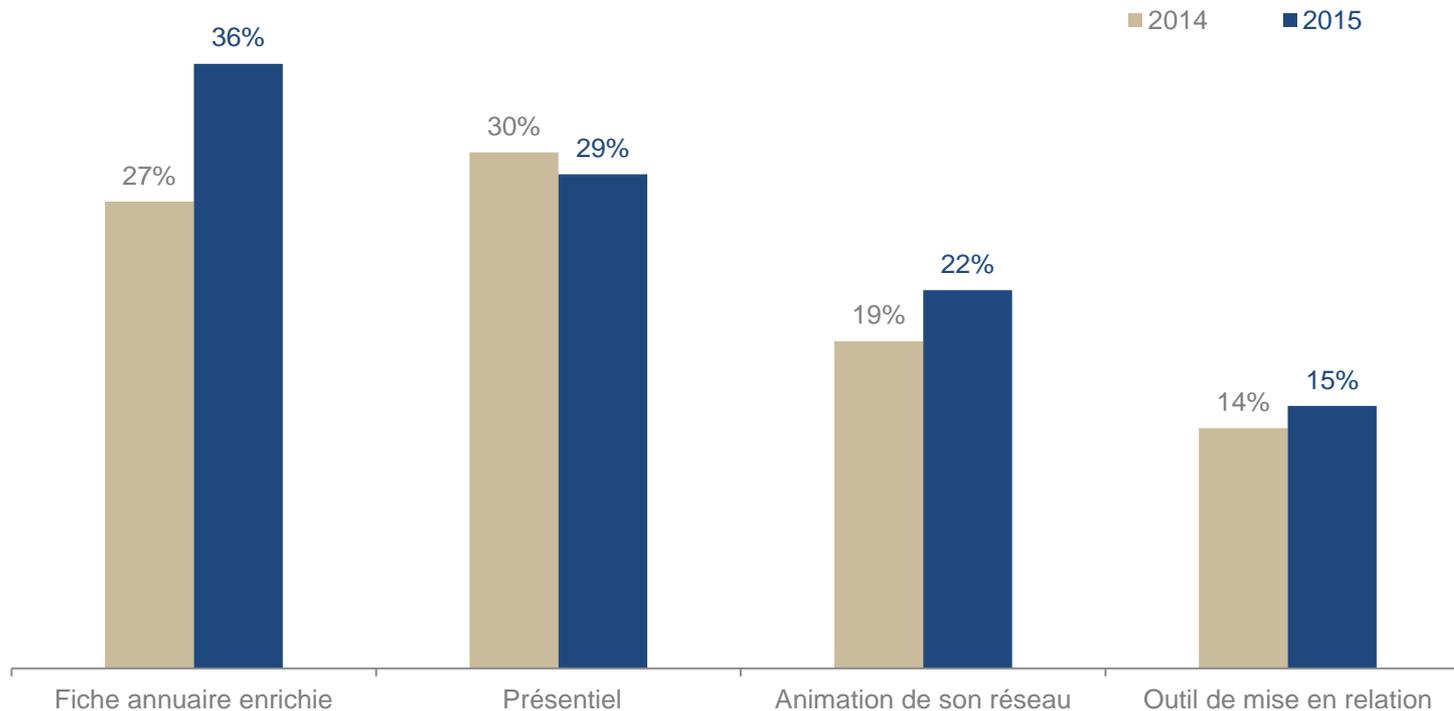
En synthèse

Réseau social d'entreprise (RSE)



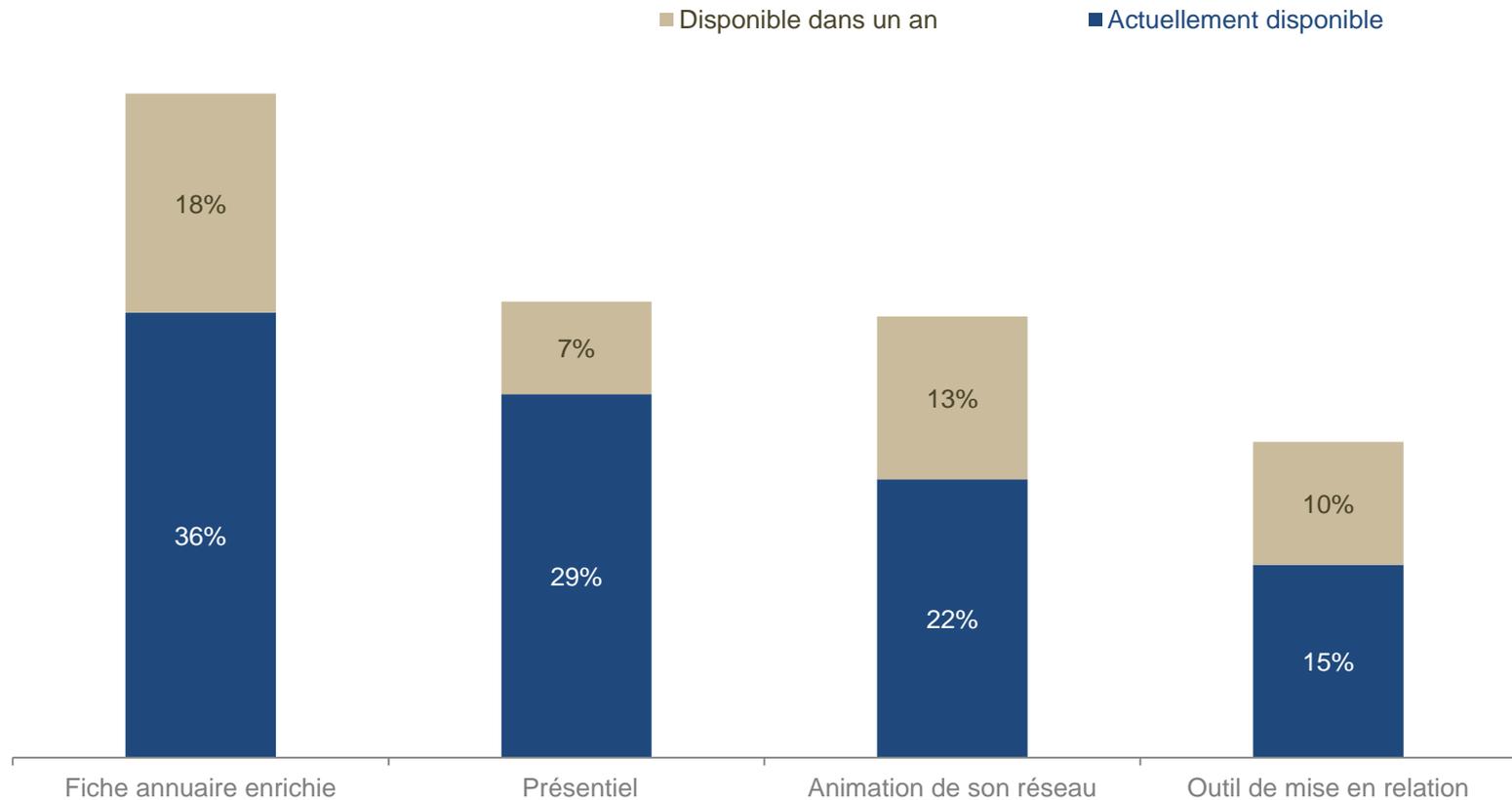
Plus d'un 1/3 des entreprises déclarent un RSE

3.1 L'intranet met-il a disposition des fonctions de gestion de son réseau interne ?



Plus d'un 1/3 des entreprises déclarent un RSE

3.1 L'intranet met-il a disposition des fonctions de gestion de son réseau interne ?



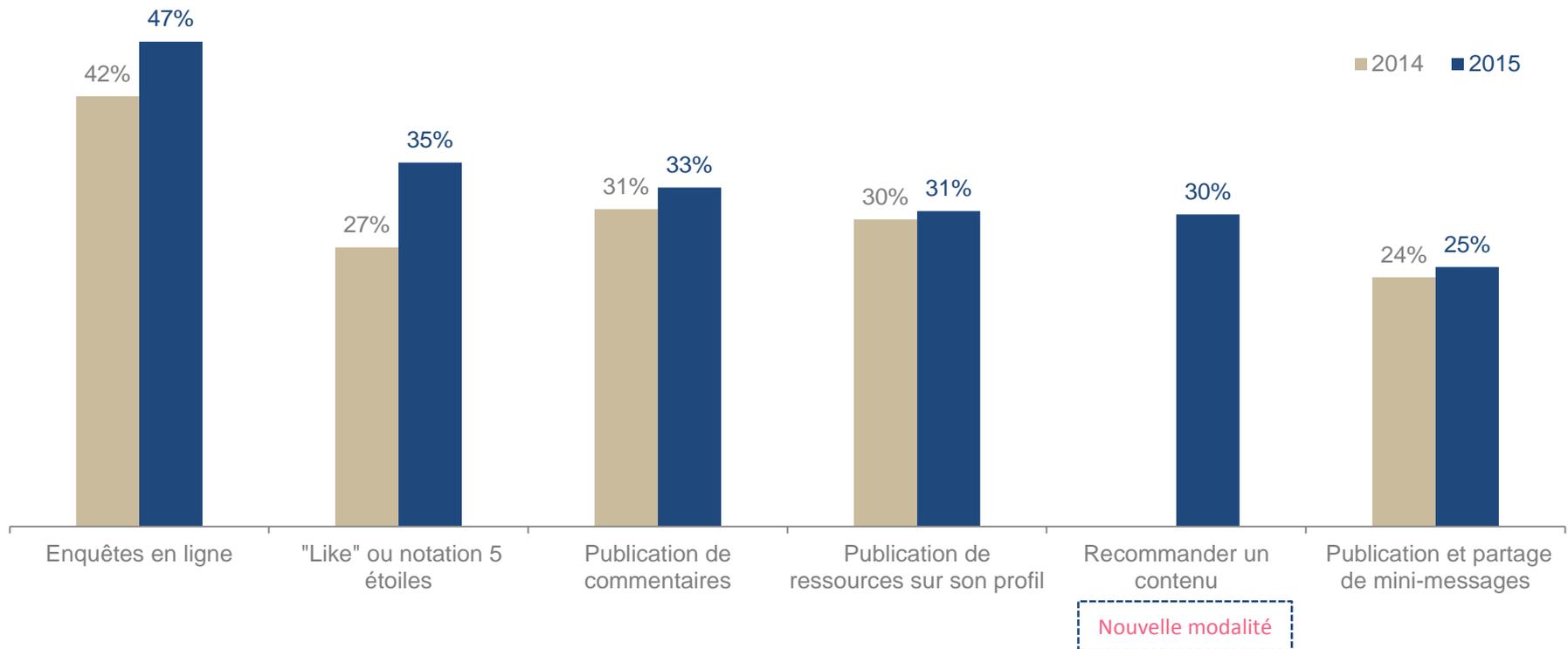
Plus d'un 1/3 des entreprises déclarent un RSE

3.1 L'intranet met-il a disposition des fonctions de gestion de son réseau interne ?

- La disponibilité de la fiche annuaire enrichie est en hausse, mais n'atteint pas le niveau des promesses annoncées l'an dernier. Les promesses de la déployer restent importantes pour l'année prochaine.
- Le RSE progresse. Désormais, plus d'un tiers des organisations déclarent en disposer.

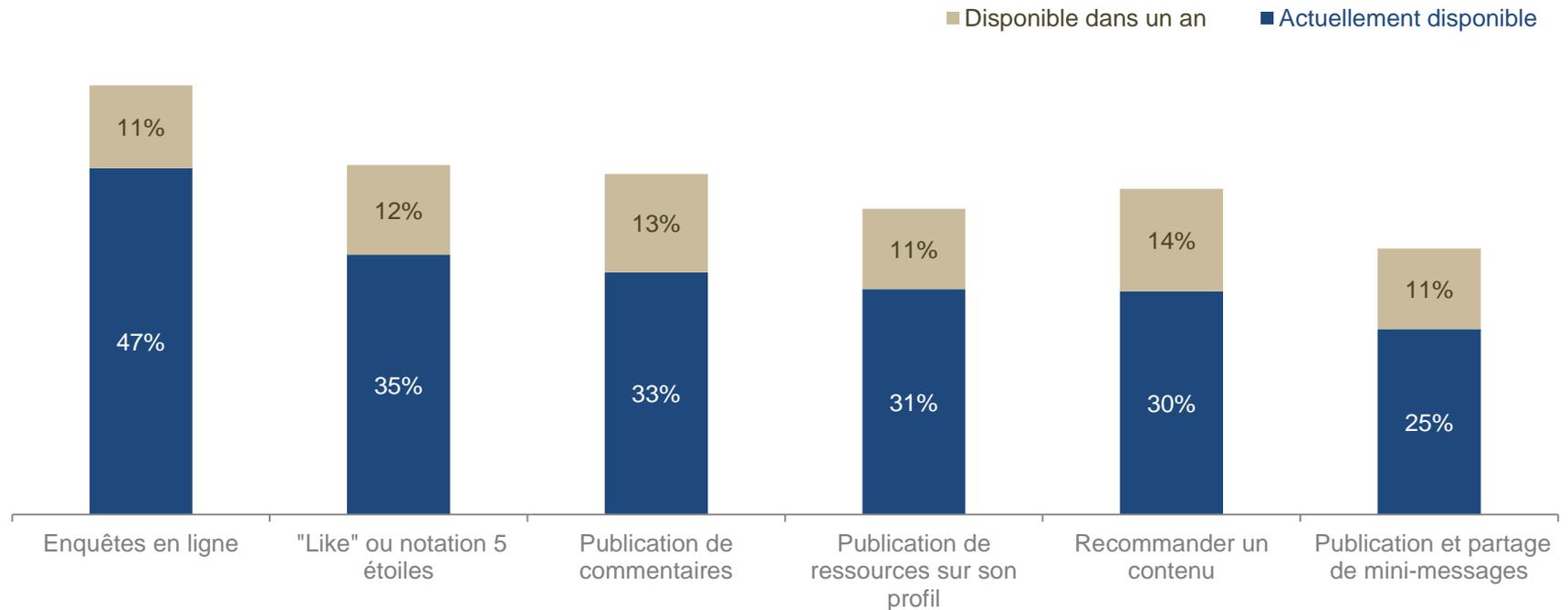
Fonctions sociales de partage en progrès

3.2 L'intranet met-il a disposition des fonctions sociales de partage ?



Fonctions sociales de partage en progrès

3.2 L'intranet met-il a disposition des fonctions sociales de partage ?



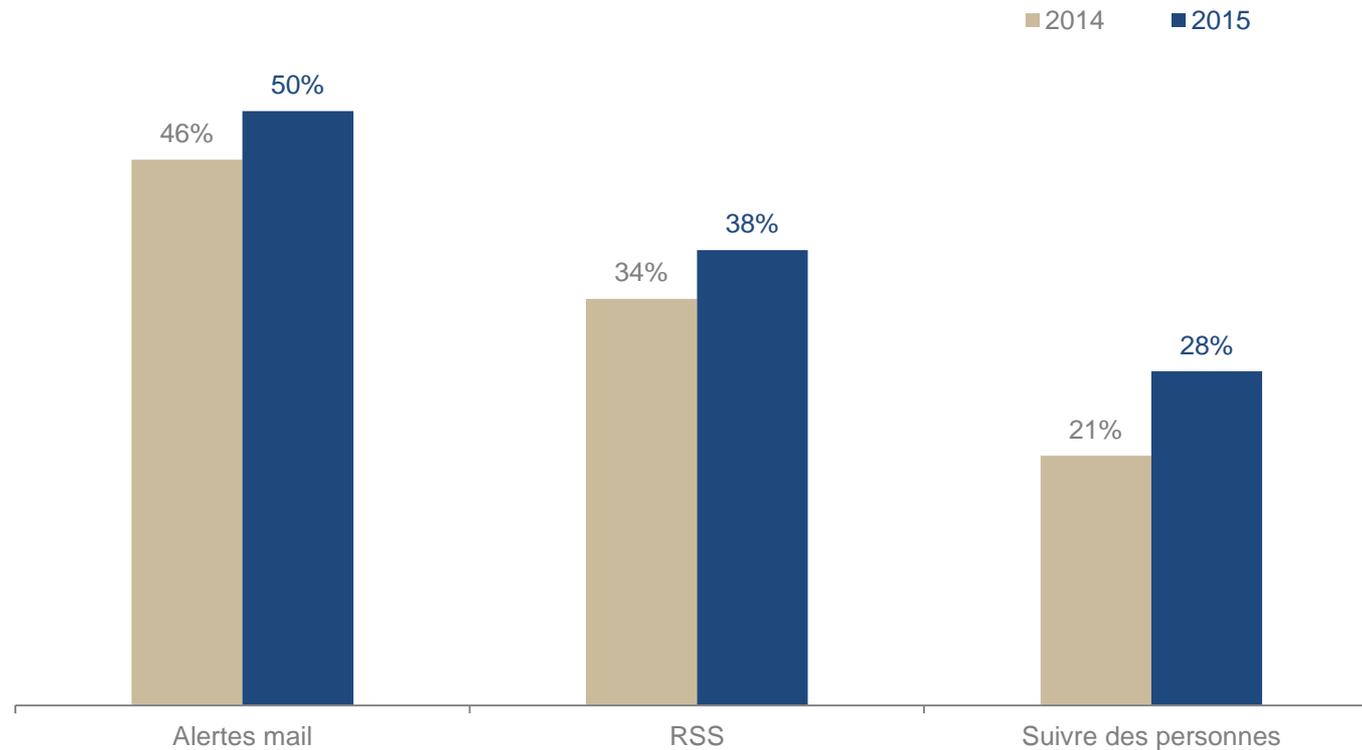
Fonctions sociales de partage en progrès

3.2 L'intranet met-il a disposition des fonctions sociales de partage ?

- Ces chiffres sont congruents avec les 36% d'entreprises qui déclarent une fiche annuaire enrichie. Cela marque un intérêt grandissant pour les fonctions sociales de partage.
- On observe une hausse significative de l'usage des "likes" (8 points de plus qu'en 2014) et des enquêtes en ligne.

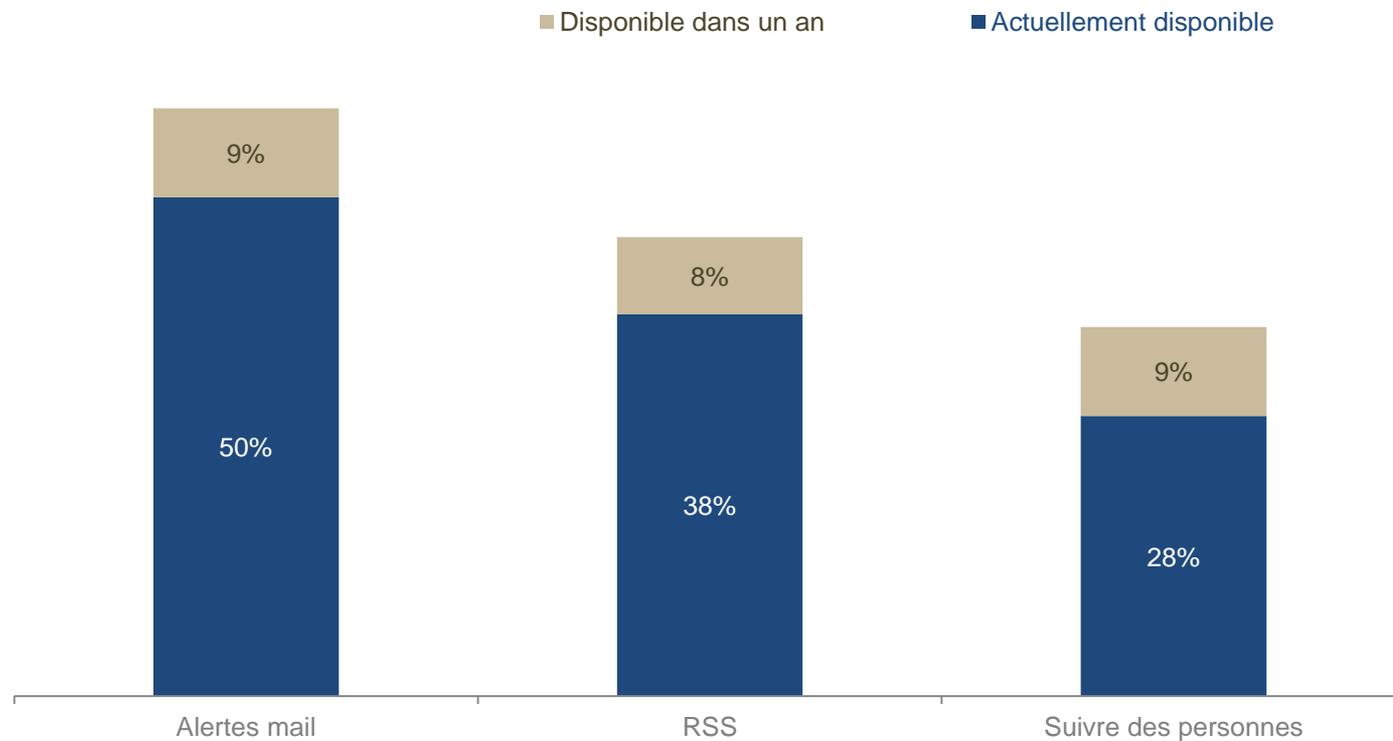
Progression constante des fonctions d'abonnement

3.3 L'intranet met-il a disposition des fonctions d'abonnement ?



Progression constante des fonctions d'abonnement

3.3 L'intranet met-il a disposition des fonctions d'abonnement ?



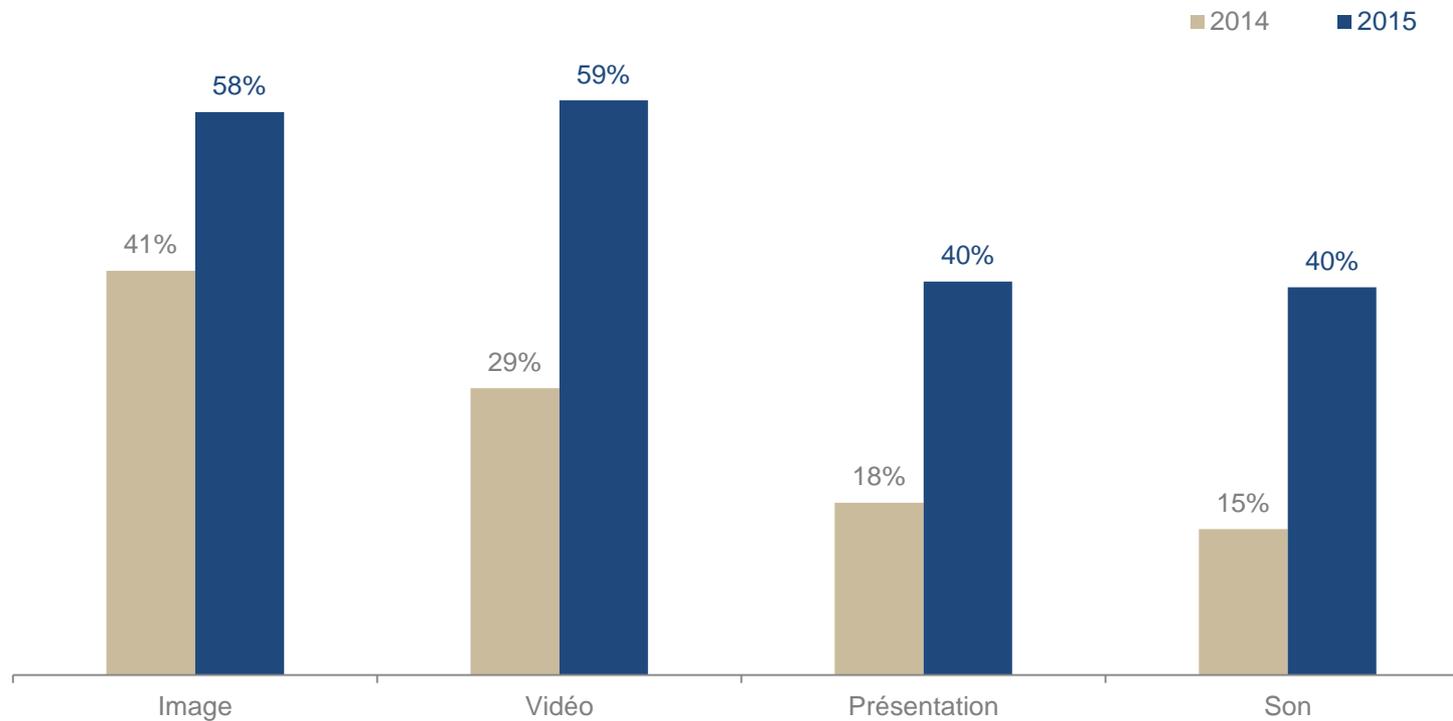
Progression constante des fonctions d'abonnement

3.3 L'intranet met-il a disposition des fonctions d'abonnement ?

- Dans la lignée des observations précédentes, la fonction de suivi de personnes, fonction sociale particulièrement centrée sur les individus, est celle qui progresse le plus.
- On observe aussi une hausse constante des fonctions d'abonnement même si les promesses annoncées en 2014 ne sont pas atteintes.
- L'intérêt marqué pour le déploiement de ces fonctions sociales confirme l'orientation, centrée utilisateur, des plateformes de RSE.

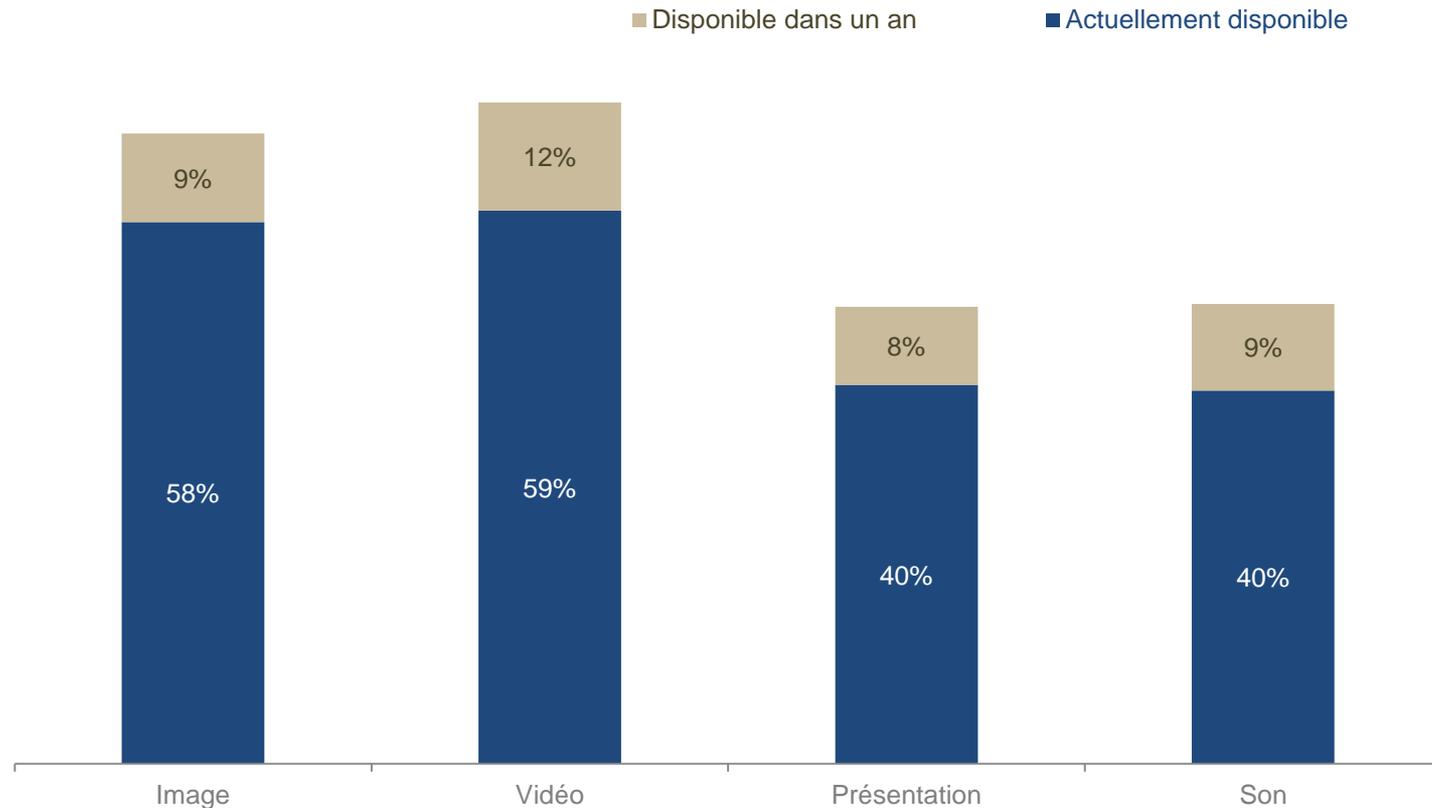
Les contenus riches se densifient

3.4 L'intranet permet-il la publication des contenus riches suivants ?



Les contenus riches se densifient

3.4 L'intranet permet-il la publication des contenus riches suivants ?



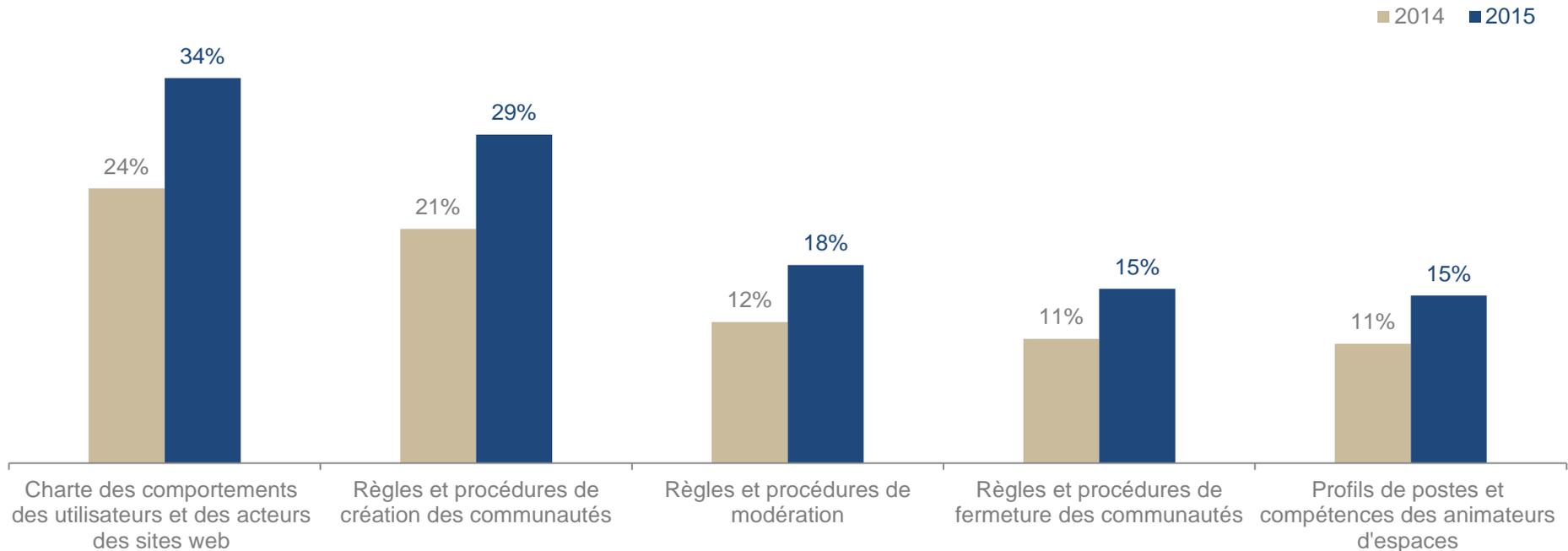
Les contenus riches se densifient

3.4 L'intranet permet-il la publication des contenus riches suivants ?

- Une belle progression des contenus riches mis à disposition. Néanmoins l'écart entre les chiffres 2014 et 2015 sur la possibilité de publier des vidéos peut laisser penser que la notion de publication a été confondue avec la notion de partage.
- Pour autant le recours à ces contenus qu'il soient produits par l'organisation ou « importés » atteste d'une progression de la maturité des entreprises dans le recours aux contenus riches.

Gouvernance en croissance pour les usages sociaux

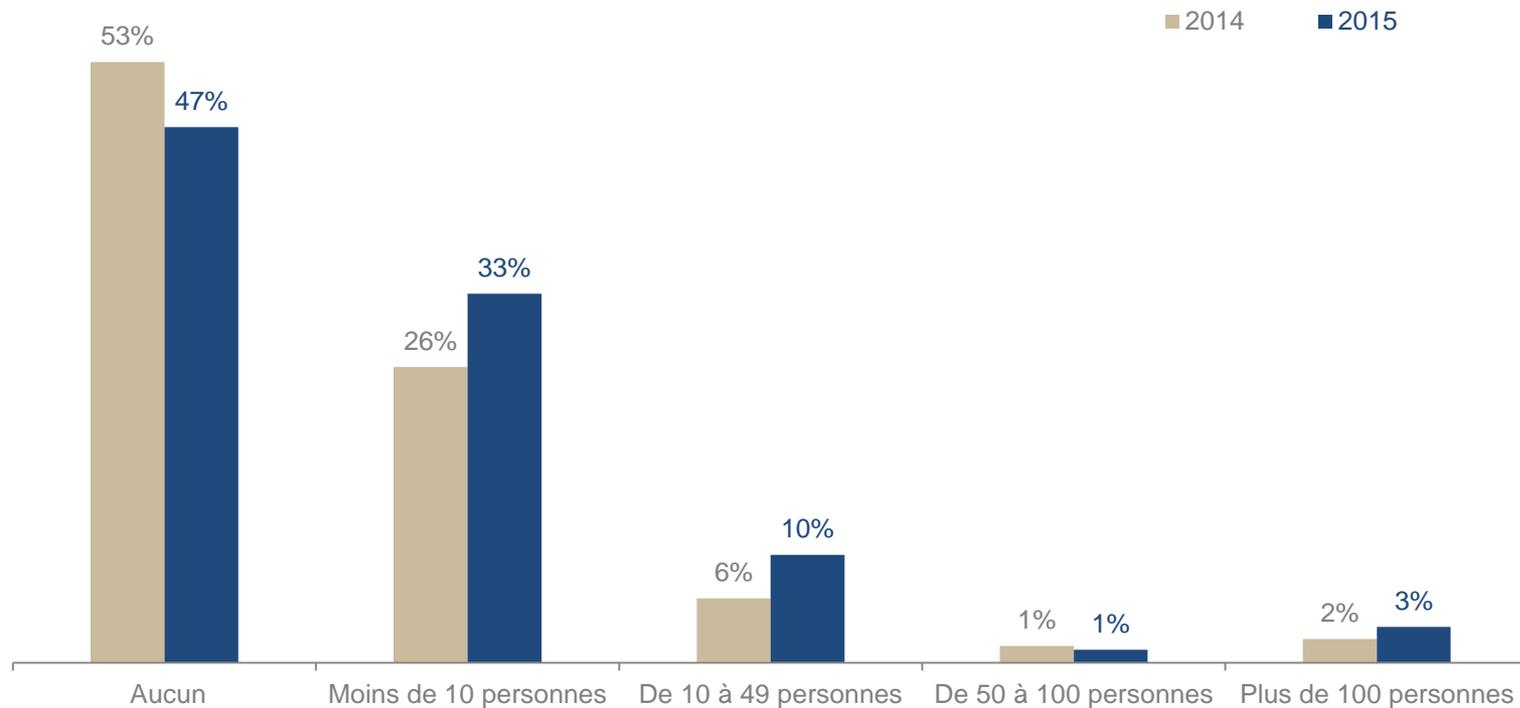
3.5 Avez-vous formalisé les éléments suivants ?



- La large ouverture du RSE à tous les collaborateurs de l'entreprise nécessite une plus grande réglementation pour structurer les échanges.
- Aussi l'écart entre la gouvernance déployée sur le collaboratif et sur le RSE peut s'expliquer par le fait que la partie collaborative, moins ouverte et orientée travail, nécessite une gouvernance plus faible que le RSE grand public. Finalement 100% des organisations qui ont un RSE ont formalisé sa gouvernance. Parmi eux, 80% ont aussi formalisé une gouvernance sur la partie collaborative.

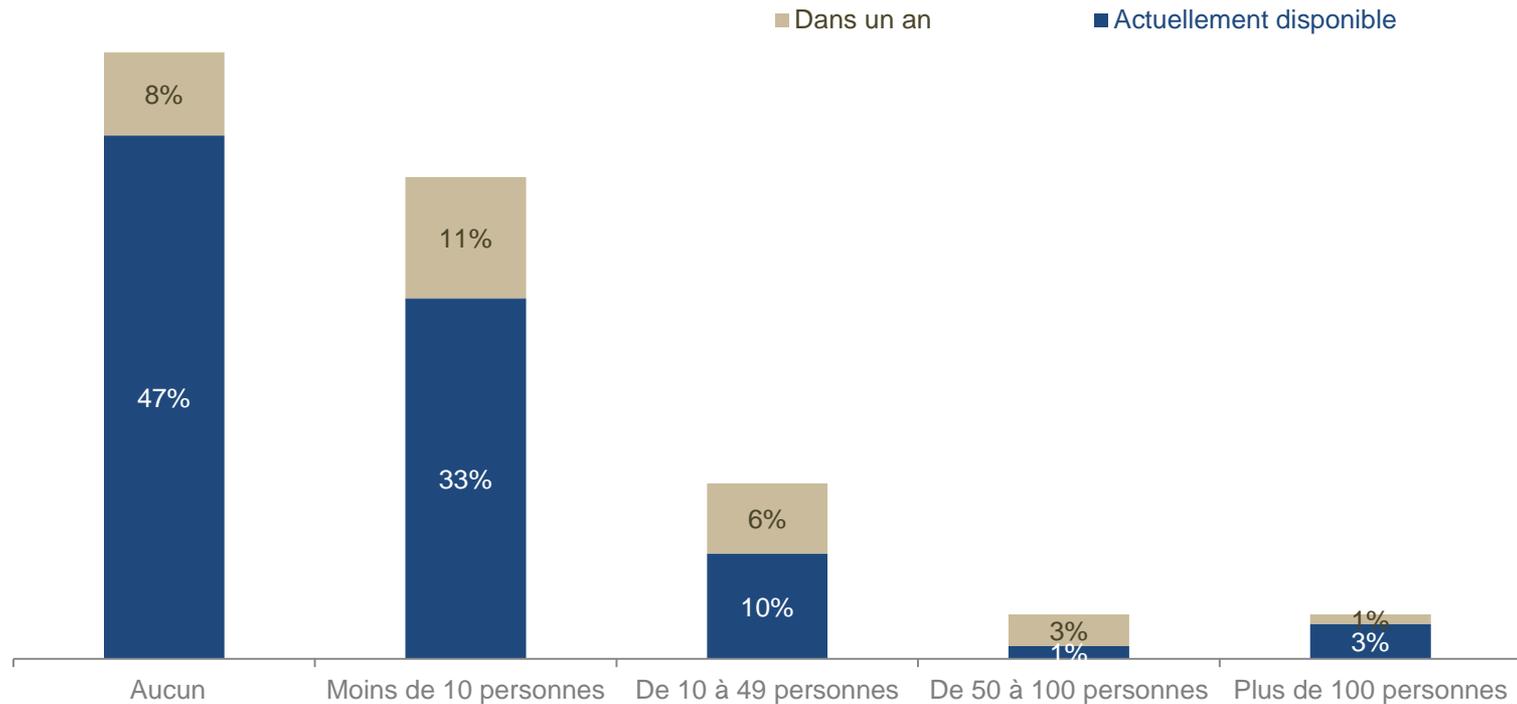
Plus de community managers internes

3.6 Combien de community manager(s) interne(s) ont-été nommé(s) dans votre entreprise ?



Plus de community managers internes

3.6 Combien de community manager(s) interne(s) ont-été nommé(s) dans votre entreprise ?



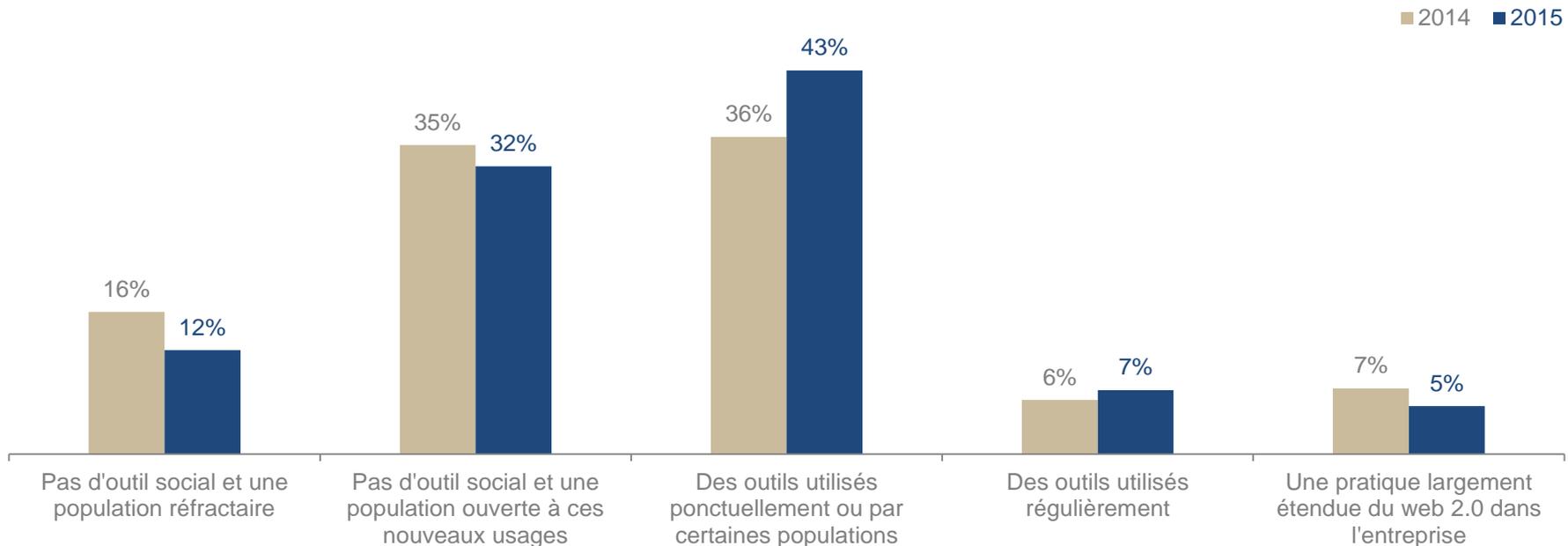
Plus de community managers internes

3.6 Combien de community manager(s) interne(s) ont-été nommé(s) dans votre entreprise ?

- On note une baisse de 5 points du nombre d'entreprises qui n'ont pas de community managers. La promesse faite en 2014 est largement tenue !
- Les attentes projetées l'an dernier sont également dépassées pour la tranche de plus de 100 community managers se référant uniquement aux grands groupes.
- On observe en parallèle une augmentation de la réponse « moins de 10 personnes » certainement en lien avec la promesse tenue par les organisations qui n'avaient pas de community managers l'an dernier.
- On peut dire qu'un tiers des entreprises répondantes ont au moins un community manager interne.

Progression régulière de l'usage des outils sociaux

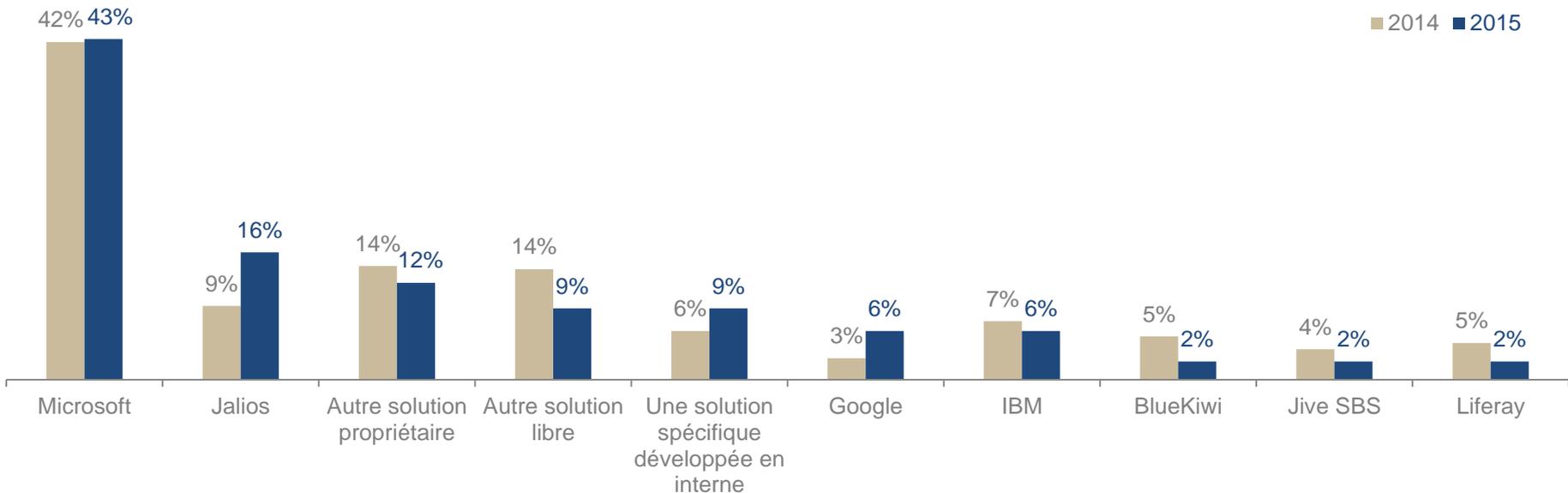
3.7 Quel est le niveau d'appropriation des outils sociaux dans l'entreprise ?



- Depuis 2012, la diminution de l'item "Pas d'outil social" est continue. Une tendance qui inscrit définitivement la progression des fonctions sociales au sein des intranets étendus.
- Sur le même registre, on observe un recul des réfractaires.
- La hausse significative revient cette année aux outils disponibles mais utilisés ponctuellement ou par certaines populations identifiées. On note bien un basculement vers les usages sociaux avec encore le plus souvent des outils qui sont proposés mais qui ne sont pas encore utilisés à plein.

Socle technique du réseau social d'entreprise

3.8 Sur quels logiciels ou suites logicielles s'appuient votre RSE ?



- Microsoft garde la tête du classement et JaliOS creuse l'écart avec les autres solutions (propriétaires ou open source). On observe également une hausse de Google dans ce classement tandis qu'on note une baisse des acteurs traditionnels (IBM, Liferay, Bluekiwi).
- La part des solutions développées en interne est toujours forte.
- Un signal faible qui indique que contrairement aux autres marchés, celui du RSE reste un peu moins mature pour le moment.

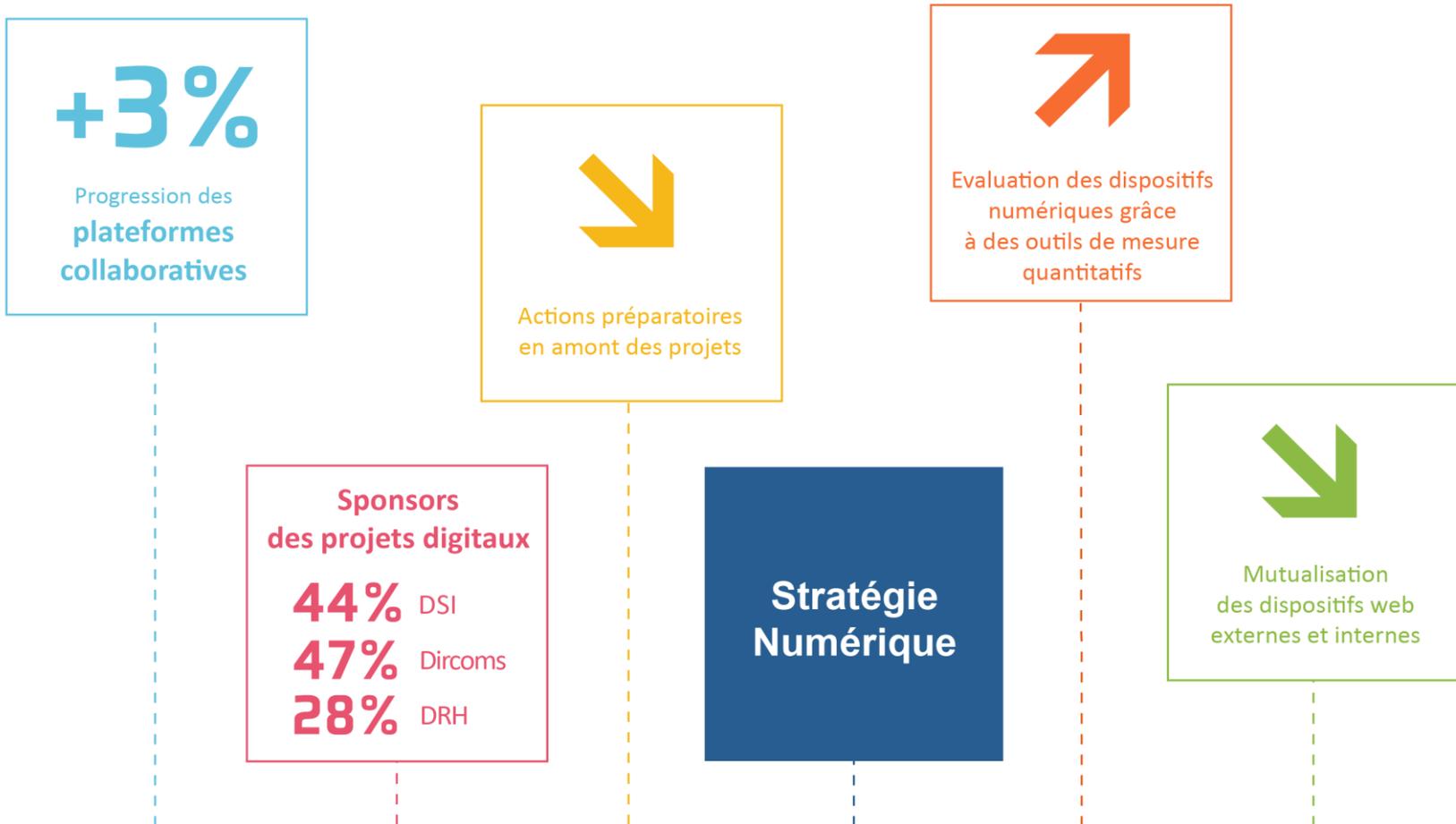
Adoption progressive des outils sociaux

3.9 Commentaires libres sur les RSE et fonctions sociales

- Cette année encore, les verbatim mettent en exergue de nombreux projets de déploiement de RSE au sein des organisations (appels d'offres, expérimentations, projets pilotes, etc.).
- Les commentaires illustrent par ailleurs une mise en œuvre très progressive de ces réseaux sociaux d'entreprise et fonctions sociales.
- En outre, on observe que, dans certains cas, si les outils sont disponibles, l'adhésion reste difficile au quotidien, principalement en raison d'un manque de gouvernance et d'accompagnement des collaborateurs.

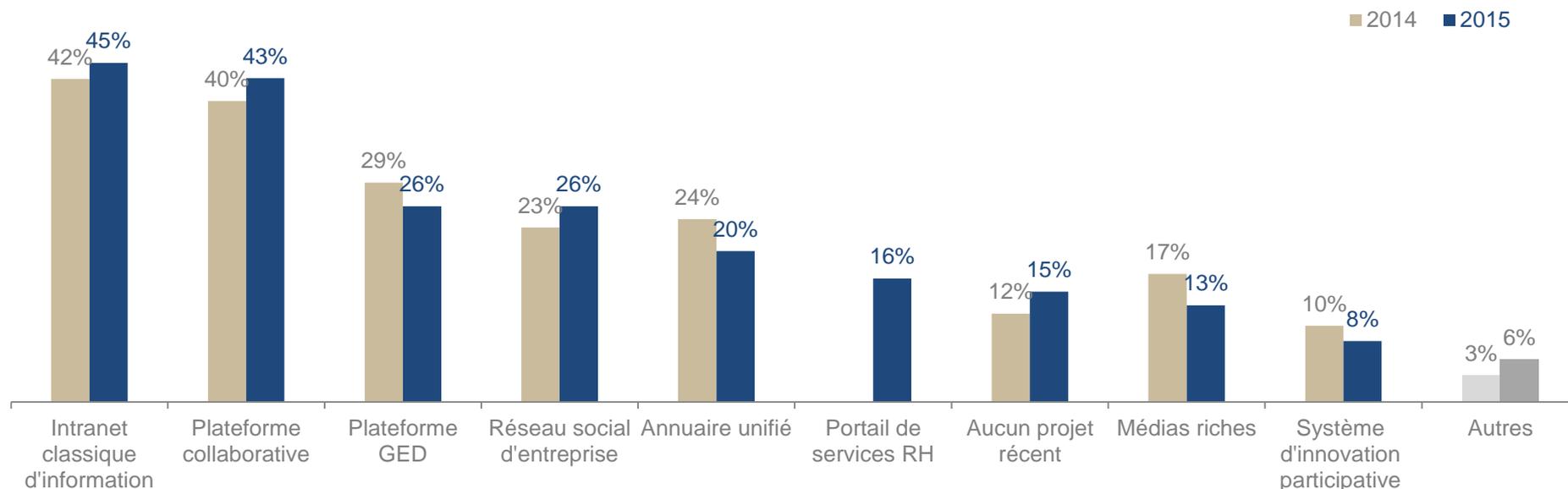
En synthèse

Stratégie numérique



Projets numériques récents : RSE en 3eme place

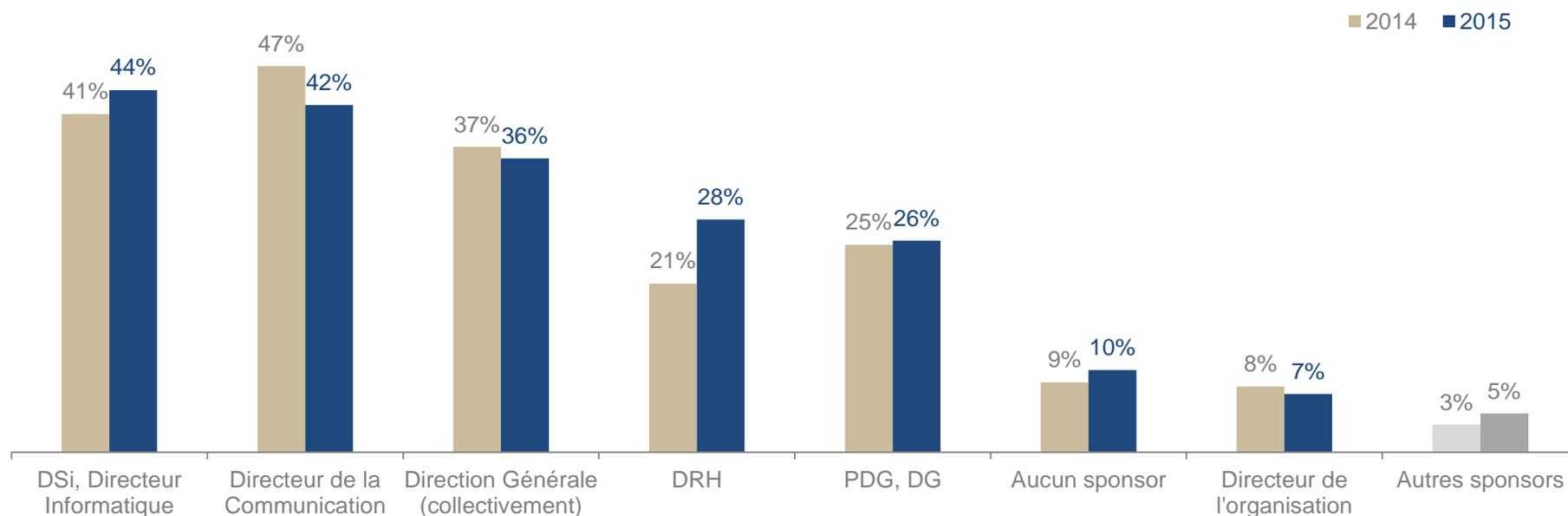
4.1 Quels sont les derniers projets numériques mis en place ?



- Trio de tête : intranet classique / collaboratif / GED et RSE ex-aequo.
- Entrée du RSE devant l'annuaire unifié.
- Le RSE et le seul projet numérique dont la progression est continue depuis deux ans.
- On reste sur un environnement hétérogène avec des entreprises qui mettent en place plusieurs types de dispositifs.
- Entrée du portail de services RH dans l'édition 2015.
- Paysage complexe et diversifié qui dépasse les visions monolithiques.

Sponsors de projets numériques : DSI en tête

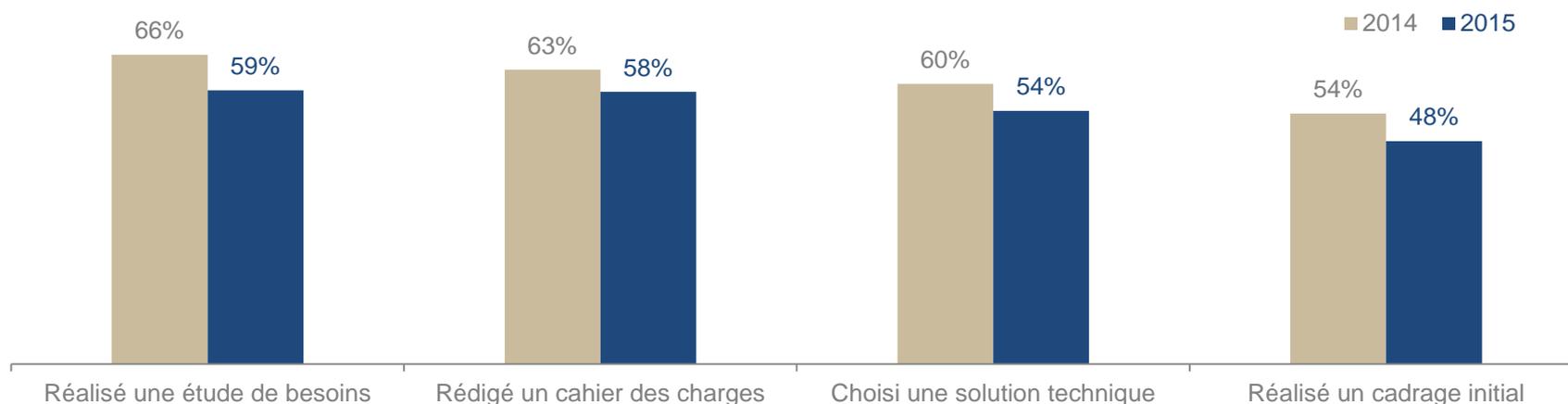
4.2 Quels sont les sponsors de ces projets numériques ?



- Significative progression des DRH comme sponsors des projets numériques.
- Les champions sont plus souvent que les autres soutenus par la direction générale (collectivement) et la DRH.
- La DSI prend la tête du classement. Perte de vitesse de la direction de la communication.
- Retrait de la communication au fur et à mesure qu'il y a plus de fonctions sociales.
- Légère hausse des directions générales : on note un frémissement dans l'engagement de la DG sur le sujet.

L'organisation en amont des projets est en recul

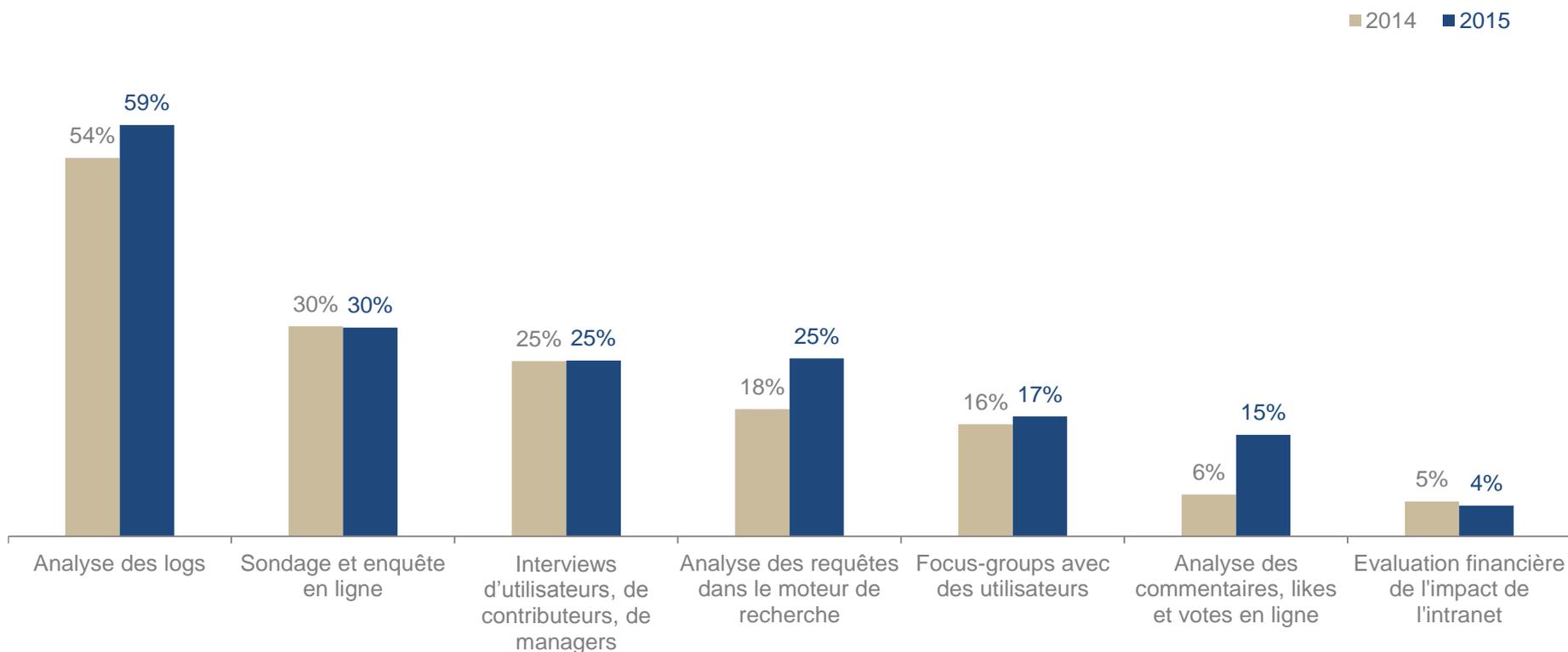
4.3 En amont de vos projets (création ou évolution) avez-vous ?



- L'organisation en amont des projets est en baisse générale. Alors que la transformation digitale est partout, les entreprises s'y engouffrent sans prendre le temps du recul, souffrant sans doute d'un manque de culture sur ce type de projet.
- Lorsque les entreprises ont engagé des actions en amont de leurs projets numériques, leur approche reste malgré tout parcellaire puisque deux types d'actions sur quatre seulement sont engagées. 14% des répondants n'ont réalisé aucune action en amont de leurs projets numériques
- Ce recul de l'organisation en amont des projets numériques est à mettre en regard des commentaires libres laissés sur cette thématique : certes, les répondants ont déployé moins d'actions en amont de leurs projets mais ils sont conscients de ce manque voire le regrettent .

Outils de mesure en progression

4.4 Quels outils de mesure avez-vous mis en place concernant vos dispositifs numériques ?



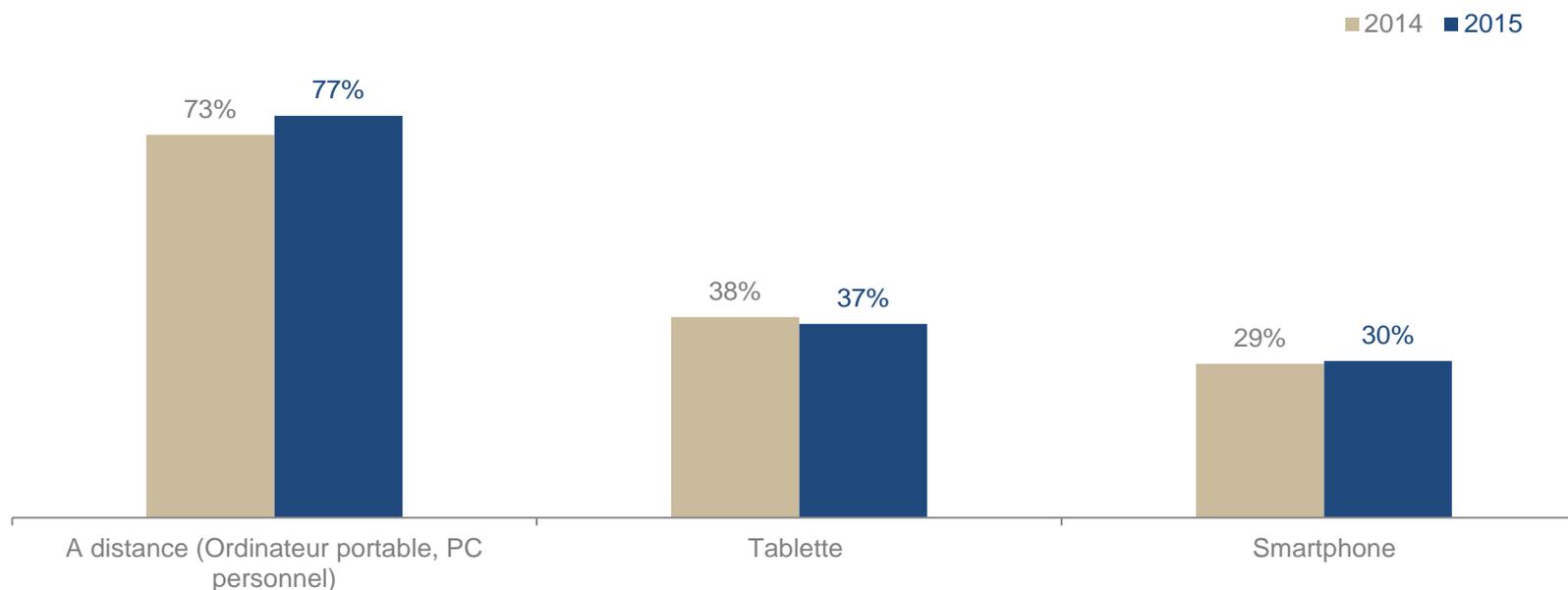
Outils de mesure en progression

4.4 Quels outils de mesure avez-vous mis en place concernant vos dispositifs numériques ?

- Globalement, la tendance à la mesure des dispositifs numériques est positive , même si elle pourrait encore progresser idéalement.
- Les chiffres qui confirment leur progression (fin des attermolements entre avance et recul) laissent penser que les entreprises ont compris l'importance de la mesure. Un constat que l'on peut rapprocher de l'implication plus forte du top management dans le sponsoring du dispositif.
- Cependant, on peut imaginer que la culture du résultat, qui anime nombre d'organisations, privilégie la mesure en aval des projets au détriment de l'étude en amont.
- Par ailleurs, l'évaluation financière de l'impact de l'intranet est également sans doute faite à posteriori et non en amont des projets numériques.
- Les mesures quantitatives sont en progression.
- Environ 1/4 (26%) des organisations n'ont toujours pas mis en place d'outil de mesure quel qu'il soit.

Consultation en mobilité : faible progrès

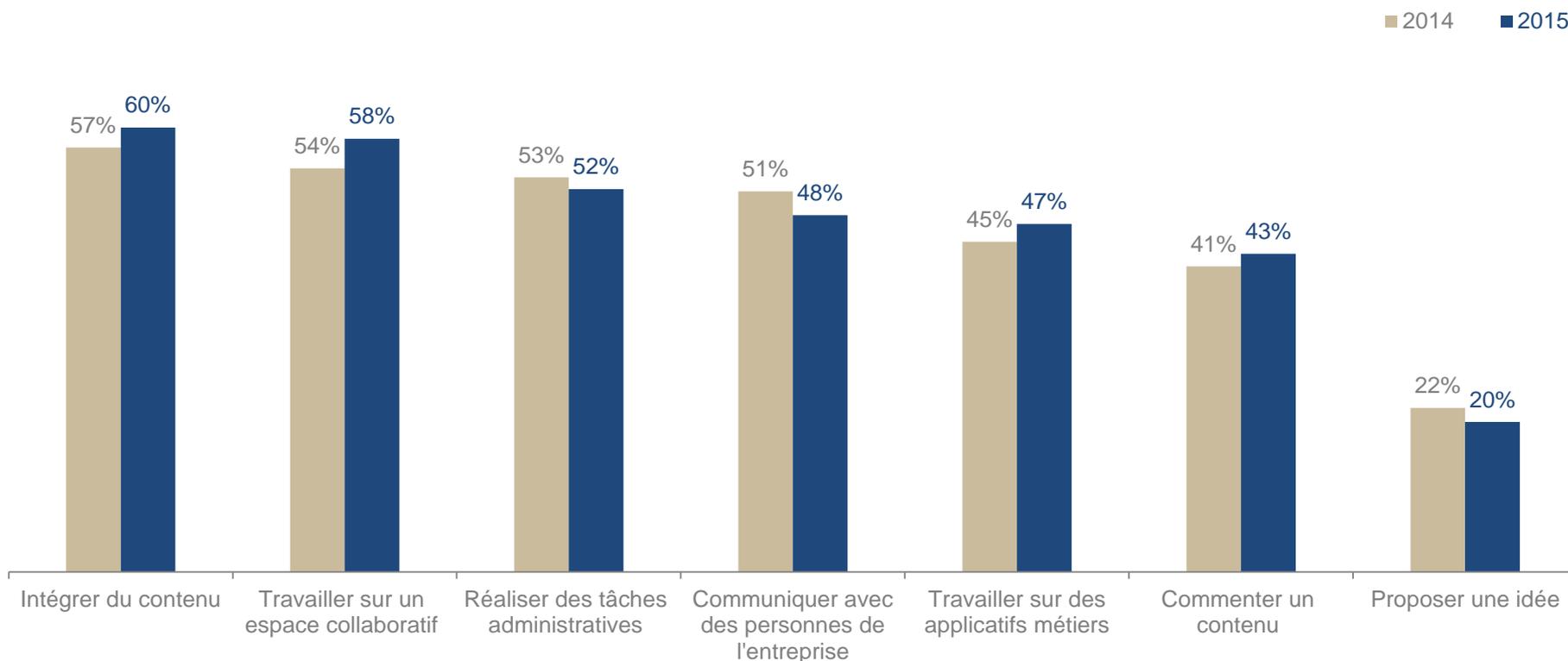
4.5 Vos dispositifs numériques sont-ils adaptés techniquement et ergonomiquement à la consultation ?



- Les résultats sont stable sur la mobilité, même si on note une légère hausse de l'accessibilité à distance
- La stabilité des résultats entre les fonctions actuellement disponibles et celles qui le seront l'année prochaine, par rapport à ce qui était exprimé en 2014, laisse à penser qu'il y a eu un décalage de ces projets : non réalisés entre 2014 et 2015, ils sont reprogrammés pour 2016.

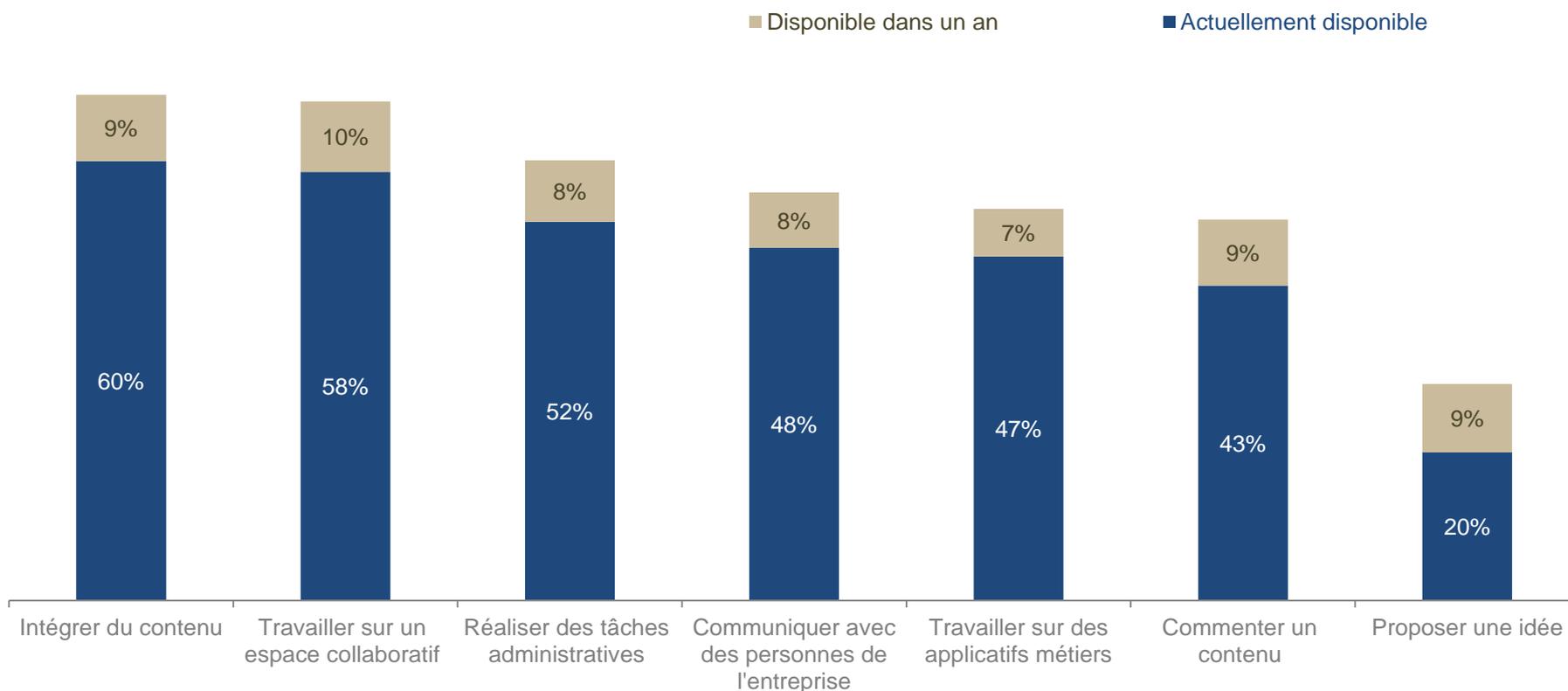
Exécution de tâches à distance : peu de changement

4.6 Quelles tâches pouvez-vous exécuter depuis l'extérieur ?



Exécution de tâches à distance : peu de changement

4.6 Quelles tâches pouvez-vous exécuter depuis l'extérieur ?



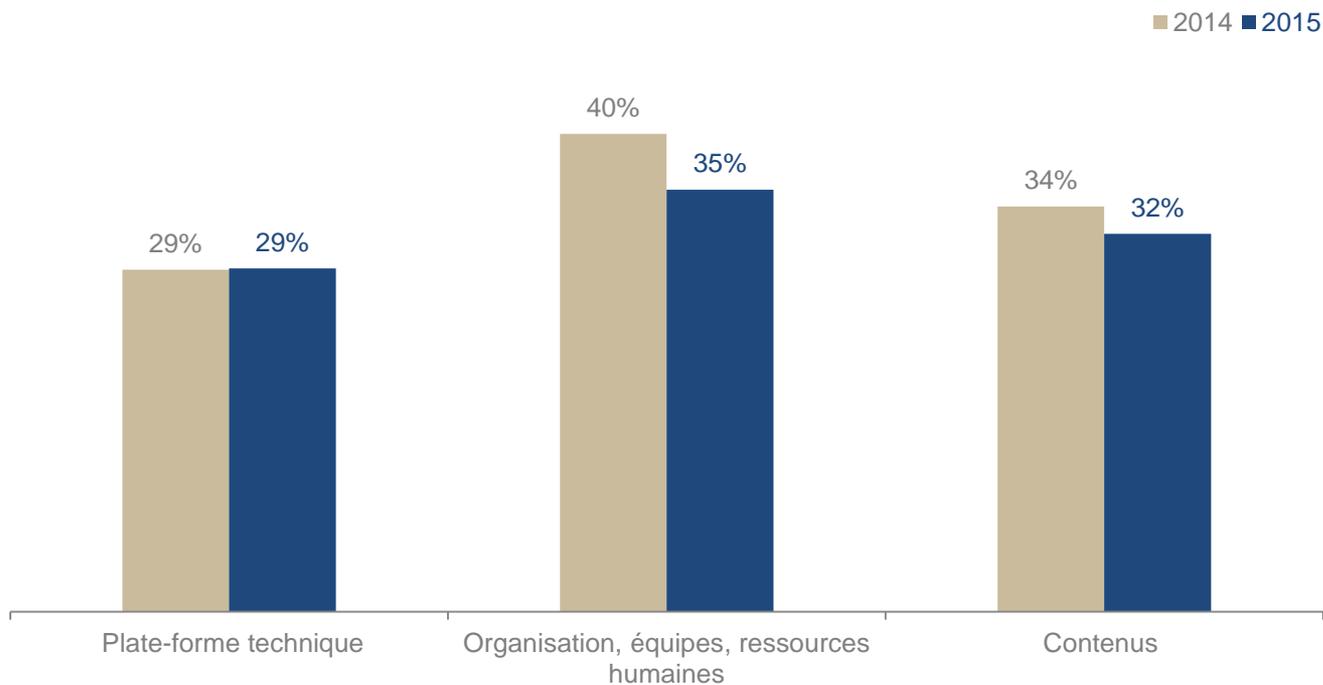
Exécution de tâches à distance : peu de changement

4.6 Quelles tâches pouvez-vous exécuter depuis l'extérieur ?

- On constate une légère évolution par rapport à l'année dernière pour la publication de contenu et la participation dans les espaces collaboratifs. Les chiffres n'atteignent cependant pas les promesses de 2014.
- Les autres tâches exécutables depuis l'extérieur restent stables par rapport à l'an dernier.

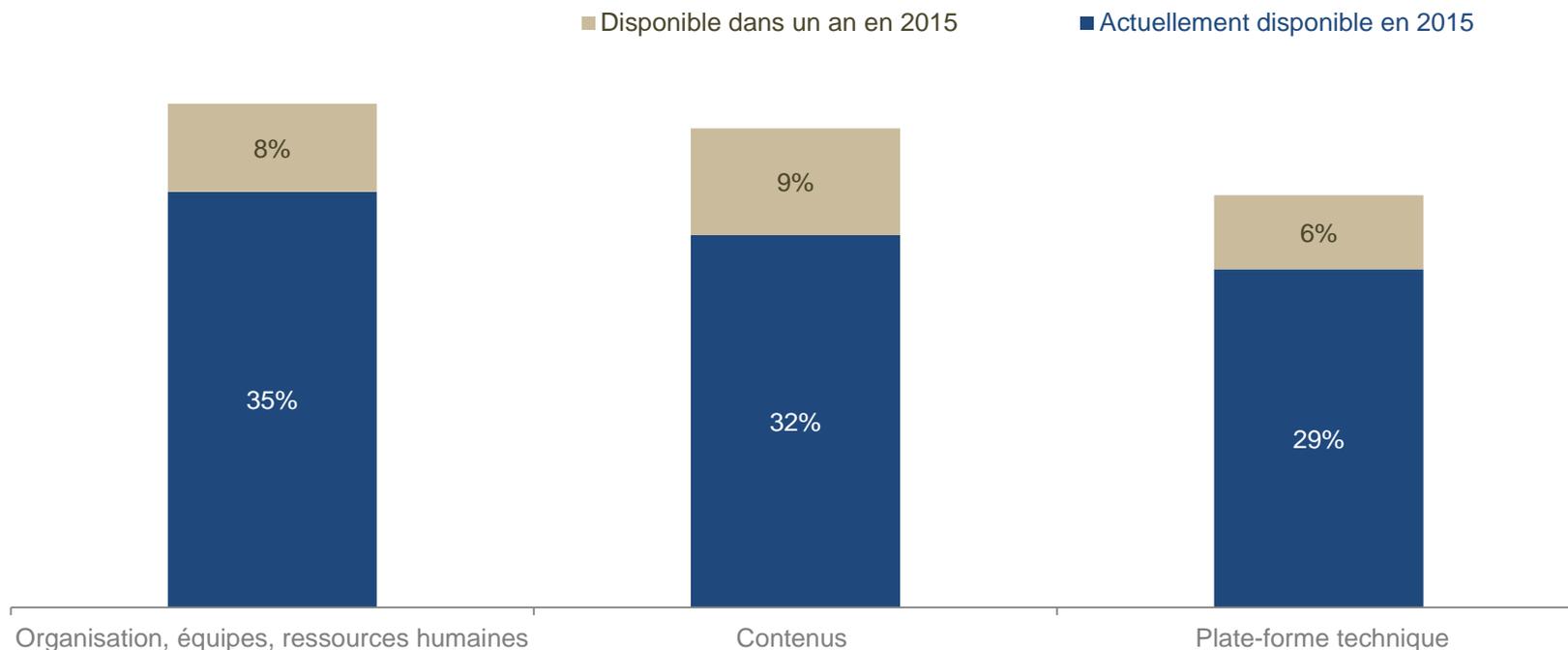
Recul de la mutualisation des dispositifs web externes et internes

4.7 Avez-vous mutualisé certains éléments des dispositifs intranet et internet (web) ?



Recul de la mutualisation des dispositifs web externes et internes

4.7 Avez-vous mutualisé certains éléments des dispositifs intranet et internet (web) ?



Recul de la mutualisation des dispositifs web externes et internes

4.7 Avez-vous mutualisé certains éléments des dispositifs intranet et internet (web) ?

- Environ un tiers des répondants ont mutualisé organisation, contenus ou plateformes techniques.
- Ceci dit, on note une baisse de la mutualisation des équipes de communication.
- La mutualisation des contenus entre les dispositifs web externes et internes est en baisse continue et régulière depuis 2012.

Bonne maturité dans l'identification des facteurs clés de succès

4.8 Quels sont selon vous les facteurs clefs de succès et les freins d'un projet numérique ?

Facteurs clés de succès :

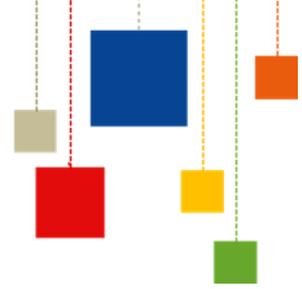
1. Sponsors du projet (et plus particulièrement, implication de la direction générale).
2. Conduite du changement et accompagnement des utilisateurs (communication, formation).
3. Etude et analyse des besoins en amont; respect des besoins formulés.
4. Mise en place d'une équipe projet multidisciplinaire porteuse et impliquée.
5. Association et adhésion des utilisateurs au projet.
6. Formalisation et mise en œuvre d'une gouvernance claire.
7. Méthode agile, démarche exploratoire, processus itératif et déploiement de nouvelles fonctionnalités au fur et à mesure.
8. Bon fonctionnement, ergonomie et simplicité des fonctionnalités de la solution choisie.
9. Bonne connaissance des enjeux existants et vision de leur évolution; cohérence du projet par rapport à la stratégie globale de l'organisation.

Bonne maturité dans l'identification des freins

4.8 Quels sont selon vous les facteurs clefs de succès et les freins d'un projet numérique ?

Freins principaux :

1. Manque de moyens (temps, ressources humaines, coûts).
2. Manque de soutien voire blocage de la part des managers; manque de sensibilisation de ces derniers en amont.
3. Peur du changement.
4. Manque de réceptivité aux enjeux du numérique.
5. Absence d'uniformisation du matériel informatique et difficultés pour accéder à l'intranet dans certains services.
6. Sous-estimation du temps nécessaire à la mise en place d'un projet numérique.
7. Lenteur des prises de décisions.
8. Nécessité d'une connexion VPN pour accéder à l'intranet à distance.



Avant-propos

Méthodologie

Résultats

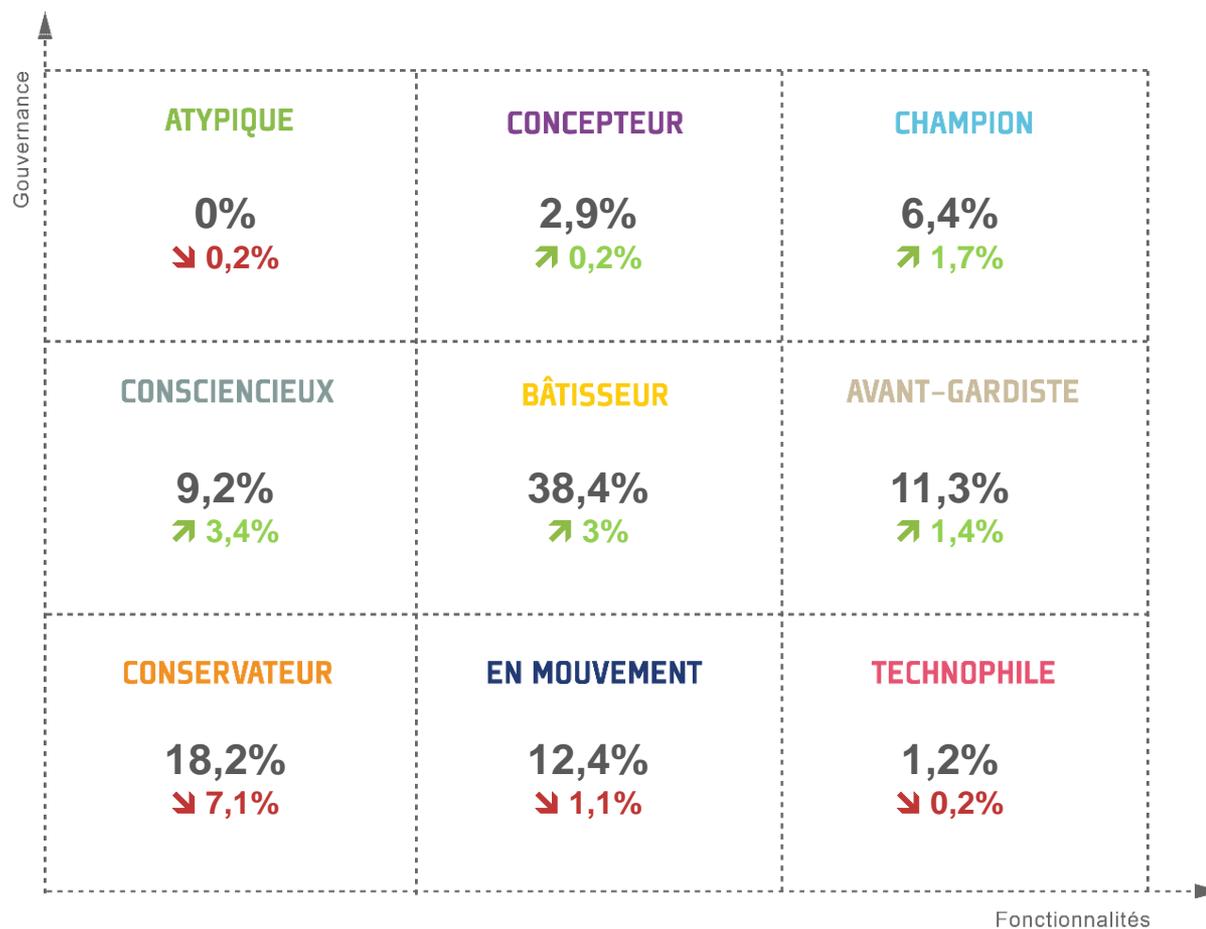
■ **Socio-types**

Prospective

A propos d'Arctus

Matrice des socio-types 2015

Poids des socio-types en 2015 et leur évolution par rapport à l'édition précédente.



Evolution des socio-types 2015

Cette année, on note la poursuite du **mouvement vers la droite** avec une inflexion vers « le haut » ce qui signifie **une maturité en croissance** de nos répondants qui continuent de privilégier plus souvent dans leur avancée, la mise à disposition d'**une gouvernance équilibrée avec le niveau de service**. En effet, sur la diagonale « vertueuse » nous avons un total de 60% de répondants qui déploient une gouvernance équilibrée par rapport au niveau de service offert (Conservateurs + Bâisseurs + Champions).

Les « réserves de progrès » sont pour nous fortement présentes dans toutes les catégories en croissance en 2015 : particulièrement chez les bâtisseurs, avant-gardistes, concepteurs et champions. Ces dernières devraient confirmer dans les prochaines années leur croissance. La dimension collaborative et sociale des entreprises est désormais en évolution positive confirmée.

Votre socio-type : le profil « Conservateur »

Mots clés :

Contenus textuels, fonctionnalités basiques, non collaboratif, contribution centralisée

Prudent dans la manière d'appréhender les évolutions technologiques, les conservateurs n'ont pas encore investi le territoire de l'intranet sous l'angle des services qu'il peut apporter, du moins pas de manière intensive. Somme toute basiques, les fonctionnalités proposées au sein de l'intranet permettent avant tout aux utilisateurs de recevoir des informations. Les contenus, le plus souvent textuels, couvrent un périmètre spécifique de l'entreprise et ne sont pas ou peu enrichis de métadonnées. Ces contenus ne sont pas produit dans le cadre d'une gouvernance éditoriale formalisée et structurée. Les bases documentaires y sont fréquemment disponibles. Les fonctions sociales et la création d'espaces collaboratifs ne font a priori pas partie des projets à court terme. L'intranet est encore assez centralisé dans son administration et l'ensemble de son contenu est accessible à tous.

En élargissant la couverture documentaire à l'ensemble des domaines de l'entreprise, en enrichissant les services proposés (moteur de recherche, annuaire,...) et en offrant des espaces de collaboration et une contribution décentralisée, ce dispositif pourrait évoluer vers un statut de bâtisseur.

CONSERVATEUR



18,2%

2014 : 25,3%

Cette catégorie ancien « réservoir d'évolution » continue sa décline. Elle représentait près de 50% de l'échantillon en 2010. Ce groupe est composé d'organisations dans le premier tiers pour le niveau d'avancement de la gouvernance, tout comme pour les services proposés dans l'intranet. On trouve une représentation très importante d'entreprises du secteur parapublic dans cette catégorie ainsi que des entreprises de moins de 1 000 personnes très majoritairement implantées dans un seul pays.

Votre socio-type : le profil « Conservateur »

Plus en détail, le profil « conservateur » est surreprésenté dans les modalités suivantes :

D'un point de vue structurel

- Taille : entreprises de moins de 1 000 personnes.
- Implantation géographique : entreprises implantées dans un seul pays.

En matière d'info - com

- Nombre de refontes majeures de l'intranet : une ou aucune refonte de l'intranet.
- Métiers qui publient dans l'intranet : métier « Documentation ».
- Niveau d'appropriation des intranets : un ou des intranets disponibles et consultés ponctuellement ou par certaines populations.
- Outils de gouvernance de l'info-com : aucune formalisation des éléments de gouvernance sur l'intranet.
- Logiciels sur lesquelles s'appuie l'intranet : utilisateurs d'une solution spécifique développée en interne.

En matière de collaboratif

- Outils et types d'espaces collaboratifs disponibles : peu ou pas d'outils / espaces.
- Gouvernance des espaces collaboratifs : création non régulée, aucune gouvernance.

En matière de RSE

- Fonctions sociales : pas de fonctions de gestion de son réseau, pas de fonctions de partage.
- Publication de contenus riches : pas de possibilité de publier des contenus riches.

En matière de stratégie numérique

- Outils de mesure mis en place: pas d'outils mis en place.

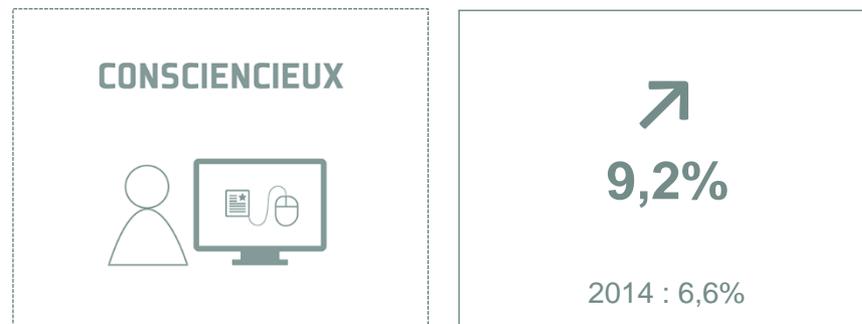
Le profil « Conscientieux »

Mots clés :

Contenus statiques, intranet d'information et de communication, gouvernance évoluée

Le souhait de mettre à disposition des informations et de la communication à jour dans un contexte bien cadré au sein de l'intranet a guidé ce projet. Soucieux de maîtriser son développement, un soin particulier a été pris en amont pour définir les profils de base qui animent l'intranet (contributeurs, valideurs et administrateurs) et pour définir des règles de gouvernance. Ces intranets appartiennent encore au monde 1.0, les forums, wikis et blogs ou encore les outils tels que la messagerie instantanée n'y sont que très peu présents, mais la maîtrise du circuit de validation déjà en place pose naturellement les bases pour l'appliquer au déploiement d'espaces collaboratifs. Le contenu publié dans l'intranet n'est pas toujours le reflet de l'exhaustivité des domaines de l'entreprise.

En étendant le périmètre à l'ensemble de l'organisation, la transversalité sera développée avec plus de facilité, chaque individu ayant le même niveau d'information. La prochaine étape va consister à proposer un accès personnalisé à l'intranet pour que chacun s'approprie l'outil selon ses besoins et puisse interagir sur le contenu dans la mouvance du web 2.0.



Cette catégorie correspond à des intranets disposant d'une gouvernance de bon niveau mais proposant un niveau de service appartenant au premier tiers de l'échantillon. Un grand nombre de conscientieux a désormais migré vers la catégorie des « Bâtisseurs » en proposant des services plus nombreux et en phase avec la gouvernance déjà déployée.

Les « Conscientieux » sont plus nombreux logiquement à disposer d'un intranet info-com classique, ils indiquent travailler à la mise en place d'espaces collaboratifs pour 2016. De futurs « Bâtisseurs »...

Le profil « Atypique »

Mots clés :

Centralisation de la contribution, déploiement d'indicateurs, intranet 1.0

Concernés avant tout par le contrôle et l'organisation du système mis en place les atypiques déploient une gouvernance avancée voire très en pointe. Les règles déployées peuvent freiner l'expansion de l'intranet et la mise en place de fonctionnalités sociales, peu développées à ce jour.

Pour capitaliser sur le travail de formalisation des rôles des différents acteurs, sur la mise en place de règles de gestion et l'identification des indicateurs de performance du site, il est nécessaire d'échanger avec les différents acteurs du dispositif intranet afin d'offrir des services en phase avec les attentes des utilisateurs. Ceci, notamment, afin de permettre une contribution progressivement décentralisée qui justifie l'activation des principes de gouvernance dessinés. Il s'agit ici avant tout de mettre des hommes en face des structures et des règles définies, quitte à les modifier pour s'adapter aux besoins des salariés. Une fois l'appropriation effective, une évolution vers la mise à disposition de services plus élaborés dans l'intranet sera possible.



Ces intranets offrent un niveau de service basique et une gouvernance très significativement plus évoluée. Ils sont donc en cela « Atypiques ».

En recul continu depuis 2012 au profit des classes de « Concepteurs » et de « Bâisseurs », ces profils sont désormais inexistantes.

Le profil « En mouvement »

Mots clés :

Maturité digitale, services collaboratifs, fonctionnalités évoluées, gouvernance peu structurée

Les « En mouvement » ont capté la tendance des dernières années qui impose la mise en place de services collaboratifs via l'intranet dans l'entreprise. Les principales fonctionnalités comme l'annuaire, le moteur de recherche, une base documentaire sont disponibles. Il est également possible d'accéder à des outils pour le traitement de processus génériques (notes de frais, congés en ligne) et spécifiques (applications métiers). Les contenus sont souvent multimédias et facilement localisables grâce à leur indexation.

Pour gagner en maturité, il est nécessaire de déployer une gouvernance associée à la publication, collaboration et gestion des connaissances. Grâce à la mise en place de ces processus il sera possible, de manière fluide et évolutive, de continuer à décentraliser la contribution et de renforcer le déploiement de la transversalité au travers de votre dispositif intranet. La Direction générale devrait être sensibilisée à ces enjeux.

EN MOUVEMENT



12,4%

2014 : 13,5%

Ces acteurs proposent un niveau de service qui se situe dans le deuxième tiers, avec en revanche une gouvernance balbutiante.

Leur évolution naturelle doit les amener vers un intranet de « Bâtitteur » une fois leur gouvernance plus structurée.

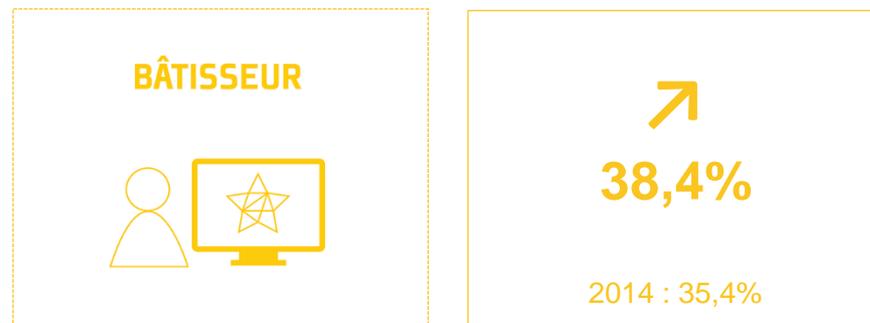
Le profil « Bâtitteur »

Mots clés :

Bases solides, déploiement évolutif, espaces collaboratifs, gouvernance évoluée

L'approche robuste qui a été choisie face aux nouvelles technologies permet d'assurer le déploiement évolutif de l'intranet en phase avec la culture et l'organisation mise en place, notamment grâce au déploiement d'un système de gouvernance déjà sophistiqué. Les acteurs de l'intranet sont clairement identifiés et reconnus, de nombreuses fonctionnalités sont déjà proposées et les espaces collaboratifs se développent de façon croissante.

En développant davantage l'usage de des outils collaboratifs et sociaux qui n'est que ponctuel à ce jour, une progression vers le stade d'avant-gardiste ou de champion est possible. Cet exercice, complété par la mise en place de statistiques et de suivi des usages, devrait permettre de fixer la feuille de route pour faire progresser le dispositif intranet.



Le profil de « Bâtitteur » avec un niveau de service et de gouvernance en correspondance est la catégorie la plus représentée des socio-types. Elle est en progression régulière comme les « Avant-gardistes » et les « Champion ».

Ces entreprises construisent le système intranet sur des bases solides et se donnent les moyens d'une évolution optimisée pour leur dispositif.

On trouve dans ce groupe beaucoup d'entreprises entre 1000 et 5000 personnes. Le secteur de l'industrie y est significativement représenté.

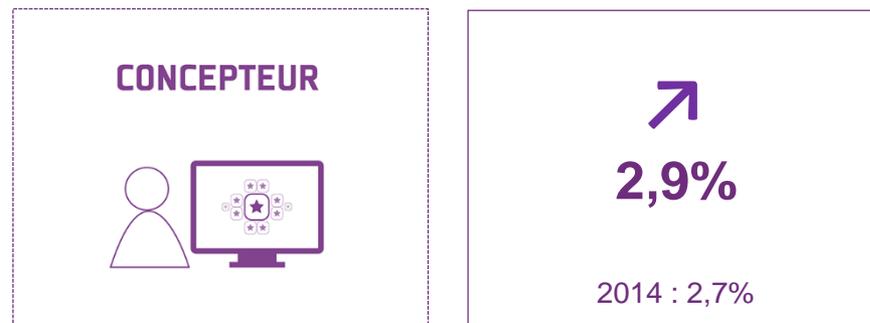
Le profil « Concepteur »

Mots clés :

Contenus collaboratifs, gouvernance étendue, contribution décentralisée

Une gouvernance de haut vol dans la perspective d'un dispositif intranet évolutif qui s'inscrit dans la durée a été déployée. La création des espaces collaboratifs est gouvernée et les équipes en savent tirer toute la quintessence de l'information produite, à la clôture des espaces projets. Les contenus mis en ligne sont indexés et chaque intranaute dispose d'un accès personnalisé à son contenu. L'usage des blogs, forums et wikis est régulier et la gestion et l'animation de communautés est déjà bien en place grâce à l'identification de community managers et à la mise en œuvre de règles de modération. Vous avez développé un pilotage par les indicateurs, qui permet l'adaptation des contenus aux usages.

La prochaine étape consiste au déploiement de fonctionnalités plus évoluées telles que la fiche annuaire enrichie, les outils de mise en relation ou encore la mise à disposition plus fréquente de contenus riches (vidéos, audio, présentations Slideshare). Une fois le niveau de service aux intranauts enrichi, le statut de champion sera atteint.



Cette petite catégorie affiche des comportements où la gouvernance est à un niveau de déploiement très élevé pour un niveau de services intermédiaire.

Les « Concepteurs » font le choix de renforcer d'abord leur gouvernance avant de déployer un panel de services complet.

Leur prochaine étape devrait les mener vers la catégorie des « Champions ».

Le profil « Technophile »

Mots clés :

Profiling, mobilité, outils collaboratifs, contenus riches, gouvernance peu structurée

Amateurs par essence de nouvelles technologies, ces acteurs ont su capter l'importance du déploiement des outils numériques dans l'entreprise. L'intranet propose une gamme étendue de services disponibles de manière profilée et accessible aussi bien dans le domaine de la collaboration qu'en matière de gestion des connaissances. Adeptes des médias riches, les intranets « technophiles » disposent d'outils dédiés au partage de contenus vidéos, audios et présentations de type slideshare.

Pour que cette « vitrine technologique » s'enracine dans l'entreprise, il est essentiel désormais de se pencher sur l'organisation associée à mettre en place pour optimiser le service aux utilisateurs. Avec une gouvernance structurée, l'ensemble des fonctionnalités et notamment le réseau social d'entreprise pourront prendre toute leur ampleur et tirer profit d'une capitalisation du savoir agrégé dans les espaces collaboratifs. Il permettra à chaque salarié de devenir contributeur et acteur de son information et de sa communication.

TECHNOPHILE



1,2%

2014 : 1,7%

Absents de l'échantillon en 2013, ils ont toujours représenté un poids léger dans notre matrice des socio-types.

Ce profil correspond à des organisations qui ont déployé un niveau de service très abouti en travaillant à peine leur gouvernance.

Ces entreprises sont fortement présentes sur le segment des entreprises de moins de 100 personnes et particulièrement dans le secteur des services. Ce sont de futurs « Avant-gardistes ».

Le profil « Avant-gardiste »

Mots clés :

Réseau social d'entreprise, bureau virtuel, mobilité

L'attrance naturelle pour les technologies digitales des avant-gardistes les a conduit à développer une pratique largement étendue de l'intranet au sein duquel sont intégrés les outils les plus avancés du marché. Accessibles de l'intérieur comme de l'extérieur du réseau de confiance, les espaces collaboratifs sont déployés par direction tout comme par projet, ou communauté. Ils sont disponibles dans 100% des entreprises « avant-gardistes ». Ils peuvent comprendre tous les outils d'interaction disponibles : blog, wikis, forums. Ce sont chez les avant-gardistes que les communautés d'intérêt sont les plus fréquentes. L'usage de la messagerie instantanée et des outils de web conférence est régulier ; le réseau social d'entreprise est déployé de manière étendue, permettant lui aussi le partage et la mise en commun de connaissances. La gouvernance mise en place est efficace mais parfois encore légère notamment dans la gestion des espaces collaboratifs.

Le suivi des usages de l'intranet est également une réalité qui permet d'envisager une évolution adaptative du web interne. Le déploiement du pilotage par les indicateurs permettra encore de progresser.



Les entreprises qui les constituent sont actives dans le domaine IT, télécoms, dans l'industrie et dans les services. Ce sont très majoritairement soit des entreprises de moins de 100 salariés soit de plus de 5 000 salariés.

Les moyens dont elles disposent tant au plan financier que sectoriel expliquent leur positionnement.

Elles proposent une intégration très avancée des services web dans leur intranet et un niveau de gouvernance déjà bien établi qui gagnerait à se structurer encore un peu afin d'atteindre l'ultime stade de « Champion ». Ce groupe affiche des usages parfois plus avancés que les champions.

Le profil « Champion »

Mots clés :

Réseau social interne étendu, capitalisation du savoir, gestion de l'innovation, mobilité

Structurellement en avance les champions sont en permanence à la recherche de tous les nouveaux usages et services que peuvent apporter les technologies numériques. Relevant d'une responsabilité partagée entre les différentes directions, l'intranet est perçu comme un élément stratégique de votre développement. Doté d'un dispositif avancé qui propose l'ensemble des fonctionnalités existantes aujourd'hui à tous les salariés et ce, en fonction de leur profil, les champions ont étayé ce déploiement technique avec la mise en place de procédures abouties qui permettent une gestion fluide de l'intranet. Issue d'une volonté de déployer le partage, l'enrichissement et la co-construction, la structure en place permet de capitaliser le savoir et les outils d'innovation participative y sont désormais fréquemment rencontrés. Les outils de collaboration et de gestion des connaissances sont accessibles à tous selon des règles bien formalisées, en interne comme en externe. Le réseau social d'entreprise est utilisé comme un outil de partage de la connaissance. Une version dédiée à l'ergonomie des smartphones et tablettes est également existante. La gouvernance collective déployée permet une évaluation permanente et corrective de ce système.

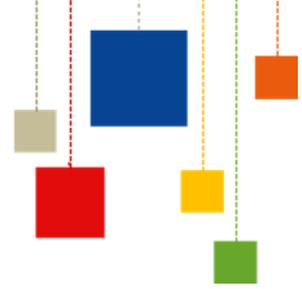
Observatoire de l'intranet et de la stratégie numérique 2015



Cette catégorie correspond à des intranets disposant à la fois d'une gouvernance et d'un niveau de service abouti (dernier tiers sur les deux critères).

Il s'agit encore d'acteurs d'exception qui devraient être progressivement rejoints par un certain nombre d'entreprises appartenant aux catégories des « Concepteurs », « Bâisseurs » ou « Avant-gardistes ».

Ce sont majoritairement des grandes entreprises de plus de 5 000 salariés qui « boitent » dans cette catégorie à ce jour.



Avant-propos

Méthodologie

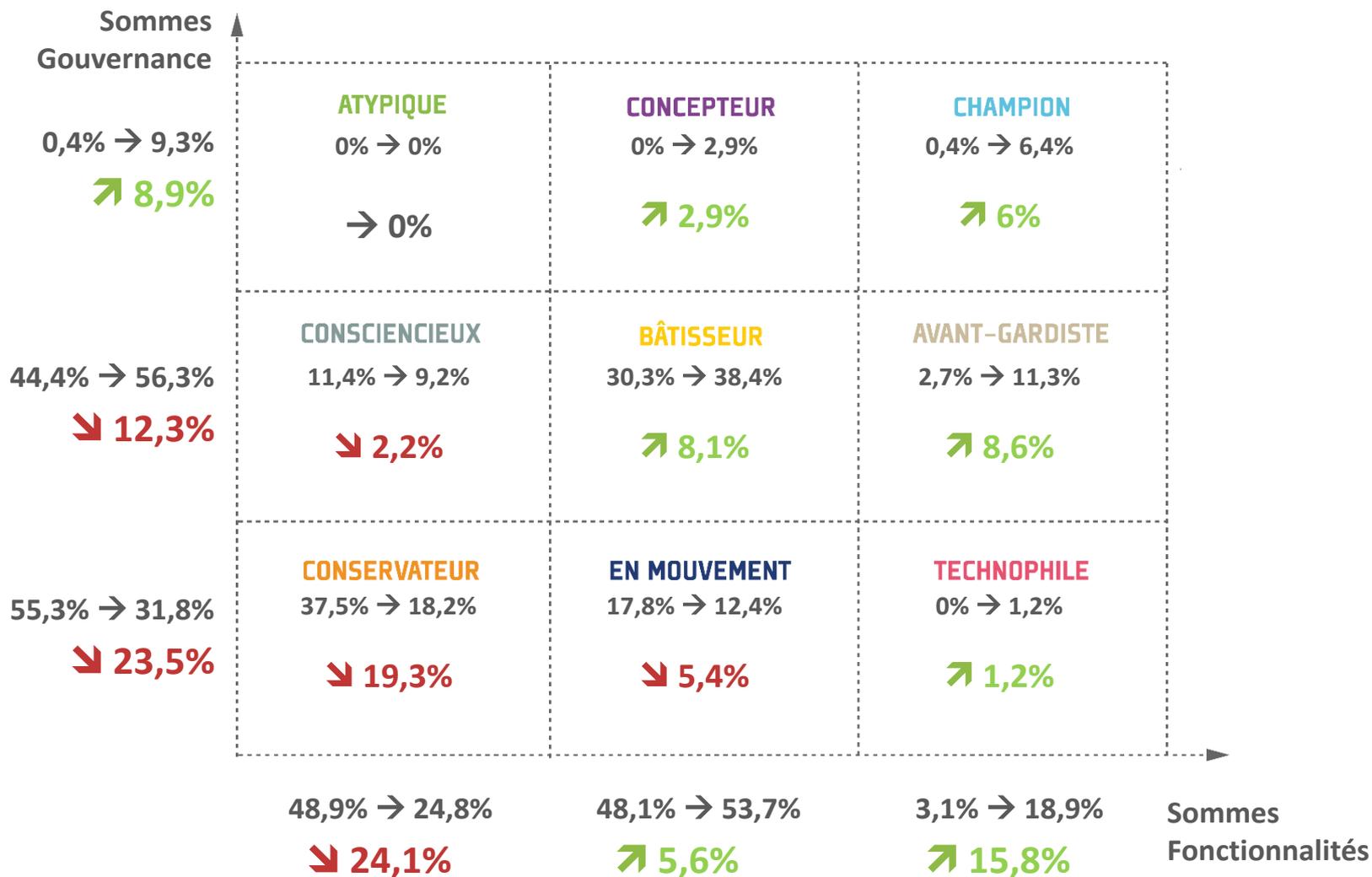
Résultats

Socio-types

■ **Prospective**

A propos d'Arctus

Evolution des socio-types depuis 5 ans: rétrospective



De la rétrospective à la prospective

- Il aura fallu 5 années pour que la population des conservateurs tombe sous la barre des 20%. Elle était, en 2010, la catégorie la plus fréquemment identifiée avec près de 38% des intranets appartenant à ce groupe.
- Si l'on prend en compte les trois catégories appartenant à ce niveau de service « basique » soit les conservateurs, les consciencieux et les atypiques (désormais inexistantes), on arrivait il y a 5 ans à 49% d'intranets pour près de 25% aujourd'hui. Ceci annonce la fin du web 1.0 en entreprise.
- La progression des bâtisseurs a été plus mesurée en 5 ans : elle est passée de 30% à 38% environ atteignant aujourd'hui le poids occupé par les conservateurs il y a 5 ans. En cumulant ici les scores des en mouvement, des bâtisseurs et des concepteurs, on tend vers 58% d'intranets dans ces catégories.
- Plus remarquable encore est l'évolution des intranets du dernier tiers composé de technophiles, avant-gardistes et champions. Ils représentaient 3% des répondants en 2010 alors qu'ils sont désormais 19%.
- A ce rythme le premier tiers devrait avoir disparu dans 5 ans et une nouvelle catégorie d'acteurs utilisateurs de dispositifs mobiles internes devrait commencer d'apparaître avant 2020.

A quoi pourront ressembler les intranets des champions dans 5 ans ?

Un bar à Apps accessible en mode ATAWAD

- Totalement responsive, fragmenté en une multitude d'applications, parfaitement profilé et correspondant à des univers hébergés dans le cloud, accessible 24h/24 de n'importe où, l'intraweb est l'expression du réseau interne constitué par les individus d'une même structure qui partagent indistinctement de l'information, de la communication, qui collaborent, expriment leurs points de vue et affichent leurs expertises en confiance dans le web interne.
- On peut imaginer l'apparition d'un « Bar à Apps » en interne accessible d'ailleurs aussi bien depuis son smartphone qu'à l'extérieur du réseau de confiance.

L'accès nomade est la règle

- Grâce à la convergence numérique qui permet depuis un point d'accéder à une multitude de services, la vidéo, la web conférence, la messagerie instantanée, la voix sur IP sont la règle. On téléphone depuis sa tablette et on produit des documents facilement depuis ce support. Le PC a disparu.
- Le recours aux outils de l'entreprise (device) n'est pas une obligation mais l'utilisation de sa tablette et de son smartphone personnels fait l'objet d'une gouvernance stricte.

L'organisation se structure en intégrant totalement le numérique

- La contribution est parfaitement décentralisée, chacun ayant une idée claire des contenus dont il a la responsabilité. Chaque salarié est contributeur, au moins pour ce qui concerne son profil et l'affichage de ses publications, abonnements et contacts.
- Le pilotage par les indicateurs se fait via des tableaux de bords qui permettent de suivre en temps réel les usages et les consommations de contenus et de réagir rapidement en conséquence.
- Orientée vers la prise en compte du digital, l'entreprise crée de nouvelles fonctions et de nouvelles directions.
- La direction de la communication pourrait devenir la direction des flux d'informations alors que la DSI étendrait ses prérogatives en s'alliant avec la DRH pour créer une direction des systèmes humains... à suivre !

Synthèse

Les constats de l'édition 2015 de l'Observatoire confirment une progression continue de la maturité des intranets avec néanmoins des progressions de niveaux divers sur les 5 grands axes aux travers desquels nous évaluons ce dispositif sociotechnique qu'est l'intranet.

Technologie

On constate un début de concentration. Quelques solutions se détachent dans les différents domaines infocom, collab et social. Les donneurs d'ordres ont gagné en maturité, ont une meilleure compréhension de l'offre et sont donc en capacité de procéder désormais à des arbitrages pointus après les premières expériences réalisées. Le déploiement des applications dans le cloud va continuer à faire évoluer le paysage de l'offre dans les prochaines années.

Gouvernance

Les améliorations autour de la gouvernance sont très fortement centrées autour du social et prouvent la prise en compte de toute la valeur ajoutée qui se construit dans ces espaces.

Management

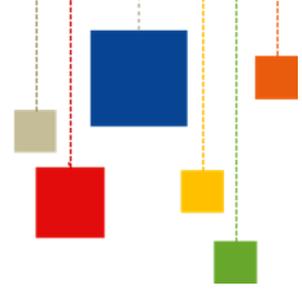
Le management intermédiaire continue d'être peu mobilisé dans les chantiers digitaux internes; il doit être plus systématiquement associé aux projets intranet afin de garantir le déploiement en profondeur et dans la durée des nouveaux usages voulus par les équipes dirigeantes et demandés par les utilisateurs.

Interaction

L'interaction se fait principalement autour de la collaboration que ce soit dans des espaces collaboratifs ou grâce à des outils d'échanges instantanés (web conférence, instant messaging). Les progrès sont minimes cette année. L'installation progressive du réseau social d'entreprise se confirme avec des usages sociaux en progression encourageante.

Évaluation

On peut remarquer une évolution dans la prise en compte des besoins des utilisateurs qui sont plus souvent sollicités mais a posteriori. Par ailleurs le sujet des « indicateurs » continue d'être délaissé, ceci sans doute à cause de la faiblesse des services proposés nativement par les outils qu'il s'agisse de CMS, d'outils collaboratifs ou du réseau social d'entreprise.



Avant-propos

Méthodologie

Résultats

Socio-types

Prospectives

■ A propos d'Arctus

Les rédacteurs de l'enquête

L'Observatoire de l'intranet et de la stratégie numérique est une production collective réalisée par l'équipe Arctus dont principalement Ingrid Bernuit, Mélanie Quellier et Célisiane Rosius. Les directeurs de publication, Isabelle Reyre et Marc Lippa, sont présentés ci-après.



Isabelle Reyre, Directrice Associée - Arctus

Co-fondatrice d'Arctus, Isabelle Reyre dispose de 20 ans d'expérience en communication technique et sciences humaines exercés d'abord dans de grandes entreprises (L'Oréal, CCF, BNP Paribas, KBC). Ecole de Commerce, MBA, Analyste financier diplômée, formation au coaching et à l'approche systémique.



Marc Lippa, Directeur Associé - Arctus

Ingénieur Civil des Mines, Marc Lippa est expert en conduite de projets liés aux TIC. Il possède une connaissance approfondie du secteur industriel, secteur dans lequel il a assumé durant 15 ans des responsabilités dans le management commercial, dans le management du processus de l'innovation et de projets innovants et dans la conduite de projet SI et web.

Découvrez aussi :



Le nouvel ouvrage co-écrit par Isabelle Reyre et Marc Lippa, intitulé « **E-Management : comment la révolution numérique transforme le management** » aux éditions Dunod, en partenariat avec l'ANDRH et préfacé par Joël de Rosnay !

Eclaireur en e-transformation

Arctus offre à ses clients une vision stratégique et leur donne les moyens d'intégrer les évolutions et les enjeux du digital dans le déploiement de leurs dispositifs web internes. L'approche est globale et s'inscrit dans une triple dynamique : **technologique, organisationnelle et managériale**.

Ainsi de la phase de conception jusqu'au déploiement, Arctus est en capacité d'intervenir sur l'ensemble de la chaîne de mise en œuvre de vos projets.

Arctus accompagne ses clients dans :

- le **développement de dispositifs intranets étendus** pour faire évoluer le web interne vers un espace où convergent information, communication, collaboration et gestion des connaissances ;
- la conception et le **déploiement de démarches d'innovations**, qu'elles soient participatives ou ouvertes, permettant ainsi à chaque membre d'une organisation d'être reconnu comme « potentiel » d'innovation et d'apporter une réponse efficace aux challenges que les organisations doivent aujourd'hui relever.

Arctus 

Téléphone : + 33 1 84 02 00 70

www.arctus.com | contact@arctus.com

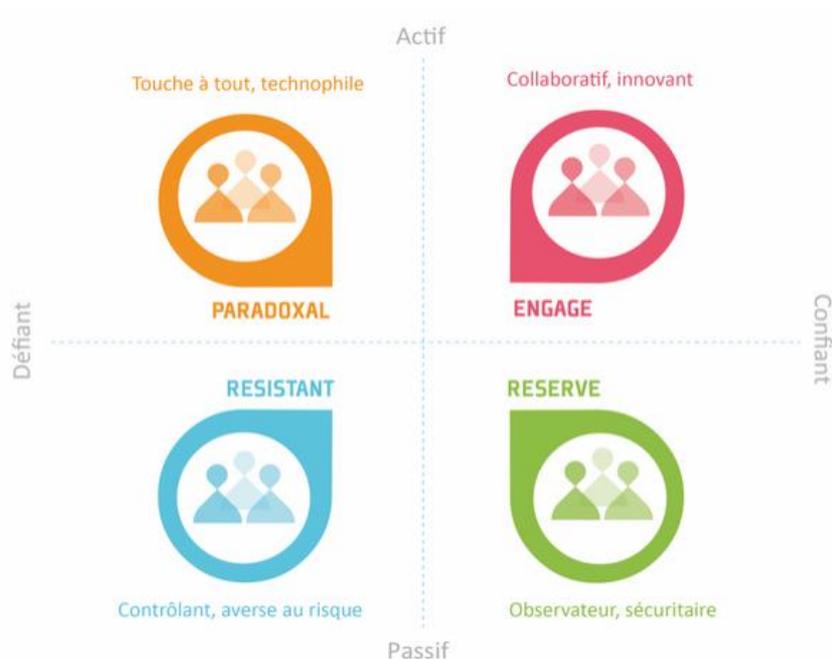
Suivez Arctus sur les réseaux :



L'Observatoire des RH et de la e-transformation

Proposez à votre DRH de prendre part à cette étude !

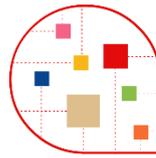
Depuis 2011, l'Observatoire des DRH et de la e-transformation vient compléter la démarche afin d'appréhender de quelle façon la fonction des ressources humaines monte à bord des problématiques 2.0 et se trouve impactée par le déploiement du digital. Ce baromètre propose un positionnement entre le niveau de confiance et le niveau d'action pour établir des postures RH organisationnelles suivantes.



En savoir plus :

www.observatoire-ettransformation.com

RDV en septembre 2015 pour découvrir aussi la posture RH de votre organisation !



observatoire de l'intranet et de la stratégie numérique

En savoir plus : www.observatoire-intranet.com

