

# Communication unifiée: réseau social et intranet 2.0, le mariage pour bientôt?

Si le salon ColP/Intranet (5 et 6 mai, Paris-La Défense) a permis de constater, au travers des tables-rondes, que très peu de RSE (réseaux sociaux d'entreprises) sont aujourd'hui mis en œuvre, on a pu voir cependant que **les projets dans ce domaine sont nombreux**, et l'offre abondante.

Tout d'abord, il convient de préciser comment **un RSE se distingue d'un réseau social grand public**. Les experts présents au salon s'accordent peu ou prou sur des caractéristiques communes aux RSE :

- le réseau social d'entreprise est « *un lieu pour travailler et pour faire circuler l'information* »;
- il permet de « *libérer les conversations* »
- il tire parti des apports du réseau social grand-public, en particulier en termes d'ergonomie
- il permet de « *socialiser le système d'information de l'entreprise* », comme le fait remarquer **Christophe Gazeau**, manager chez SQLI, qui n'hésite pas à annoncer qu'à travers le RSE « *le S.I. de demain est en train de se bâtir* ».

## **L'annuaire, pierre angulaire du RSE**

Dans la démarche de mise en œuvre d'un réseau social d'entreprise, IBM témoigne de sa propre expérience interne : « *Nous avons tout d'abord mis en place un annuaire, qui est devenu la pierre angulaire de notre RSE* », explique **Pierre Milcent**, consultant de la branche Social Networking Lotus, « *puis nous avons mis en place des mécanismes d'échange réseau basés sur cet annuaire.* » Le challenge était de faire adopter aux 400 000 collaborateurs une attitude de participation à ce réseau. Cet effort n'est pas terminé, car comme pour toute gestion de changement il faut traiter les réticences et freins divers...

Les offres présentes, qu'elles émanent d'IBM (Lotus) ou d'acteurs plus spécialisés comme Yoolinkpro, Blogspirit, Circum, Exoplatform, ou Nextmodernity, s'intègrent de plus en plus naturellement dans les plateformes collaboratives, qui offrent avec l'Intranet 2.0 la plus grande variété d'outils et de supports (blogs, wikis...).

Leurs principales fonctionnalités répondent aux besoins exprimés le plus souvent :

- consultation d'informations facilitée et généralisée (car « *l'utilisateur est consommateur avant d'être contributeur* », comme le remarquent les spécialistes de la mise en œuvre de ces solutions);
- production de valeur ajoutée (« *Quand un document est recommandé par un spécialiste, il prend de la valeur* »);
- traçabilité des documents, des débats, mais aussi des individus (« *telle personne a produit des informations qui m'intéressent, donc je vais suivre les prochaines contributions de cette personne* »);

- par opposition à la messagerie, le réseau social d'entreprise introduit la transparence dans les échanges.

### **Des moteurs de suggestion**

La prochaine étape, en termes de fonctionnalités, semble déjà définie : ce sera sans doute la mise à disposition de moteurs de suggestion. En fonction du profil de l'utilisateur, la plateforme lui proposera de l'informer automatiquement sur la publication de nouveaux documents, les parcours de connaissance, les lieux de discussion, l'existence de nouvelles expertises dans l'entreprise,... Cette fonctionnalité est en cours d'expérience pilote chez Danone, et sera intégrée dans quelques mois à la version 3 de Lotus Connections.

Au vu des réalisations menées jusqu'à présent, Christophe Gazeau (SQLI), de son côté, constate que la mise en œuvre d'un RSE s'opère généralement :

- soit dans le cadre de la mise en place ou de la refonte d'un intranet (passage en Intranet 2.0);
- soit à l'occasion de la création d'une communauté métier (expérience qui s'étend ensuite à l'ensemble de l'entreprise);
- soit dans une approche par les fonctionnalités (Knowledge Management, CRM social,...).

Le réseau social d'entreprise à portée de tous? Il est disponible **à partir d'1 euro par mois** par utilisateur (en mode SaaS), nous rappellent les fournisseurs... Quant à savoir si le RSE est une partie de l'Intranet 2.0 ou, au contraire, un projet si global qu'il intègre l'Intranet... attendons d'autres retours d'expérience pour en juger.