

Réseautage social d'entreprise

La valeur et les exigences d'un réseau social d'entreprise fructueux

À PROPOS DE CETTE ÉTUDE

Le réseautage social est de plus en plus répandu dans nos vies personnelles, mais également dans les entreprises et au sein des gouvernements.

La mise en œuvre d'une plateforme de réseautage social d'entreprise comporte d'énormes avantages, mais plusieurs organisations ignorent quelle voie emprunter.

La présente étude explore les enjeux clés, les avantages et les exigences nécessaires à la mise en œuvre réussie d'une plateforme de réseautage social d'entreprise et met de l'avant l'expérience de CGI qui a mis en place une telle plateforme pour rassembler son effectif mondial.

La montée du réseautage social

Le réseautage social a transformé notre façon de communiquer dans nos vies personnelles. Le phénomène est maintenant présent au sein des entreprises commerciales et des sociétés ouvertes et contribue à faciliter les communications à l'échelle mondiale, tout en offrant de meilleures possibilités de collaboration et de partage d'information. L'utilisation d'une plateforme de réseautage social d'entreprise offre des avantages aux particuliers, aux équipes et aux communautés. Pour les particuliers et les équipes, le réseautage social permet d'atteindre plus facilement des objectifs communs. Pour les communautés, il contribue à la promotion d'intérêts communs.

Alors que plusieurs organisations publiques et privées sont convaincues de la valeur théorique de la collaboration sociale en entreprise, sa mise en pratique comporte certains éléments moins évidents. Comment choisir des outils de réseautage social adaptés à une organisation donnée? Comment ces outils peuvent-ils être mis en place de façon efficace et sécuritaire, tout en s'avérant les plus avantageux pour toute l'organisation? Comment s'adapter à l'évolution rapide d'une technologie tout en assurant la confidentialité et la sécurité d'une organisation et de ses employés?

Voici quelques enjeux critiques avec lesquels doivent composer les organisations qui souhaitent mettre en œuvre une solution de réseautage social d'entreprise.

Nouveaux enjeux

Les nouvelles structures d'affaires, engendrées en partie par la mondialisation, ne constituent qu'un des enjeux critiques auxquels se heurtent les organisations, imposant ainsi une nouvelle approche en matière de collaboration et de partage de l'information. Les employés doivent composer avec une fragmentation accrue des équipes résultant de l'impartition, de la délocalisation et du télétravail.

Bien que ces efforts visent à faire économiser temps et argent aux organisations, le manque de communication entre les unités d'affaires peut engendrer un doublement des efforts, une difficulté à comprendre et à réutiliser la propriété intellectuelle de l'organisation et des pertes de temps à chercher l'information et l'expertise requises.

Ces enjeux s'étendent jusqu'au processus d'accueil, alors qu'une nouvelle vague de travailleurs des générations Y et Z armés de téléphones intelligents, de tablettes et d'appareils mobiles arrive sur le marché du travail. Ils sont férus de technologie,

La récupération d'information : un statu quo dispendieux

Trouver l'information pertinente, en temps réel, devient de plus en plus laborieux et coûteux. Un travailleur du savoir passe en moyenne treize heures par semaine à lire et à écrire des courriels. En supposant que le salaire annuel d'un tel employé est de 45 000 \$, le temps consacré à la récupération d'information coûte annuellement 13 500 \$ par employé à l'entreprise, sans tenir compte des coûts liés à ses avantages sociaux.

Les attentes des clients, des citoyens et des employés ne cessent de croître, tant dans le secteur privé que public. On souhaite désormais obtenir la bonne information et les meilleures solutions le plus rapidement possible. Cette situation requiert les outils, les cadres de gestion et les plateformes pour permettre et encourager la collaboration et l'innovation parmi les employés.

Si une organisation ne parvient pas à se conformer à ces exigences, les clients et les employés iront ailleurs et les citoyens frustrés seront plus exigeants à l'égard de leurs dirigeants gouvernementaux.

connectés et outillés de façon à pouvoir consulter de l'information centralisée sur une page Web regroupant des fils RSS, des annonces d'événements et plus encore.

Les organisations doivent également composer avec un taux d'adoption accru des nouvelles technologies et des normes plus strictes en matière de connectivité. À cela s'ajoutent une plus grande demande en matière de transparence et une quantité accrue de données générées et stockées par les employés.

Les organisations doivent disposer d'outils de réseautage social et de systèmes de gestion du contenu guidés par des moteurs de recherche de premier rang. Ces outils et systèmes leur permettront de saisir, de stocker et de trouver d'importantes quantités de données, de contenu et d'information en vue d'accroître la productivité dans des domaines clés.

Aujourd'hui, les entreprises et les organismes gouvernementaux sont aux prises avec des départs massifs d'employés à la retraite sans disposer de plans de gestion de la relève suffisants. Les organisations doivent non seulement remplacer les employées à la retraite, mais également trouver des solutions pour compenser la perte de connaissances et d'expérience engendrée par ces départs. Cette situation a une incidence directe sur la capacité de l'organisation à préserver son avantage concurrentiel.

La gestion, le maintien et l'offre de services gouvernementaux requièrent également une nouvelle approche de communication et de collaboration. Malgré la diminution des revenus, de l'effectif et des budgets, les besoins pour une prestation plus efficace des services gouvernementaux essentiels et pour la création de solutions novatrices ne cessent d'augmenter. Cette demande doit être appuyée par une plateforme complète de réseautage social d'entreprise.

Nouveaux enjeux

Une plateforme de réseautage social d'entreprise favorise l'engagement, la collaboration et l'organisation des employés. Ces avantages leur permettent en retour de saisir, de générer et d'intégrer plus facilement de nouvelles données et connaissances pour concevoir les meilleures solutions et obtenir les meilleurs résultats. Une telle plateforme augmente considérablement la rapidité d'une organisation à offrir des conseils, de la rétroaction et de la reconnaissance à ses employés pour favoriser leur développement personnel et professionnel. Il en résulte une réduction des coûts opérationnels, une acquisition et un maintien accrus des compétences ainsi qu'un meilleur avantage concurrentiel.

Les organisations d'aujourd'hui et le réseautage social d'entreprise

Les organisations publiques et privées doivent absolument adopter une nouvelle façon de penser en matière d'extraction de données, de communication et de collaboration. La croissance, la productivité et l'innovation, trois éléments fondamentaux pour une organisation, requièrent de l'engagement ainsi qu'une

« L'objectif de toute organisation souhaitant mettre en place un réseau social d'entreprise est simple : rompre les silos de connaissances qui se forment inévitablement entre les employés en raison de la distance, des demandes quotidiennes et de la routine. »

communication et une collaboration constantes entre les employés ainsi qu'auprès des clients. Un environnement doit également disposer d'une infrastructure appropriée pour promouvoir de meilleures méthodes d'interaction entre les régions et les fuseaux horaires disparates. Bref, un réseau social d'entreprise est requis.

Au cours de la dernière décennie, plusieurs organisations ont tenté de remédier aux silos de connaissances existant parmi les employés, de répondre au besoin pour une communication bidirectionnelle et de combler les lacunes interfonctionnelles au moyen de sites intranet. Cette approche n'est toutefois plus suffisante. Aucune équipe de communication ne parvient à obtenir une vue d'ensemble de tous les secteurs d'activité ou à offrir de l'information pertinente en tout temps à un effectif grandissant, réparti dans différents bureaux partout dans le monde.

Les entreprises et les organismes gouvernementaux modernes doivent outiller leurs employés de façon à leur permettre de trouver et de grouper l'information pour rejoindre et relier les différents secteurs grâce à des capacités de communication et de collaboration réunies dans un emplacement unique et sécuritaire. D'où l'importance de se doter d'un nouveau modèle d'affaires : le réseau social d'entreprise.

Au-delà des silos d'information

L'objectif de toute organisation souhaitant implanter un réseau social d'entreprise est simple : rompre les silos de connaissances qui se forment inévitablement entre les employés en raison de la distance, des demandes quotidiennes et de la routine. Cette approche est possible en rendant plus efficace la collaboration entre collègues.

Les avantages apportés par le réseau social d'entreprise pour une organisation sont axés autour de quatre grands domaines.

Contenu : articles/wikis, documents, vidéos/balados/diaporamas, sondages d'opinion/de classement, commentaires, fils d'actualité, balises.

Communication : messagerie instantanée, statuts, notifications/alertes, intégrations de tiers.

Communauté : profils, flux d'activité, forums, blogues/microblogues, événements, suivi, groupes, partage).

Collaboration : tableaux blancs virtuels, conférence, liste de tâches, gestion de projets, recherche sociale, cours/formation.

Toutes ces capacités sont regroupées dans une page d'accueil centrale comportant des flux d'information personnalisés permettant d'établir, de développer et de maintenir des connexions et des relations.

Approche de CGI en matière de réseautage social d'entreprise

Les résultats offerts par un outil de réseautage social d'entreprise sont considérables. Un partage accru des connaissances favorisé par des fonctionnalités comme la messagerie instantanée, les flux d'activité et les fils d'actualité contribue à accroître la productivité de l'équipe. Il en résulte également un plus grand engagement des employés, ce qui permet l'élaboration de solutions d'affaires plus créatives et novatrices.

La mise en place d'une plateforme de réseau social d'entreprise au moyen des solutions d'informatique en nuage de CGI permet aux employés d'accomplir les tâches essentielles à la réussite d'une organisation : création d'identités, partage de contenu et d'expertise et rupture des barrières à la collaboration. La compréhension et l'évaluation des besoins d'une organisation et de ses employés constituent le premier pas vers la mise en place et l'adoption d'un outil de réseautage social d'entreprise.

En 2011, CGI a lancé une plateforme de réseautage social d'entreprise dans un court délai. En seulement sept semaines, le taux de participation s'élevait à 65 % et plus de 500 pratiques et sujets d'intérêt général axés sur des besoins d'affaires précis ont été créés.

Dans le but de promouvoir l'adoption de la plateforme et de favoriser l'engagement des employés, ceux-ci ont été invités à proposer un nom pour la plateforme dans le cadre d'un concours. Parmi toutes les suggestions, le nom de « CynerGI » est ressorti du lot.

CynerGI a été lancée à l'échelle de CGI sans période d'essai auprès d'un groupe d'utilisateurs ciblés. Cette approche a permis à tous les employés de se familiariser avec la plateforme et de découvrir comment l'intégrer à leur travail quotidien.

Grâce à CynerGI, CGI a pu abolir les frontières liées aux secteurs d'activité, au décalage horaire, aux marchés géographiques et aux divers services de l'organisation, et ainsi rassembler tous les employés.

L'incidence sur les activités rémunératrices constitue également un facteur critique. Le processus de soumission et de proposition, qui requiert souvent la collaboration d'équipes mondiales dispersées dans différents fuseaux horaires, n'est plus contraint par les barrières de temps et de distance.

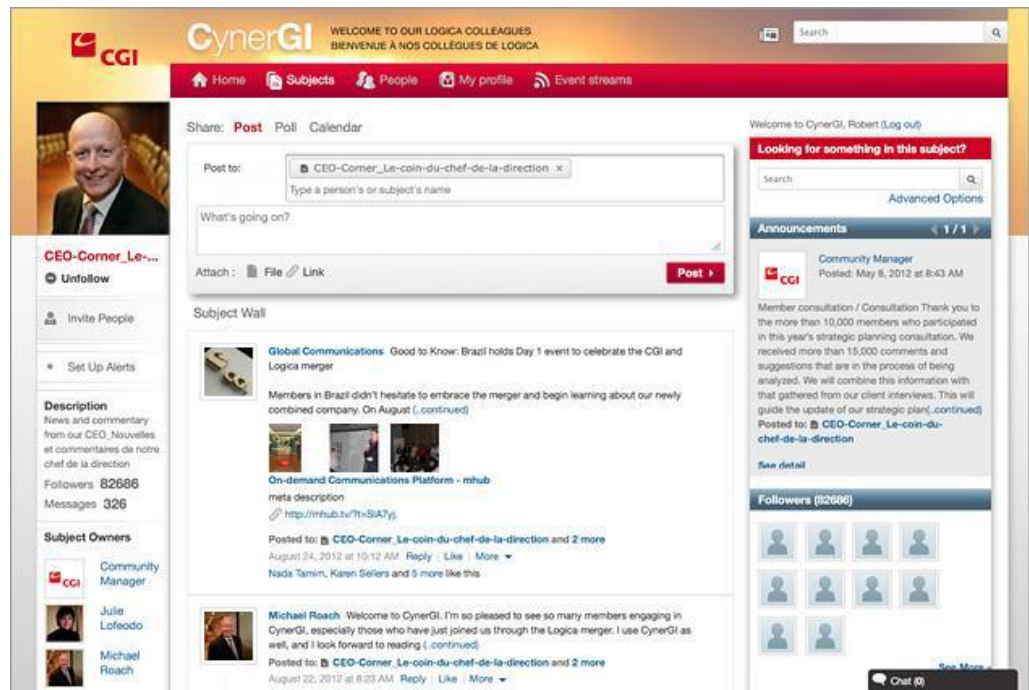
La plateforme permet aussi de trouver et de faire appel plus facilement à des experts internes pour favoriser la collaboration. Les nouveaux employés tirent également parti des équipes de transition pour établir des relations rapidement et participer à de nouveaux programmes grâce à CynerGI.

« Grâce à CynerGI, CGI a
pu abolir les frontières
liées aux secteurs
d'activité, au décalage
horaire, aux marchés
géographiques et aux
divers services de
l'organisation,
et ainsi rassembler tous les
employés. »

Le résultat final est un environnement au sein duquel les membres peuvent

- **s'engager** : acquérir des connaissances et collaborer de façon continue;
- **se motiver** : apporter de nouvelles idées, dialoguer et faire valoir les réalisations résultant de la collaboration;
- **évelopper un respect mutuel** : accorder une importance à la rétroaction et aux connaissances des employés pour établir des relations en vue d'atteindre les objectifs de CGI.

« Grâce à CynerGI, CGI a
pu abolir les frontières
liées aux secteurs
d'activité, au décalage
horaire, aux marchés
géographiques et aux
divers services de
l'organisation,
et ainsi rassembler tous les
employés. »



Mise en œuvre efficace et sécurité

La mise en œuvre efficace de CynerGI au sein de CGI a comporté trois grands volets :

1. Stratégie sociale d'entreprise. Aide l'organisation à obtenir un aperçu équilibré des principaux impératifs opérationnels, à définir les exigences de la solution et à établir une structure de gestion de la communauté à long terme, en plus d'offrir les résultats suivants :

- Expérience utilisateur exceptionnelle
- Création et maintenance d'un référentiel d'entreprise au moyen d'une définition des interactions

*« Après le lancement
réussi d'une plateforme de
réseautage social
d'entreprise, une gestion
de la communauté
s'impose, ce qui suppose
une interaction et un suivi
auprès des employés, des
partenaires et de
revendeurs au moyen
d'une interface unique. Il
importe également de
montrer l'exemple, c'est-à-
dire d'établir les grandes
lignes d'un engagement
social d'entreprise dans
tous les secteurs
d'activité. »*

- Identification des points faibles de la gestion des connaissances et création de fonctionnalités de collaboration adaptées en fonction des différents segments et besoins de la communauté
- Établissement d'une base pour la mise en œuvre technique des activités

2. Adoption. Consiste à établir et exécuter un plan pour assurer l'adoption initiale et encourager un engagement constant, en plus de permettre ce qui suit :

- relever les enjeux d'adoption avant le lancement officiel;
- déterminer les principaux promoteurs et leaders en matière d'engagement pour promouvoir l'adoption de la plateforme;
- établir des processus de promotion et de suivi continu;

Les indicateurs de performance clés pour le suivi de l'adoption et de la viabilité d'un outil de réseautage social d'entreprise permettent aux organisations de mesurer les résultats d'une collaboration accrue et d'une meilleure organisation du contenu. Les tableaux de bord peuvent être présentés aux employés pour mettre en évidence les sujets d'actualité au sein de l'organisation, tout en contribuant au succès général de la plateforme. Les mesures établissent également une corrélation entre les objectifs de l'organisation, l'adoption et la viabilité de la plateforme.

3. Mise en œuvre et intégration de la solution. Vise à s'assurer que la solution de collaboration s'intègre sans heurts aux systèmes existants de l'entreprise, y compris la sécurité, les moteurs de recherche et les systèmes de gestion du contenu. Ce processus permet également de :

- réduire l'ambiguïté en clarifiant les rôles et les responsabilités ainsi que les politiques et les normes;
- gérer les risques en mettant en place des mécanismes pour évaluer le rendement de l'écosystème;
- favoriser une communication constante et pertinente avec les principales parties prenantes;
- promouvoir le développement et le perfectionnement constant des activités de gestion de la communauté.

Solutions SocialBusiness360^{MC} et CGI Entreprise Collaborative 360 de CGI

Mise en œuvre efficace de CynerGI chez CGI

Chacun des trois points soulevés ci-dessus est lié aux services offerts par les solutions SocialBusiness360^{MC} et CGI Entreprise Collaborative de CGI (pour les gouvernements). Chacune de ces solutions offre les avantages suivants :

- information pertinente en temps opportun;
- échange de connaissances;
- nouveaux contenu et connaissances;
- relations de confiance;

À PROPOS DE CGI

Chez CGI, nous nous engageons à contribuer au succès de tous nos partenaires. Nos 72 000 professionnels présents dans plus de 40 pays fournissent des services complets en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui facilitent l'évolution constante des activités de nos clients.

Nous sommes déterminés à aider nos clients à atteindre leurs objectifs d'affaires, à offrir des carrières gratifiantes à nos professionnels et à procurer à nos actionnaires des rendements supérieurs au fil des années. La raison d'être de CGI est de respecter ses engagements en produisant des résultats.

Pour en savoir plus, visitez www.cgi.com ou communiquez avec nous à info@cgi.com.

- encouragement et engagement;
- contenu réutilisable et facilement accessible;
- mentorat accru;
- reconnaissance du travail des employés à l'échelle de l'organisation;
- accès plus rapide à de l'expertise interne;
- amélioration des activités de planification de la relève;
- coûts réduits;
- services améliorés;
- valeur ajoutée aux solutions fournisseurs actuelles par l'intégration des TI;
- responsabilité gouvernementale accrue et meilleur engagement civique;
- meilleure communication au sein de l'organisme;
- identification rapide des travailleurs et spécialistes du savoir et collaboration accélérée.

Après le lancement réussi d'une plateforme de réseautage social d'entreprise, une gestion de la communauté s'impose. Ce qui sous-tend une interaction et un suivi auprès des employés, des partenaires et de revendeurs au moyen d'une interface unique. Il importe également de montrer l'exemple, c'est-à-dire d'établir les grandes lignes d'un engagement social d'entreprise dans tous les secteurs d'activité.

Le propre outil de communication de CGI contient des mesures de contrôle essentielles de sécurité et de confidentialité, notamment des paramètres individuels et collectifs pour la gestion des actifs et des communications. Caractéristique tout aussi essentielle : l'outil est dans un environnement en nuage et dirigé à partir de centres de données situés au pays certifiés pour l'industrie et les gouvernements.

Réseautage social d'entreprise : par où commencer?

Par où une organisation devrait-elle commencer? Les organisations diffèrent et ont des cultures uniques axées sur leurs propres valeurs et objectifs. Pour aider les organisations à évoluer en entreprises sociales, l'approche de CGI consiste à établir des buts et des objectifs, à définir un modèle de gouvernance et des processus d'adoption ainsi qu'à créer des stratégies pour gérer le changement organisationnel afin de créer une culture de transformation arrimée aux principaux objectifs de l'organisation.

Cette approche est réalisée en effectuant des évaluations ascendante et descendante des besoins et en offrant la meilleure solution en fonction de cette analyse, pour ensuite intégrer et harmoniser l'environnement technologique afin d'assurer une évolution progressive.

Il est également essentiel d'effectuer des séances d'information pour la direction et d'évaluer la valeur ajoutée de manière constante. Ces évaluations doivent suivre le rythme de l'évolution constante du réseautage social d'entreprise.

Malgré tout, une constante demeure : le réseautage social d'entreprise est en plein essor et il est temps de s'y mettre!