

# Salon RSE : vers la maturité des réseaux sociaux d'entreprise

Le réseau social d'entreprise (RSE) va-t-il devenir le cœur du système d'information (SI) ? C'est ce que semblent dire certains acteurs de ce marché, que nous avons rencontrés sur le salon RSE 2012 qui s'est tenu mi-mars à Paris. Sans aller jusqu'à cette vision d'un RSE pivot du SI, force est de lui reconnaître aujourd'hui un rôle centralisateur pour l'accès et l'échange des compétences dans l'entreprise.

## **Enfin le succès...**

Alors que ce même salon, un an plus tôt, affichait un certain désordre, et révélait surtout une situation d'échec, la mouture 2013 aura, de notre point de vue, été marquée par une certaine maturité. Les grands projets ingérables ont cédé la place à une volonté affichée de construire des RSE plus réduits, mais plus concrets, autour d'un métier, d'un service, voire d'un projet. Et de capitaliser sur ceux-ci pour développer une véritable démarche d'échange dans l'entreprise.

C'est ainsi que les retours d'expériences, qui manquaient quelque peu sur les précédents salons, se sont multipliés. En particulier sur les tables rondes qui rencontrent toujours un franc succès. Les visiteurs qui s'y pressaient ont d'ailleurs marqué leur intérêt pour ce format, confirmant leurs attentes.

## **Des projets en v2**

Particularité de ces retours d'expériences, beaucoup d'entre eux sont à la version 2 du projet de RSE. Lancés en 2010, voire avant, les projets RSE en v1 n'ont pas rencontré le succès escompté. Trop ambitieux face à des utilisateurs mal accompagnés et qui confondaient avec appréhension le projet de l'entreprise avec un Facebook. Ce sont moins les solutions proposées que leur déploiement et les usages qui sont mis en cause. D'ailleurs, souvent ces solutions restent en place, mais les ambitions sont revues à la baisse, et le RSE est relancé avec des projets plus petits et plus réalistes.

A ce titre, l'erreur est devenue un composant des projets de RSE. « *Ne pas avoir peur de se tromper* » est une réflexion qui revient régulièrement dans le discours des acteurs du marché. Quant aux projets qui marchent, ils ont généralement été construits autour de véritables besoins exprimés, avec des objectifs et des enjeux, et une forte préparation en amont. Sans oublier un accompagnement. « *Un RSE doit résoudre un problème* », avons-nous entendu plusieurs fois.

## **Des indicateurs et des métriques**

Une des questions récurrentes en matière de RSE porte désormais sur les indicateurs. Comment mesurer le fonctionnement d'un RSE et quelles métriques adopter ? Ici les avis se multiplient car chacun a sa vision de la mesure et chaque projet est quasi unique. La fréquentation et les

connexions, le nombre d'abonnés, de pages vues, de publications ne sont que des critères de bases et pas toujours pertinents. Le nombre de problèmes résolus et les temps gagné, quand ils peuvent être mesurés, sont par exemple de bons critères à suivre. Et sans oublier des métriques 'négatives', comme la résistance au changement, les erreurs d'utilisation ou de compréhension, les problèmes sans réponse... Certaines entreprises vont jusqu'à intégrer la participation au RSE dans les critères d'évaluation des salariés, et donc de proposer une forme d'incitation salariale...

Il est en revanche un point qui met tout le monde d'accord : le RSE permet aux organisations de gagner en efficacité et en productivité. L'établissement d'un lien entre les compétences, la connaissance, les outils et les hommes est éminemment créateur de valeur. A condition que la plateforme déployée permette d'en maîtriser sa gouvernance.

## Un ROI, oui mais sur le long-terme

Enfin, la mesure du succès d'un RSE n'est pas une évidence, car la démarche peut se révéler longue, de 6 mois à 2 ans. Et encore, comme le constat a été fait plusieurs fois par les clients eux-mêmes, les bénéfices se sont souvent affichés là où l'on ne les attendaient pas. Par exemple, les leaders d'opinion et les experts qui émergent du RSE ne sont souvent pas les mêmes que les experts identifiés au-préalable dans l'entreprise...

Pour autant, et malgré les messages positifs qui n'ont cessé de nous parvenir autour de ce salon, tout reste à faire et à inventer. Car le RSE va plus loin qu'un outil classique de l'entreprise, car il touche à l'humain. « *Le passage du formel à l'informel, l'alternance subtile de l'individuel et du collectif* », font que le RSE affiche une énorme marge de progression et que tout reste finalement à construire. Rendez-vous au salon RSE 2014, il devrait révéler une nouvelle fois la richesse d'un domaine de communication qui n'a pas fini de nous surprendre.

crédit photo © violetkaipa – shutterstock

---

### Voir aussi

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)